

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LA  
ORGANIZACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO CAMACO SAS DE LA CIUDAD DE  
SANTA MARTA, POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Presentado por:

ANA MERCEDES AMAYA AGUDELO

HUGO JUNIOR MEJIA CARBONÓ

Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en Gerencia de la  
Seguridad y Salud en el Trabajo.

Asesor

LUISA FERNANDA GAITÁN ÁVILA

UNIVERSIDAD ECCI  
FACULTAD DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ. D.C  
AGOSTO DE 2019

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LA  
ORGANIZACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO CAMACO SAS DE LA CIUDAD DE  
SANTA MARTA, POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Presentado por:

ANA MERCEDES AMAYA AGUDELO

HUGO JUNIOR MEJIA CARBONÓ

Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en Gerencia de la  
Seguridad y Salud en el Trabajo.

Códigos estudiantes

80585

80584

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ. D.C

AGOSTO DE 2019

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	8
1. Problema de investigación.....	10
1.1. Descripción del problema .....	10
1.2. Formulación del problema.....	14
2. Objetivo de la investigación .....	15
2.1. Objetivo general.....	15
3. Justificación y delimitación de la investigación .....	16
3.1. Justificación .....	16
3.2. Delimitación.....	19
3.3. Limitaciones.....	19
4. Marco de referencia de la investigación .....	20
4.1. Marco teórico.....	20
4.2. Estado del arte.....	27
4.3. Marco legal .....	32
5. Marco metodológico de la investigación.....	35
5.1. Tipo de investigación.....	35
5.2. Variables e Hipótesis .....	36
5.2.1. Variables.....	36
5.2.2. Hipótesis .....	37
5.2.3. Instrumentos de medición .....	38
5.3. Análisis de los datos.....	40
5.4. Población y muestra.....	40
5.5. Fases.....	40

6. Cronograma de actividades .....	43
7. Presupuesto .....	44
8. Resultados.....	45
8.1. Diagnóstico y caracterización de los riesgos psicosociales .....	45
8.2. Análisis descriptivo TMMS – 24.....	73
9. Análisis de resultados .....	75
10. Conclusiones .....	78
11. Recomendaciones .....	79
12. Referencias bibliográficas.....	80
Anexos .....	90

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones y dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral .....	23
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	43
Tabla 3. Presupuesto .....	44
Tabla 4. Inteligencia Emocional Percibida, sub-variable Atención.....	73
Tabla 5. Inteligencia Emocional Percibida, sub-variable Comprensión o claridad emocional ....	74
Tabla 6. Inteligencia Emocional Percibida, sub-variable Reparación o regulación emocional....	74
Tabla 7. Plan de educación en Inteligencia Emocional .....	90
Tabla 8. Plan de intervención riesgo psicosocial e IE cargos auxiliares u operativos .....	92
Tabla 9. Plan de intervención riesgo psicosocial e IE cargos de jefatura o profesionales.....	93

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de la población por género.....	45
Gráfico 2. Distribución de la población edad .....	46
Gráfico 3. Distribución de la población estado civil.....	47
Gráfico 4. Distribución del Nivel de estudio .....	47
Gráfico 5. Distribución de la población por estrato de servicio público .....	48
Gráfico 6. Distribución de la población tipo de vivienda .....	49
Gráfico 7. Distribución de la población con personas a cargo .....	49
Gráfico 8. Distribución de la población por antigüedad en el cargo .....	50
Gráfico 9. Distribución de la población por tipo de contrato .....	51
Gráfico 10. Distribución de la población por tipo de salario .....	51
Gráfico 11. Distribución del nivel de riesgo intralaborales en el total de factores psicosociales Auxiliares/Operarios .....	52
Gráfico 12. Dominio condiciones del trabajo Auxiliares/Operarios .....	53
Gráfico 13. Dominio Control Auxiliares/Operarios .....	55
Gráfico 14. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales Auxiliares/Operarios .....	57
Gráfico 15. Dominio Recompensa Auxiliares/Operarios .....	58
Gráfico 16. Distribución del nivel de riesgo intralaborales en el total de factores psicosociales Jefatura / Profesional, Técnicos. ....	59
Gráfico 17. Dominios Intralaborales Jefatura/Profesional, Técnicos. ....	60
Gráfico 18. Riesgo Liderazgo y Relaciones Sociales Jefatura / Profesional, Técnicos.....	61
Gráfico 19. Dominio Control Jefatura / Profesional, Técnicos. ....	63
Gráfico 20. Demandas del Trabajo Jefatura / Profesional, Técnicos.....	65
Gráfico 21. Dominio Recompensa Jefatura / Profesional, Técnicos. ....	68
Gráfico 22. Condiciones Extralaborales .....	69
Gráfico 23. Dimensiones de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	70
Gráfico 24. Evaluación De Estrés.....	72

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Plan de intervención propuesto para la empresa camaco sas .....	90
anexo 2. Consentimiento informado para participantes de investigación.....	94
anexo 3. Cuestionario de inteligencia emocional tmms-24 .....	95
anexo 4. Consentimiento informado batería de instrumento de riesgo psicosocial .....	96
anexo 5. Ficha de datos generales.....	97
anexo 6. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma a.....	98
anexo 7. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma b .....	101
anexo 8. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales.....	104
anexo 9. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.....	105

## Introducción

Considerando a la organización como un sistema social, en el cual el trabajo se fundamenta como el primer factor de integración social entre el trabajador y el ambiente que lo rodea, es necesario realizar una gestión adecuada para garantizar el completo estado de bienestar en las laborales que se ejecutan. Es por ello, que la seguridad y salud en el trabajo, busca evaluar los factores de riesgo que puedan afectar al trabajador y de esta manera poder prevenir los accidentes y enfermedades laborales, mejorar los ambientes de trabajo y garantizar la calidad de vida laboral, lo cual redundará en el aumento de la eficiencia y productividad de la organización.

En este mismo sentido y para que una organización logre establecer altos estándares de productividad y eficiencia, debe gestionar de manera integrada todas las acciones que lleven al cumplimiento de metas y objetivos tanto organizacionales como los objetivos individuales de sus colaboradores. Es así, que por medio de la implementación de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se logra la realización de acciones encaminadas hacia la protección de los trabajadores, a través de la minimización de los riesgos a los cuales se ven expuestos. De igual modo, para que la empresa logre los fines propuestos, debe formar líderes que tengan la capacidad de motivar y potencializar las habilidades de su equipo de trabajo, creando una cultura orientada hacia la calidad.

En la actualidad, uno de los riesgos predominantes en las organizaciones es el riesgo psicosocial, el cual puede producir efectos físicos, psicológicos y sociales adversos, lo que nos lleva a considerar que es necesario realizar una intervención de manera preventiva dirigida hacia el riesgo psicosocial, mediante la generación de estrategias orientadas a la minimización de los efectos negativos ligados a los riesgos psicosociales; los cuales son



clasificados por la Guía Técnica Colombiana (GTC 45, 2012) como: riesgos de gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, interfase persona - tarea, jornada de trabajo y condiciones de la tarea, en este último, se incluyen a las demandas emocionales como un factor de riesgo, lo cual indica la influencia de las emociones dentro de los ambientes laborales. Lo anterior también es planteado por López, Pulido y Augusto en el año 2013 (Citado por Ayuso, 2016) quienes afirman que las emociones siempre acaban influyendo en determinados aspectos en el trabajo, como puede ser en el rendimiento, la productividad o en el clima organizacional entre otros (p.41)

Bajo estos preceptos se evidencia, que las emociones pueden ser un riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, puesto que su influencia puede afectar positiva o negativamente a los trabajadores y su relación con el trabajo. De ahí que sea una problemática importante a tratar dentro de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, debido a que puede contribuir en la identificación y construcción de herramientas o mecanismos de disminución o prevención de los mismos, lo que brindaría un aporte significativo a la seguridad y salud en el trabajo.

## **1. Problema de investigación**

### **1.1. Descripción del problema**

Las organizaciones se encuentran en constantes cambios debido a las demandas internas y externas a las que se ven expuestas, generando el aumento de las acciones organizacionales dirigidas hacia el cumplimiento de objetivo y metas que satisfagan las necesidades de sus partes interesadas (clientes, trabajadores, proveedores y comunidad), lo que ocasiona que en muchas situaciones las energías se concentren en la adaptación de estas circunstancias, descuidando aspectos como los riesgos psicosociales. Es importante mencionar que estos factores pueden influir positiva o negativa en el desempeño de los colaboradores, tal como lo plantea Gil- Monte (2012) estos factores -psicosociales- pueden favorecer o perjudicar la calidad de vida laboral de las personas, ya sea fomentando el desarrollo personal o perjudicando la salud y el bienestar de los trabajadores.

En Colombia, los riesgos psicosociales se pueden consultar en la Guía Técnica Colombiana (GTC 45, 2012) en la cual son clasificados como: riesgos organizacionales donde contempla: la gestión administrativa en cuanto a los estilos de dirección, procesos de selección, contratación, pagos y evaluación; además de los procesos de formación, entrenamiento, participación de los colaboradores en todos los ámbitos de la empresa e incluso como se manejan los cambios dentro de la misma. Por otro lado, se relacionan las actividades de comunicación, las demandas cuantitativas y cualitativas de la labor como componente de las características de la organización del trabajo. Del mismo, se tienen en cuenta las características del grupo social en el trabajo, las condiciones de la tarea en lo que refiere a las cargas mentales, el rol, el contenido y las demandas emocionales, entre otros; y establecen las relaciones entre

interface persona - tarea y la incidencia de la jornada de trabajo. A pesar de los avances en términos de riesgos psicosociales en Colombia, las acciones implementadas para disminuir sus efectos (en términos de prevención e intervención), solo se realizan teniendo en cuenta el factor técnico y operativo, lo cual deja de lado la importancia de las variables asociadas con el factor humano, el cual incide de manera importante en la ocurrencia de accidentes de trabajo y en las enfermedades laborales (Gutiérrez & Vilorio-Doria, 2014).

Además, es importante resaltar que la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en el año 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, se encontró que el estrés es una preocupación para la muestra seleccionada (49,9%), mientras que el 17,4% presentan niveles bajos o muy bajos de estrés relacionado al trabajo (Gil- Monte, 2012). En Colombia el panorama es preocupante, en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, la exposición a riesgos psicosociales ocupó el primer lugar y los eventos derivados de estos riesgos aumentaron en un 43% entre los años 2009 y 2012, reconocidos principalmente con trastornos asociados a la ansiedad y depresión (Gutiérrez & Vilorio-Doria, 2014).

A partir de lo anterior y considerando a la Inteligencia Emocional (IE) se trata de un conjunto de habilidades y competencias que ayudan y facilitan el raciocinio, adaptación y superación personal (Salovey & Sluyter, 1997. Citado por Bresó & Salanova, 2010) que se pueden aplicar a cualquier esfera vital de los seres humanos, incluyendo a la organizacional; puede ser una herramienta aplicada para generar conciencia de prevención de los efectos del riesgo psicosocial dentro del clima laboral, mejorando la salud y el bienestar, por medio de la toma de decisiones adecuadas y la mitigación de los conflictos (Bresó & Salanova, 2010).

Teniendo en cuenta que el mercado laboral actual busca tener miembros con habilidades emocionales que les permitan adaptarse a los cambios organizacionales, mantener un equilibrio entre las áreas personales y sociales, lo cual garantiza una mejor y mayor productividad (Orué-Arias, 2010), por lo tanto, se hace necesario indagar sobre aspectos como inteligencia emocional y el riesgo psicosocial, lo cual permitirá establecer el estado de ambas variables, la relación entre las mismas, estableciendo acciones de intervención sobre ellas.

Lo expuesto anteriormente, se evidencia en todas las organizaciones; en el caso del sector hotelero y turístico, se ve una alta demanda de condiciones intralaborales que afectan las habilidades emocionales de los trabajadores y agudizan los efectos generado por el riesgo psicosocial. Esto puede explicarse debido a que el sector turismo posee características cambiantes lo cual genera un ambiente de competitividad en donde se implementan herramientas comerciales que permitan captar al mayor número de clientes posible, esto ocasiona una preocupación por diferenciar los servicios, estrategias relacionadas a la venta, fidelización y satisfacción del cliente. Por lo cual, la preparación y entrenamiento de los trabajadores ya no es vista como una ventaja, sino que se ha convertido en una necesidad y una exigencia competitiva y de supervivencia en este sector. De ahí que la gestión de los recursos humanos del sector turismo debe compensar a los trabajadores las exigencias realizadas en su labor. (Ramis, Manassero & García, 2009)

Peiró (1993. Citado por Ramis et al, 2009) afirma que las organizaciones deben tener como una necesidad la preocupación sobre la calidad de vida laboral que ofrecen y promueven para sus empleados; ya que en los sectores donde existe un ambiente competitivo, los recursos humanos deben centrar esfuerzos por proporcionar calidad de vida como una forma que los

colaboradores se involucren activamente en la misión y los objetivos de la organización (Citado por Ramis et al., 2009).

Lo anterior se ve reflejado en el aumento considerable de las funciones que deben cumplir los trabajadores, dado a las altas de exigencia que requiere mantener servicios de calidad y la diferenciación con otras empresas.

En el presente caso de estudio, se seleccionó a la organización de hotelería y turismo CAMACO SAS, una empresa del sector hotelero, cuya actividad principal es el alojamiento de personas. En la actualidad cuenta con tres sedes ubicadas en la ciudad de Santa Marta bajo la franquicia de hoteles San Marcos; los cuales gozan de reconocimiento en la ciudad por brindar servicios de hospedaje para viajeros, turistas y personal eventual, garantizando la cobertura de sus servicios las 24 horas. Esta situación ha generado la necesidad de aumentar las funciones que deben cumplir su planta de personal para satisfacer las demandas de los turnos diurnos y nocturnos, además de los servicios de restaurante para huéspedes y visitantes.

Según lo manifestado por el encargado del sistema de gestión SST, durante los procesos de mejoramiento de la empresa y a la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se evidencia el aumento de los casos de reporte en temas de convivencia laboral, asociado a el mal clima organizacional que manejan sus empleados, la insatisfacción por el cumplimiento de tareas, respuesta a la precaria remuneración con relación al desarrollo de funciones y responsabilidades del cargo. De igual forma, se logró percibir que se requiere un aumento de la planta de personal, puesto que los trabajadores actuales no son suficientes para cumplir con las exigencias del servicio, lo que genera agotamiento físico y mental por la carga laboral, desencadenando estados de comportamiento inadecuados, aumento en actos y

condiciones inseguras que podría provocar accidentes laborales, así como conflictos y desmotivación entre sus compañeros.

Lo anterior, muestra la necesidad de generar intervención de los factores de riesgo psicosocial a la vez que se generen herramienta que mejoren el bienestar laboral y habilidades emocionales de los empleados al afrontar todas las situaciones que demanda el desarrollo de sus funciones.

Finalmente, la presente investigación centra su interés en construir un diseño de intervención en riesgo psicosocial a través del uso de la inteligencia emocional como herramienta para mejorar el manejo emocional y disminuir las situaciones relacionadas con la convivencia, las relaciones intralaborales y posibles síntomas estresantes que se presentan dentro de la organización CAMACO SAS

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué actividades debe adoptar la organización de hotelería y turismo CAMACO SAS para la intervención del Riesgo psicosocial, aplicando como herramienta los principios de la Inteligencia Emocional en los trabajadores?

## **2. Objetivo de la investigación**

### **2.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de intervención del riesgo psicosocial aplicando principios de la Inteligencia Emocional en la empresa CAMACO SAS.

### **2.2. Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico y caracterización de los riesgos psicosociales (intra-laborales, extra-laborales y estrés) a los que están expuestos los trabajadores de la empresa CAMACO SAS, a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Identificar la Inteligencia Emocional percibida en sus subvariables Percepción, Comprensión y Regulación en los trabajadores de la empresa CAMACO SAS, a través de la aplicación del instrumento Trait Meta Mood Scale-24 (TMMS-24).

Planificar actividades destinadas a la intervención de los efectos del riesgo psicosocial desde la perspectiva de la inteligencia emocional.

### **3. Justificación y delimitación de la investigación**

#### **3.1. Justificación**

Los procesos de mejoramiento en las organizaciones, dependen en gran medida del factor humano que las conforman, por lo cual las acciones pueden ser planeada desde las características actitudinales y de aptitud de los mismos, por lo tanto, para gestionar de manera eficiente los cambios que se puedan producir en todas las operaciones de la empresa se debe realizar una observación de la situación actual en la que se encuentra tanto la empresa desde el punto de vista operativo y administrativo, como la parte humana, teniendo en cuenta factores psicosociales como el estrés. En este mismo sentido, el clima organizacional adecuado, el confort, estabilidad y beneficio percibido por los trabajadores, producen en esta satisfacción y motivación realizar su labor; lo que incide en el mejoramiento continuo de la organización, procurando por crear un ambiente de compromiso, deseo de superación y cumplimiento de metas tanto individuales como colectivas.

Por otro lado, la calidad de una empresa se evidencia en todos los procesos, en el mejoramiento continuo, en la satisfacción de sus clientes, trabajadores y partes interesadas; es así que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, tiene como finalidad la protección, prevención y promoción de la salud, con el fin de evitar accidentes y enfermedades laborales, lo que redundaría en la satisfacción de los clientes y partes interesadas. Estas herramientas, se orientan a aumentar de la calidad de vida de los trabajadores, lo cual según el Ministerio de Trabajo (s.f.) incluye aspectos como: la definición de una política que tenga en cuenta las características de las operaciones de la empresa, la organización y planificación de las actividades que dé cobertura a todos los centros de trabajo, contratistas y visitante. De igual forma, se evalúan los resultados por



medio de auditorías, que permitan anticipar y controlar los riesgos que repercutan en la seguridad y salud en el trabajo en el entorno laboral.

Por lo tanto, es de vital importancia recalcar que el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ayuda a prevenir que las lesiones que puedan producirse por la exposición a los factores de riesgo, en este caso específico, las del riesgo psicosocial los cuales afectan la esfera social, mental y físicas de las personas expuestas. En ese orden de ideas, es indispensable que las empresas realicen la medición de este riesgo, con el compromiso de gestionar de manera eficaz un plan de acción e intervención, lo que logre mejorar las condiciones de trabajo y lograr la satisfacción de los colaboradores de la empresa.

La inteligencia emocional -IE-, es contemplada como parte de la inteligencia social, la cual ayuda a controlar, seleccionar y usar la información de tipo emocional, ya sea propia o de los demás, lo cual permite orientar el pensamiento y comportamiento (Salovey y Mayer, 1990, citado por Extremera, Fernández-Berrocal, Mestre y Guil, 2004), lo anterior indica la importancia del abordaje de las emociones humanas. De igual manera, los autores Fernández-Berrocal y Extremera (2002) puede dar una explicación más exacta acerca de porque la inteligencia general no predice el éxito personal y social a futuro. Lo anterior es explicado por Daniel Goleman en su libro Inteligencia emocional (1995. p.37) en el que afirma que las acciones y elecciones personales tienen una influencia (en ocasiones muy marcada) de las emociones y los pensamientos.

Por consiguiente, relacionar la variable IE dentro de los espacios organizacionales significa ganancias, puesto que logra mejorar las condiciones laborales, aumenta la satisfacción por las actividades realizadas y crear climas organizacionales sanos. Es importante recalcar que gestionar la prevención del riesgo psicosocial a través de la inteligencia emocional, las

organizaciones consiguen aumentar la productividad y competitividad de sus trabajadores bajo principios de sana competencia, además logra cumplir con los requisitos legales establecidos por el decreto 2646 de 2006 sobre la prevención del riesgo psicosocial.

Teniendo en cuenta las consecuencias negativas del manejo de las emociones sobre la vida de las personas y las repercusiones en el desempeño laboral y profesional, el presente proyecto de investigación busca generar un plan de intervención que tenga en cuenta a la IE como herramienta para contrarrestar los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la organización CAMACO SAS, lo anterior de la mano con el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo planteado en la organización.

La ejecución de este proyecto de investigación beneficia principalmente los trabajadores de la organización CAMACO SAS, quienes obtendrán herramientas para manejar situaciones relacionadas al riesgo psicosocial y desarrollarán habilidades emocionales como estrategia principal para promover y garantizar la salud y el bienestar de los mencionados anteriormente.

Finalmente, este proyecto de investigación realizará aportes importante para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, puesto que permitirá tener un marco de referencia para intervenir el riesgo psicosocial a través de la inteligencia emocional, dos variables que son incipientes en la vida laboral de toda persona, pues inciden la forma en la comunicación, participación y motivación de todos los empleados, además de la satisfacción que le produce a todo trabajador cumplir con su objetivos y metas; enriqueciendo así el sustrato teórico, conceptual y metodológico que enriquecen a las variables de riesgo psicosocial e IE.

### **3.2. Delimitación**

Para el objeto de estudio, se escogieron la franquicia de Hoteles, los cuales son administrados por la Organización de Hotelería y Turismo CAMACO SAS, éste encuentra ubicado en la ciudad de Santa Marta, Magdalena, Colombia. Con establecimiento en la Calle 29k No. 31b - 103 frente al centro comercial Buenavista, Calle 5 No. 9 - 81 Taganga y calle 29 A No. 29 L - 3 al lado de la terminal de transporte. Este estudio se desarrollará durante el lapso de tiempo de abril a septiembre del 2019.

En este mismo sentido, para poder determinar las actividades de intervención ante el riesgo psicosocial desde la inteligencia emocional, el estudio se realiza en varias fases, la primera consiste en determinar los factores de riesgo psicosociales de mayor incidencia, luego se realiza la evaluación de los riesgos psicosociales y la inteligencia emocional percibida dentro de la población de CAMACO SAS y por último se formulan las actividades de intervención

### **3.3. Limitaciones**

Una de las limitaciones del proyecto, es que los hoteles se encuentran distantes dentro de la ciudad, lo que dificulta reunir al personal para poder aplicar de manera unificada las baterías de riesgo psicosocial y el formulario de Inteligencia emocional percibida, lo que genera mayor tiempo para poder cubrir toda la población objeto de estudio.

De igual forma, el tiempo puede convertirse en un obstáculo, debido a que los cronogramas manejados por la empresa pueden dificultar el acceso a los trabajadores y por ende retrasar la planeación relacionada a la ejecución de actividades.

## **4. Marco de referencia de la investigación**

El objetivo de este capítulo es presentar los fundamentos teóricos que serán empleados dentro de la investigación para analizar la situación problema presentada. Se inicia con las concepciones teóricas y variable del estudio, estudio del arte y marco legal. Además, se plantea un análisis crítico a la forma como nos aproximamos al objeto de estudio en torno a la intervención del riesgo psicosocial por medio de la inteligencia emocional.

### **4.1. Marco teórico**

#### **4.1.1. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo**

De acuerdo a la ley 1562 del año 2012 artículo 1 y el decreto 1072 en su artículo 2.2.4.6.3 conceptualizan a la seguridad y salud en el trabajo -SST- como una disciplina preventiva de lesiones y enfermedades sufridas por ocasión del trabajo, además busca la promoción de la salud de los trabajadores y la protección de los mismos frente a factores que puedan afectar su salud y seguridad durante la realización de sus obligaciones laborales; por ello, la SST tiene como función el mejoramiento de la condiciones y ambiente de trabajo para así favorecer el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

Además de lo anterior, el decreto 1072 en su artículo 2.2.4.6. 4, el cual establece el concepto del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, planteando un desarrollo un proceso desarrollado por etapas, el cual tiene como base el mejoramiento continuo, para ello incluye diferentes acciones destinadas a la organización de acciones planificadas las cuales serán

aplicadas y posteriormente evaluadas; lo cual permitirá anticipar, detectar, y seguir los riesgos que afectan a la seguridad y salud de los trabajadores.

El SG-SST es responsabilidad compartida entre el empleador (quien lo lidera y ejecuta) y los colaboradores ya sean directos o contratistas, y se debe garantizar la aplicación de medidas para minimizar las afectaciones en relación a la seguridad y la salud en el trabajo, a su vez esto fomenta mejoras en el comportamiento de los trabajadores, incide en las condiciones ambientales del trabajo y genera controles en los peligros y riesgos a los que se ven expuestos.

#### 4.1.2. Factores de riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales son definidos como aquellas situaciones que pueden generar daños a nivel de la salud (física, social y/o mental) de los trabajadores (Moreno, 2011, p. 7. Citado por Camacho & Mayorga, 2017).

Estos factores cobran importancia debido a las dinámicas vividas en los entornos empresariales, como el clima organizacional y el estrés; y estos factores adquieren importancia de acuerdo a los factores personales, laborales y de entorno, los cuales son definidos por Villalobos (1999. Citado por Castillo, 2014), quien afirma que el factor personal o factor hombre está compuesto por aspectos de personalidad, emociones y pensamiento, es decir el ser humano visto desde un punto de vista integral o desde una perspectiva biopsicosocial; el factor laboral, está compuesto por las actividades realizadas para el progreso, desarrollo y la subsistencia del ser; y por último el factor entorno, el cual se define de acuerdo a los espacios de interacción del individuo.

Los factores de riesgo psicosocial tienen influencia sobre la vida de los trabajadores y a su vez repercuten sobre la vida laboral de los mismos, debido a que pueden afectar la salud desde los aspectos físicos, mentales y sociales de las personas; puesto que a partir del estrés se producen diferentes alteraciones y patologías, algunas de las cuales son reconocidas en Colombia y están relacionadas en la tabla de enfermedades laborales (Decreto 1477 de 2014). Sin embargo, algunas enfermedades no se encuentran relacionadas en el decreto citado y son presentadas por la población trabajadora, por ejemplo, trastornos asociados a la depresión y la ansiedad, enfermedades cardiovasculares, colitis, entre otras. (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

En términos de riesgos psicosociales, en Colombia el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el año 2012 realizó una clasificación que permite ubicar estos riesgos de acuerdo a los criterios: organizacionales, características de la organización, grupo de trabajo desde el punto de vista social, aspectos de la actividad laboral (por ejemplo, carga mental), relación entre la persona/trabajador y la tarea, y la jornada de trabajo en términos de horarios, descansos, horas extras, etc.

#### 4.1.2.1. Condiciones Intralaborales

Las condiciones intralaborales, son definidas como los aspectos de la actividad laboral y las organizaciones que afectan la salud de los trabajadores. (Villalobos 2005. Citado por Castillo, 2014).

Para la medición de las condiciones intralaborales, se tienen en cuenta las dimensiones planteadas en la batería de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo (anteriormente ministerio de la protección social) y Pontificia Universidad Javeriana a través del decreto 2646

de 2008. En este instrumento se plantean aspectos que engloban los factores que afectan a los trabajadores y que están directamente relacionados con la actividad laboral:

Exigencias de la actividad laboral.

Capacidad de control sobre el trabajo.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Retribución o recompensas recibidas como producto del trabajo. (Múniera-Palacio, Sáenz-Agudelo & Cardona-Arango, 2011).

**Tabla 1. Dimensiones y dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
Control sobre el trabajo	Claridad de rol Capacitación Participación y manejo del cambio Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos Control y autonomía sobre el trabajo
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas cuantitativas Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas de carga mental Consistencia del rol Demandas de la jornada de trabajo
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza Reconocimiento y compensación

Nota: Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de los docentes de la Facultad de Medicina,

Universidad CES. Múniera-Palacio, Saenz-Agudelo & Cardona-Arango, 2011

#### 4.1.2.2. Condiciones Extralaborales

Los aspectos extralaborales se encuentran relacionados con aspectos de la vida personal del trabajador, actividades y condiciones ajena a su actividad laboral, en otras palabras, su entorno familiar, social y económico. Además, tiene en cuenta condiciones habitacionales y de vivienda que pueden afectar al individuo en su estado de salud y bienestar. (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

La batería de riesgo psicosocial planteada por el ministerio de trabajo, siguiendo los lineamientos establecidos en el decreto 2646 de 2008 presenta los siguientes aspectos como parte de las condiciones extralaborales:

Relaciones y comunicación a nivel familiar e interpersonal.

Situación económica familiar.

Tiempo libre fuera del lugar de trabajo.

Características habitacionales y entorno de vivienda.

Relación e influencia de los aspectos extralaborales con el trabajo.

Movilidad entre la vivienda y el sitio de trabajo y viceversa.

#### 4.1.3. Inteligencia emocional

La definición de Inteligencia emocional fue planteada por los autores e investigadores Salovey y Mayer en el año 1990, siendo este el punto de partida para que la IE adquiriera un rigor científico lo cual favoreció el estudio del mismo. En este sentido se tienen en cuenta dos modelos teóricos; los modelos de habilidad y los modelos mixtos (Mayer, Salovey y Caruso, 2000a) este



último también es conocido como modelo de rasgo (Pérez-González, Petrides y Furnhan, 2007. Citado por Piñar, 2014)

Es importante mencionar que los autores tomaron como base teórica los conceptos de inteligencia inter e intrapersonal de Gardner para fundamentar y estructurar su concepto (Caridad, 2003; Extremera y Fernández-Berrocal, 2004; González y Costa (s.f.); Palomera, Fernández-Berrocal y Brackett, 2008; Pérez y Castejón, 1997; Trujillo y Rivas, 2005 y Ugarriza y Pajares, 2005. Citado por Amaya, Argota & Castro, 2011).

El Modelo de cuatro ramas de Mayer y Salovey (1997) –postura teórica base de esta investigación- es clasificado como un modelo de habilidad. De acuerdo a los anteriores autores, la inteligencia emocional es definida como la capacidad para reconocer, analizar e interpretar (ya sea de manera personal o en otras personas) las emociones, sus signos y manifestaciones, lo cual permite realizar un proceso de elaboración y dirección tanto de las emociones como de los pensamientos y comportamientos de una manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente. (Salovey y Mayer, 1990. Citado por Loaiza, 2014)

De acuerdo a Loaiza (2014) Este modelo está conformado por cuatro etapas de capacidades emocionales:

1. Percepción e identificación emocional: el inicio de proceso de elaboración emocional se da con la percepción. En la medida que el individuo realiza un proceso más consciente entrenando la habilidad de identificar y aprender sobre sus emociones, habrá modificaciones en el proceso emocional. Posteriormente, las emociones pasan a ser asimiladas y procesadas en el pensamiento.

2. Pensamiento: Posterior a la percepción y luego de los procesos de pensamiento, en los cuales la emoción es más consciente, esta puede ser útil para tomar decisiones, resolver conflictos y guiar el comportamiento.
3. Posterior al proceso de pensamiento, hay un contraste entre las reglas y la experiencia, las cuales brindan más peso al razonamiento de las emociones.
4. En esta última etapa, las emociones son potenciales de ser manejadas adecuadamente, permitiendo una regulación de las mismas, lo cual favorece las áreas de desempeño a nivel individual y en las demás personas.

La inteligencia emocional en las empresas resulta ser un constructo invaluable, debido a que el conocimiento de las emociones y dejarse guiar por ellas con responsabilidad, lo que permite exaltar las relaciones con los demás, que las personas unan sus habilidades individuales formando un complemento, y por ende el conocimiento intelectual sea expresado y aplicado correctamente, lo cual afecta directamente el ámbito organizacional (Cali, Fierro & Sempértegui, 2015)

Es importante mencionar que, la inteligencia emocional es una habilidad susceptible de entrenamiento y capacitación, y puede ser una herramienta importante dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que sirva como elemento para la disminución de los factores de riesgo psicosociales laborales y como un aporte a las relaciones interpersonales de los trabajadores, al saber auto gestionarse y mantener el equilibrio frente a las distintas situaciones del día a día, generar un estado de bienestar mayor en los trabajadores.

## 4.2. Estado del arte

En la investigación realizada por Monterroso (2017) se evaluaron 114 trabajadores (38 gerentes y 76 colaboradores) pertenecientes al gremio hotelero de la ciudad de Quetzaltenango (Guatemala), con el fin de evaluar la inteligencia emocional en sus 3 niveles (percepción, claridad y reparación emocional), para ello se usó el instrumento TMM-24. En relación a la subescala de atención emocional se encontró que el 33% de los gerentes del sexo masculino presentan poca atención a sus emociones, frente al 45% de mujeres en el mismo cargo; el 38% y 51% de los colaboradores hombres y mujeres respectivamente presentan baja atención emocional; sin embargo, de los encuestados el 46% presenta una adecuada atención emocional y finalmente el 6% evidenció demasiada atención a sus emociones. En términos de Comprensión de emociones la investigación muestra que los hombres deben mejorar su nivel de comprensión emocional (11% gerentes y 43% colaboradores) y sólo 10 de las mujeres encuestadas presentan niveles bajos de esta misma subescala; el 54% mostró niveles adecuados de comprensión y el 21% de la muestra presentó un nivel excelente de comprensión de emociones. Finalmente, 16 de los encuestados entre hombres y mujeres deben mejorar su reparación emocional, el 47% muestra niveles adecuados y el 39% restante presentan niveles excelentes de esta subvariable.

En la ciudad de Trujillo (Perú) en el año 2017 se desarrolló una investigación en la cual se buscaba determinar el nivel de inteligencia emocional que poseen los colaboradores del Hotel El Country; de esta investigación se concluyó que la subvariable percepción emocional obtuvo un promedio de 4.2 lo cual hace referencia a altos niveles de esta subescala; además para la comprensión de emociones el promedio obtenido fue de 4.0 (nivel alto) y en regulación de emociones se encontró un promedio de 3.7 que corresponde a un nivel alto. (Pumayalla, 2017)

Además de lo mencionado con anterioridad en la ciudad de Barranquilla (Colombia), se realizó en el año 2008, el proyecto de investigación llamado: Inteligencia Emocional Percibida en los Grumetes de la Escuela Naval de Suboficiales A.R.C “Barranquilla”, el cual tenía como objetivo principal describir la inteligencia emocional percibida en la población antes mencionada. Los hallazgos encontrados en la subescala percepción emocional, 43 sujetos (22%) se ubicaron en el nivel bajo; un 56% (112) muestra un nivel adecuado y en el nivel alto se encuentran 43 sujetos (22%) del total de los participantes. En el factor comprensión o claridad emocional 37 sujetos (19%) se situaron en el nivel bajo, es decir que deben mejorar este factor; mientras que en el nivel medio o adecuado, se hallaron 116 sujetos (58%) y en el nivel alto, 23% (45 sujetos), y en la subescala de regulación emocional, se encontró que el 31%, presentó un nivel excelente de este factor, mientras el 63% (125) se ubican en el nivel medio y el 6% restante se encontraron en el nivel bajo (Campo, Cervantes, Fontalvo, García & Robles, 2008)

Por otro lado, la variable de riesgo psicosocial ha sido objeto de investigaciones:

Cataño, Esguerra y Rubio en el año 2017 realizaron una investigación con el fin de aplicar, analizar y elaborar recomendaciones resultantes de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en setenta y tres (73) trabajadores del sector Hotelero de la ciudad de Bogotá; encontrando puntuaciones de: 27,2 (riesgo medio) en lo referente a condiciones intralaborales, 17,7 (riesgo medio) en factores extralaborales y 32, 2 (riesgo muy alto) de estrés de los participantes que resolvieron la forma A de la batería. Para las personas que realizaron la forma B se encontraron puntuaciones de: 26,4 (riesgo medio) de condiciones intralaborales, 23,4 (riesgo medio) en lo relativo a factores extralaborales y 36,6 (riesgo muy alto) de estrés.

De igual manera en el año 2017 los autores Guzmán y Rincón presentan los resultados de su investigación titulada: Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el hotel B3 Virrey

y el nivel de estrés del grupo de trabajadores, en la cual tenía como objetivo establecer el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés de los trabajadores, la cual halló para la forma A puntuaciones de: 38,9 (riesgo muy alto), discriminados en 23,3 (riesgo alto) para los factores extralaborales, 27,32 (riesgo medio) para los factores intralaborales y 16,1 en términos de estrés de los participantes. En lo correspondiente a la forma B se encontraron niveles muy altos (44,66) [27,7 para factores extralaborales; 30,81 en factores intralaborales y 17,1 (riesgo alto) de estrés]

En el municipio de Maicao (La Guajira) se realizó un proyecto de investigación que tenía como finalidad diagnosticar los factores de riesgo intralaborales en una muestra de 50 trabajadores operativos de la empresa Miramar, en la cual se halló un riesgo bajo (24,72) en lo relativo a los factores de riesgo de carácter intralaboral (Muñoz, Pitre & Amaya, 2017)

En la ciudad de Cali se realizó la investigación llamada: Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Grado de Estrés en Docentes Universitarios la cual buscaba identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el grado de estrés de los docentes pertenecientes a una facultad de ciencias económicas, administrativas y contables. En esta investigación se encontró la presencia de factores de riesgos psicosociales intralaborales en el 26,2% de los participantes, resaltando los dominios de liderazgo/relaciones sociales y recompensas con 42,9% y el 45,2% respectivamente; en relación al estrés se encontró que el 33% de los sujetos participantes reportaron niveles de riesgo que van desde el nivel medio hasta muy alto; el 66,7% de los docentes perciben niveles de estrés entre bajo y muy bajo (Rodríguez, Sánchez-Gómez, Dorado & Ramírez, 2014).

En esta misma ciudad, los autores Arenas y Andrade (2013) se realizaron el proyecto de investigación: Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo de una

organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia; en el cual se aplicaron los instrumentos: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003). Se obtuvieron como resultados que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Aunque se encontró que las dimensiones: demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño, se encuentran en un nivel alto.

Además de lo anterior, en la ciudad de Pereira, en el año 2013 se realizó una investigación sobre los riesgos psicosociales en una entidad pública, en la cual participaron 96 trabajadores de los cuales el 33% eran mujeres y 41,67% restante hombres. De esta investigación se concluyó que las dimensiones sociales se encuentran en un nivel alto (Condiciones intralaborales), y en las condiciones extralaborales se encontraron altos puntajes en aspectos relacionados con la calidad de la vivienda, medio ambiente, influencia en el trabajo dentro del ambiente extralaboral (Parra & Pulido, 2013)

En el año 2014 en la ciudad de Manizales se publicaron resultados de la investigación: "Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales" Se realizaron las aplicaciones con 51 personas de los cuales un 49.3% era el sexo masculino y 50.7% pertenece al sexo femenino. Esta investigación tuvo como objeto principal identificar cuáles de los factores de riesgos psicosocial intralaboral afectan a los colaboradores de la Fundación Sofía, con el fin de diseñar una propuesta de intervención. Luego de la aplicación se obtuvo que el personal tiene nivel medio; resaltan los puntajes relacionados con el dominio demandas de trabajo, el cual tuvo resultados

medios para la forma A (33,5%) y un nivel muy alto para la forma B (56,5%) (Peláez y Cuellar, 2014)

En el año 2014 se realizó en la ciudad de Bucaramanga la investigación: Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga, la cual tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales de una institución prestadora de salud de III nivel de la ciudad de Bucaramanga. Para la realización de los objetivos se eligieron 62 profesionales de la salud de la misma edad (31,16 años). En esta aplicación se encontró que el 76,06% de los participantes cuenta con un nivel alto de riesgo psicosocial, se destacan los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo. (Uribe & Martínez, 2014)

### **4.3. Marco legal**

A continuación, se relaciona la legislación legal vigente en Colombia para la prevención del riesgo psicosocial:

Ley 1010 del 23 de enero de 2006, establece las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones en el trabajo. En la cual se adoptan las definiciones y conductas que se tipifican como acoso laboral, de igual manera se dictan los mecanismos para implementar las medidas preventivas, correctivas y procedimientos sancionatorios, con el fin de evitar efectos de riesgos psicosocial provenientes de las relaciones en el trabajo.

Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el Sistema de General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, en la cual se dictan las medidas tendientes a implementar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para la prevención de accidentes y enfermedades laborales; en la misma se consagra el establecimiento de programas de prevención en salud, el fomento de estilos de vida y trabajo saludables, además de las responsabilidades del empleador y las administradoras de riesgos laborales.

Ley 1616 de 2013: Ley de salud mental, cuyo objeto es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las 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. En el artículo 9 se establece que las administradoras de riesgos laborales (ARL) dentro de las actividades de promoción y prevención deben crear estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno



mental por medio del monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo. De igual manera en los artículos 38 y 40 de esta ley se estable las incapacidades en salud mental, los tratamientos del altos y enfermedad laboral por la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Decreto 1072 de 2015: Reglamento único del sector trabajo. Art. 2.2.4.6. En el cual se establecen las disposiciones y requisitos para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá dar alcance a todos sus empleados, contratistas independientemente de su forma de contratación y todas sus partes interesadas. De igual manera, en el artículo 2.2.4.5.15 párrafo 2, el empleador deberá utilizar metodologías para evaluar los riesgos psicosociales entre otros y establecer programas de vigilancia epidemiológica para su prevención, art. 2.2.4.6. 23 y 24.

Resolución 734 de 2006: Procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006, donde establece que los empleadores deberán incluir dentro del reglamento de trabajo las acciones para prevenir el acoso laboral y los procedimientos para solucionarlo.

Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, en la cual se establecen y definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causados por el estrés ocupacional. En este mismo sentido, se identifican los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y factores de estrés que deben evaluar los empleadores.

De igual forma, se determinan los instrumentos a utilizar para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, los cuales deberán ser validados por la entidad competente

del país. La reserva de la información debe ser custodiada por un profesional con licencia en seguridad y salud en el trabajo puesto que hacen parte de la historia clínica del trabajador, en lo cual se debe contar con permiso informado de este último. El análisis e intervención de estos factores está a cargo del empleador y de la administradora de riesgos laborales, según las responsabilidades contenidas en esta resolución.

Resolución 652 de abril 30 de 2012, en donde se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral y las responsabilidades de los empleadores y las administradoras de riesgos laborales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral y los contenidos en el artículo 14 de la resolución 2646 de 2008.

Resolución 1356 de julio 18 de 2012 en la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012, en lo concerniente a los artículos 3, 4, 9 y 14 sobre la conformación, la organización, reuniones y periodo de transición del comité de convivencia laboral.

Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, en la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos según el nivel del riesgo presentado por la organización. De igual manera, se establece el tiempo o frecuencia de aplicación de la batería teniendo en cuenta el nivel de riesgo resultado de la medición de estos factores; la custodia de los instrumentos de evaluación y otras disposiciones con relación a este factor de riesgo.

## **5. Marco metodológico de la investigación**

Para la formulación de este proyecto de investigación, se estudiará de manera detallada todas las variables que influyen en “el diseño de un plan de intervención del riesgo psicosocial en la empresa CAMACO SAS, por medio de la inteligencia emocional”, la cual tiene como objetivo establecer un plan de intervención de dicho riesgo, aplicando principios de la inteligencia emocional.

### **5.1. Tipo de investigación**

Para la llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación, se utilizarán el enfoque y tipo de investigación definidos a continuación:

- Paradigma: teniendo en cuenta el tipo de investigación a realizar, se hará uso de un paradigma empírico analítico, puesto que se plantea una hipótesis que será analizada a través de datos estadísticos, apoyados en el método deductivo, utilizando estrategias y técnicas cuantitativas donde prima la objetividad de los elementos estudiados. (Flores, 2016)
- Tipo de estudio: es Cuantitativo, para fines de la investigación se recurrirá a la recopilación de datos para la comprobación de hipótesis establecidas, lo anterior, mediante el uso de técnicas y estrategias estadísticas; esto permitirá la consecución del objetivo principal y permitiría proponer estrategias que permitan proponer acciones en relación a los patrones de comportamiento detectados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010. Citado por Ramos, 2015).

- Metodología: Investigación aplicada es de tipo descriptivo, en el cual se busca caracterizar, exponer, describir, presentar o identificar aspectos propios de una determinada variable (Ramos, 2015). Puesto que se busca determinar cuál es la situación actual, describir la problemática relacionado con la prevención del riesgo psicosocial y la inteligencia emocional percibida, con el fin de presentar un análisis del problema y plantear posibles medidas de intervención.

## **5.2. Variables e Hipótesis**

### **5.2.1. Variables**

#### **5.2.1.1. Inteligencia Emocional Percibida.**

La inteligencia emocional es definida por John Mayer y Peter Salovey en el año 1997, como el conjunto de habilidades y competencias que permiten manejar, expresar y controlar de manera asertiva las emociones, con el fin de generar sentimientos que ayuden a facilitar el pensamiento y de esta manera comprender las emociones favoreciendo al fortalecimiento emocional e intelectual. (Macías, Gutiérrez-Castañeda, Carmona & Crespiño, 2016)

En la organización CAMACO SAS, la variable IEP se ve afectada inicialmente por la naturaleza del trabajo desarrollado, principalmente en las personas que interactúan directamente con público (repcionistas, camareros, botones, entre otros), además de la carga laboral y la multiplicidad de funciones, aspectos expresados por el profesional encargado del componente de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

#### 5.2.1.2. Riesgo Psicosocial.

El riesgo psicosocial es definido como:

Los efectos derivados de las cargas mentales y emocionales a las que se encuentra expuesto el trabajador en su entorno laboral, ocasionado por la exposición e intensidad de sus actividades intra y extralaborales que pueden producir estrés, efectos a nivel emocional y cognitivo, que pueden presentar afecciones a nivel fisiológicos y en el comportamiento laboral y social.

(Ministerio de Protección Social, 2010. Citado por Vieco & Abello, 2014).

En la organización CAMACO SAS, los riesgos psicosociales a los que se pueden ver expuestos los colaboradores, los cuales han sido mencionados por el profesional encargado del área de SST, están relacionados con: los procesos de gestión administrativa y organizacional, con referencia a los pagos, los procesos de selección, contratación y evaluación del personal, los conflictos internos, además de los procesos de subordinación y estilos de mando; por otro lado, las condiciones de la labor generan carga física y mental y un alto grado de demandas emocionales, sumando al cumplimiento de horarios diurnos, nocturnos y descanso.

#### **5.2.2. Hipótesis**

El diseño de un plan de intervención en riesgo psicosocial basado en los conceptos de la inteligencia emocional, está acorde con las condiciones intra y extralaborales identificadas en los trabajadores de la organización de hotelería y turismo CAMACO SAS.

### **5.2.3. Instrumentos de medición**

Para la recolección de datos se realiza la aplicación de encuestas tipo Likert, en la cual los participantes son interrogados de manera colectiva sobre las variables a estudiar; estas encuestas, además contienen preguntas abiertas donde los trabajadores redactan de manera precisa aspectos relacionados, con la información académica, sociodemográfica y laboral, además de la información contenida en las herramientas de evaluación.

#### **5.2.3.1. Batería de riesgo psicosocial**

Es una herramienta que permite evaluar los riesgos de carácter intralaboral, extralaboral, ficha de datos personales y el estrés a los cuales está expuesto el trabajador.

La batería de riesgo psicosocial está conformada por 5 cuestionarios que se aplicaran de acuerdo a criterios relacionados al cargo del trabajador.

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tipo A para jefes y directivos
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tipo B para profesionales, técnicos y operarios.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

La batería de riesgo psicosocial presenta niveles de confiabilidad altos lo que muestra consistencia interna en el instrumento. Para el cuestionario de factores de riesgo

psicosocial intralaboral forma A la puntuación es de 0,954 y para la forma B el coeficiente Alfa de Cronbach es 0,937. Por otro lado, para el cuestionario de factores de riesgo extralaboral el cuestionario muestra un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0,88 y finalmente el cuestionario de estrés presentó alta consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,889 (Ministerio de la Protección Social, 2010).

#### **5.2.3.2. TMMS- 24**

Cuestionario de 24 ítems basado en el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) planteado por el grupo de investigación de Salovey y Mayer. Contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional (consciencia de las emociones), Claridad de sentimientos (habilidad para conocer y comprender las emociones propias y ajenas) y Reparación emocional (capacidad de regular las emociones agradables y desagradables), a partir de la percepción de los estados emocionales. (Taramuel & Zapata, 2017)

Es un test posee una escala likert de 5 puntos en la cual: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=Algo de acuerdo, 3=Bastante de acuerdo, 4=Muy de acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo

La fiabilidad este instrumento (Alpha de Cronbach) para cada una de las subvariables que mide el TMMS-24 es alta: percepción ( $\alpha=0.90$ ); comprensión ( $\alpha=0.90$ ); y regulación ( $\alpha=0.86$ ). De igual manera, presenta una fiabilidad test-retest adecuada: percepción= 0.60; comprensión= 0.70 y regulación= 0.83 (Fernández y Barraca, s.f.; Extremera & Fernández-Berrocal, 2005. Citada por Amaya, et al, 2011).

### **5.3. Análisis de los datos**

Inicialmente se puntúan de manera individual las pruebas aplicadas, posterior a ello se organiza una base de datos con los resultados, la cual será analizada por medio del programa estadístico Microsoft Excel 2013 y el aplicativo del ministerio de la protección social para la calificación de la batería de riesgo psicosocial, para un mejor manejo de la información y para la respectiva interpretación. Del mismo modo, haciendo uso del programa Microsoft Excel 2013 se analizan las estadísticas y frecuencia de los datos del test de inteligencia emocional (TMMS-24), para validar su resultados y respectiva interpretación.

### **5.4. Población y muestra**

Para esta investigación la población y la muestra son las mismas, puesto que el objeto de estudio identificado son los trabajadores de la organización de hotelería y turismo CAMACO SAS, ubicado en la ciudad de Santa Marta, a los cuales se les realizará la aplicación de las pruebas e instrumentos definidos con el fin de recabar la información necesarias para presentar el plan de intervención para disminución del riesgo psicosocial por medio de la inteligencia emocional.

La muestra está compuesta por 20 trabajadores entre hombres y mujeres (11 hombres y 9 mujeres), los criterios de inclusión: más de seis meses (6 meses) laborando en la compañía, trabajadores directos en la organización seleccionada para realizar la investigación.

### **5.5. Fases**

La investigación tendrá una metodología aplicada de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativa; para lo cual se diseñan en cuatro (3) fases para lograr los resultados esperados.



- **Fase 1 Sensibilización.**

Reunión con los trabajadores, se les habla sobre los riesgos psicosociales, factores protectores que estos pueden generar en la salud de las personas o los factores de riesgo. Se les explica el instrumento y metodología a utilizar.

- **Fase 2. Identificación, medición, valoración de los riesgos psicosociales.**

En la primera fase de diagnóstico y caracterización de la situación actual de la empresa, donde se busca determinar los factores de riesgo que afectan a los trabajadores de la empresa. Para la identificación y evaluación del riesgo psicosocial se utiliza la batería dispuesta por el ministerio de trabajo en la resolución 2646 de 2008, teniendo en cuenta para la batería de riesgo psicosocial el cargo que desempeña el sujeto dentro de la organización, lo cual determinará cuál escala de factores de riesgo intralaboral será aplicada. Esta batería busca medir el riesgo psicosocial en las dimensiones intralaborales, extralaborales y estrés.

- **Fase 2.1. Identificación de la Inteligencia Emocional**

Para identificar la inteligencia emocional se utiliza el instrumento Trait Meta Mood Scale-24 (TMMS-24), la cual será aplicada a la muestra de trabajadores seleccionada. Esta es una escala de auto aplicación en la cual se indagan sobre 3 aspectos de la IE: atención, claridad y reparación.

- **Fase 3: Caracterización de los factores de Riesgos Psicosociales y las subescalas de la inteligencia emocional.**

Basados en los resultados de las fases anteriores, se realiza el análisis de los dominios y subescalas de los instrumentos utilizados a través de los softwares del ministerio de la

protección social y programa Microsoft Excel. Se triangula la información para posteriormente diseñar el plan de intervención para la empresa con el objetivo de generar beneficios dentro del entorno laboral. Para tal caso, se realiza lo siguiente:

Crear el plan de intervención.

Socialización del plan de intervención.

## 6. Cronograma de actividades

A continuación, en la tabla 2 se muestra el cronograma de actividades propuesto para el desarrollo del proyecto:

**Tabla 2. Cronograma de actividades**

<b>Diagrama de GANTT</b>		<b>Mes 1</b>				<b>Mes 2</b>				<b>Mes 3</b>			
<b>Actividades</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Sensibilización	■	■	■	■								
2	Aplicación de la batería de riesgo psicosocial	■	■	■	■								
3	Aplicación del instrumento para la identificación de la inteligencia emocional	■	■	■	■								
4	Diagnóstico y caracterización de los riesgos psicosociales	■	■	■	■								
4	Análisis y tabulación de la información recopilada					■	■						
5	Triangulación de los instrumentos de Inteligencia emocional y riesgo psicosocial							■					
6	Planteamiento de la propuesta para el plan de intervención								■	■			
7	Evaluación de la conveniencia del plan propuesto										■		
8	Socialización del plan de intervención propuesto											■	
9	Presentación de informe final del proyecto.											■	■

Fuente: Propia del autor.

## 7. Presupuesto

A continuación, en la tabla 3, se relacionan los recursos económicos necesarios para desarrollar el proyecto en mención, teniendo en cuenta los gastos de personal, logística y otros recursos:

**Tabla 3. Presupuesto**

<b>Rubros</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor total</b>
Gasto personal	Honorarios profesionales	2	\$ 2.000.000	\$ 4.000.000
	Honorarios asesor metodológico	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Trabajo de campo	Transporte para levantamiento de la información	10	\$ 20.000	\$ 200.000
	Comunicaciones	2	\$ 50.000	\$ 100.000
Papelería	Impresiones del TMMS-24	21	\$ 1.000	\$ 21.000
	Impresión consentimiento informado	21	\$ 200	\$ 4.200
	Impresiones de la batería de riesgo psicosocial	21	\$ 6.000	\$ 126.000
	Impresión informe final	1	\$ 20.000	\$ 20.000
Socialización del informe final	Capacitación y socialización de los resultados	3	\$ 100.000	\$ 300.000
<b>Total</b>				<b>\$ 6.271.200</b>

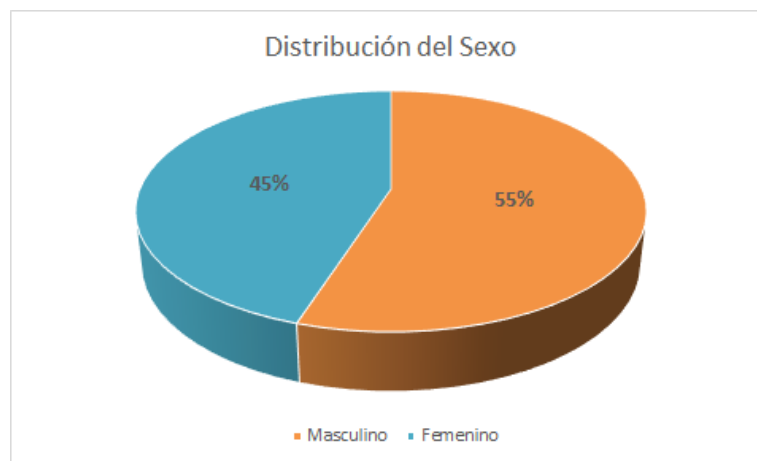
Fuente: Propia del autor

## 8. Resultados

En el siguiente capítulo, se presentan los resultados del diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y de la inteligencia emocional de los empleados de la empresa CAMACO SAS, en primer lugar se muestra los resultados de la batería de riesgos psicosocial discriminadas por dominios y dimensiones de los cargos analizados; luego se presentan los datos del test TMMS-24, datos que fueron analizados a partir de un estudio estadístico de tipo descriptivo con el software Microsoft Excel 2013 y el aplicativo del ministerio de la protección social para la calificación de la batería de riesgo psicosocial.

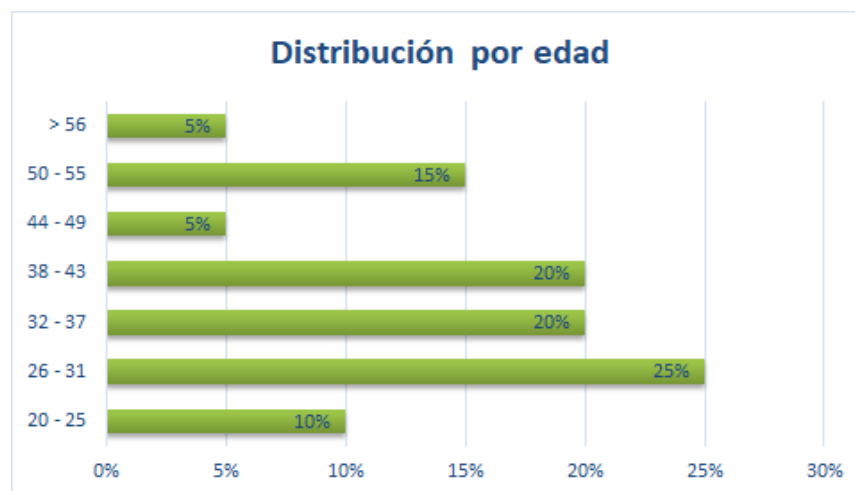
### 8.1. Diagnóstico y caracterización de los riesgos psicosociales

Como resultado de aplicación del instrumento de evaluación de la batería de riesgo psicosocial, donde se muestran los hallazgos de las condiciones sociodemográficas de la población (género, edad, estado civil, nivel educativo, entre otros), los cuales permiten el análisis de la percepción y los efectos de los riesgos intralaborales y extralaborales en la muestra seleccionada, se muestran los siguientes resultados:



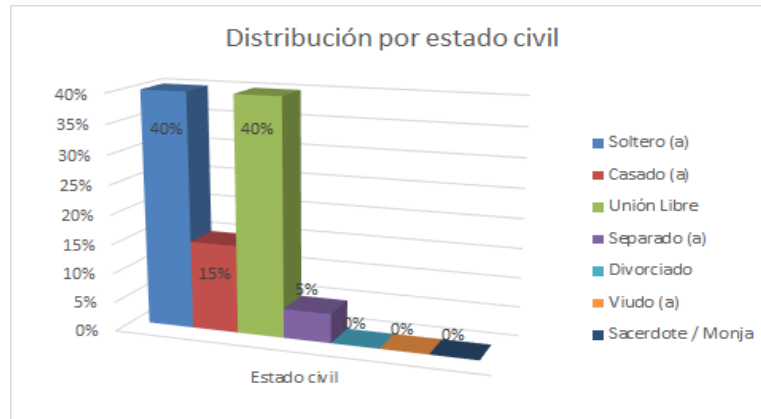
**Gráfico 1. Distribución de la población por género**

De acuerdo a los resultados encontrados, se evidencia que la empresa CAMACO SAS, existe mayor número de personas del género masculino (55%) con respecto a las personas del género femenino (45%), esta población demuestra que existe mayor número de personas ejecutando actividades de tipo administrativo, dejando las actividades de operativas del hotel a la población femenina.



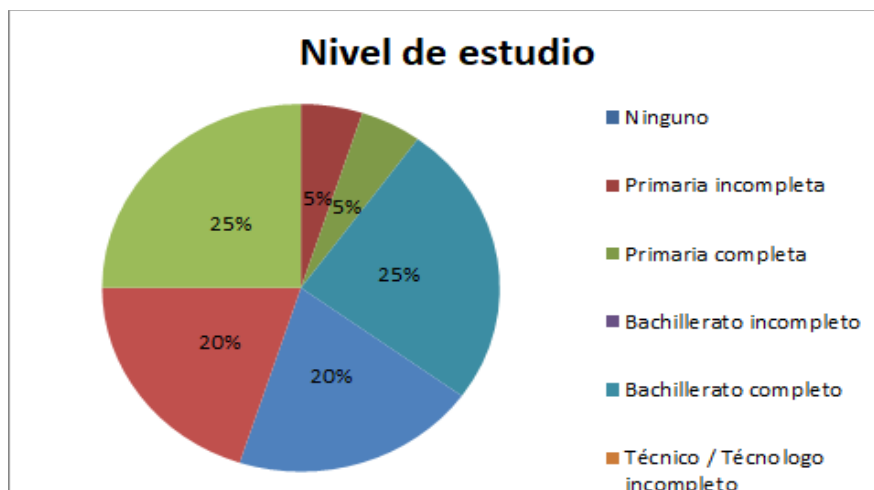
**Gráfico 2. Distribución de la población edad**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se evidencia que el promedio de edad de la población de la empresa es de 37 años, teniendo un mayor número de trabajadores en el rango de edad de 26 a 31 representando 25%; el 40% está entre los rangos de 32 a 37 y 38 a 43, de manera equitativa; el otro 25% entre los rangos de edad de 44 a 49 (5%), 50 a 55 (15%) y de 56 en adelante (5%); los últimos 10% distribuidos entre 20 a 25 años. Este resultado evidencia que la mayoría de empleados se encuentran en una etapa productiva que posiblemente implica mayor estabilidad laboral y adecuación al cargo relacionado con las exigencias y nivel de responsabilidad.



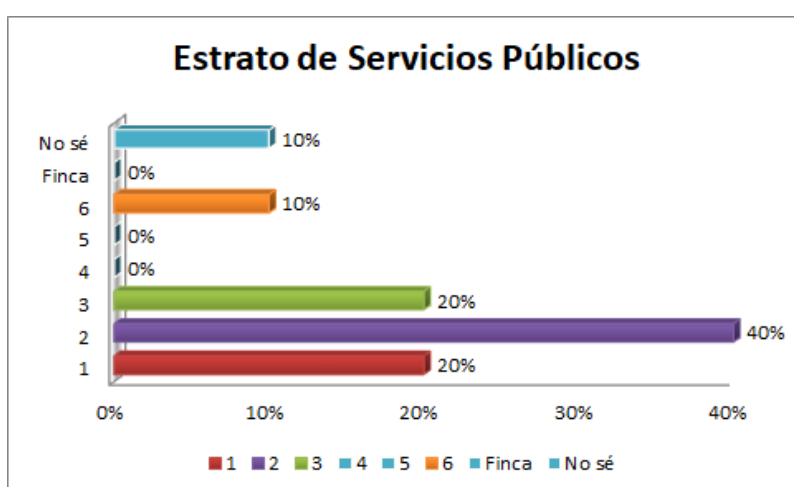
**Gráfico 3. Distribución de la población estado civil**

Con relación al estado civil de los trabajadores de la empresa, se tiene que 40% está soltero, el 40% vive en unión libre, el 15% está casado y el 5% divorciado. Los resultados de la evaluación permiten analizar que un gran porcentaje de la población está pensando en tener un proyecto de vida establecido con un hogar conformado y responsabilidades familiares que posiblemente involucran hijos, cabe resaltar que un porcentaje importante de la población trabajadora ya se encuentra en esta fase.



**Gráfico 4. Distribución del Nivel de estudio**

En el nivel de escolaridad muestra que la mayoría de los encuestados cuentan con bachillerato completo y un pregrado completo con el 25% cada uno, al igual que Técnico / tecnológico Completo 20%; el otro 20% se encuentra estudiando un (profesional incompleto); y se cuenta con 5% de la población que no terminó la primaria. Teniendo en cuenta estos porcentajes se evidencia que, a nivel educativo, la mayoría de los participantes presentan niveles adecuados de formación que sin duda facilitan que se involucren de manera efectiva en los programas de capacitación que establezca la empresa, sin embargo, es importante hacer seguimiento en el tema de proyección académica a las personas que no han terminado sus procesos educativos.

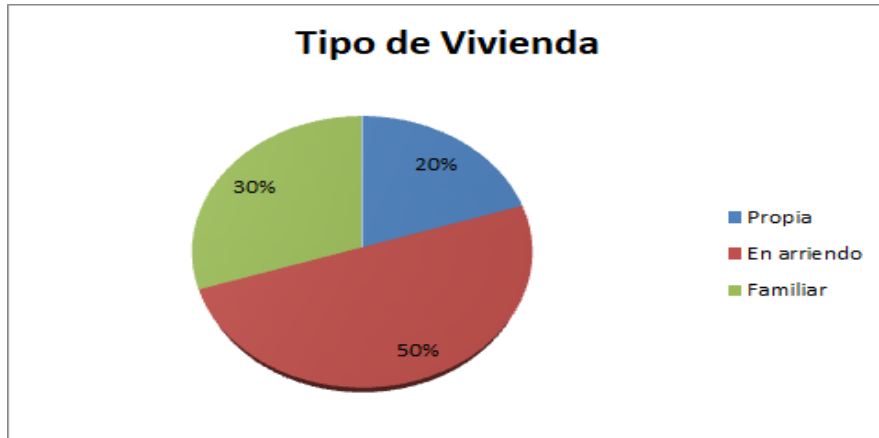


**Gráfico 5. Distribución de la población por estrato de servicio público**

El estrato socioeconómico muestra que la mayoría de los encuestados se encuentran ubicados en viviendas estrato dos (40%), seguido de los estratos uno y tres con 20% en cada uno; el 10% de los participantes se encuentra en estratos y el 10% restante no saben la estratificación de la vivienda. Estos resultados permiten inferir que un alto porcentaje de los empleados, tienen

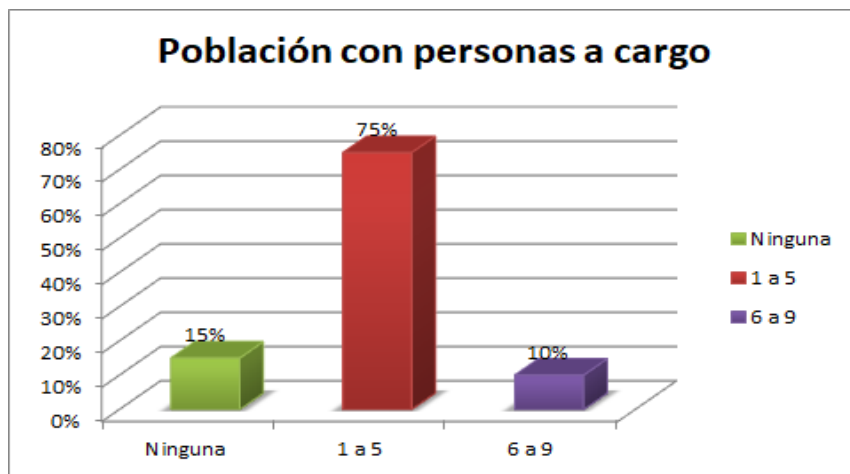


sus inmuebles residenciales en zonas que pueden ser beneficiarios de subsidios en cuanto a mejoramiento de los servicios públicos.



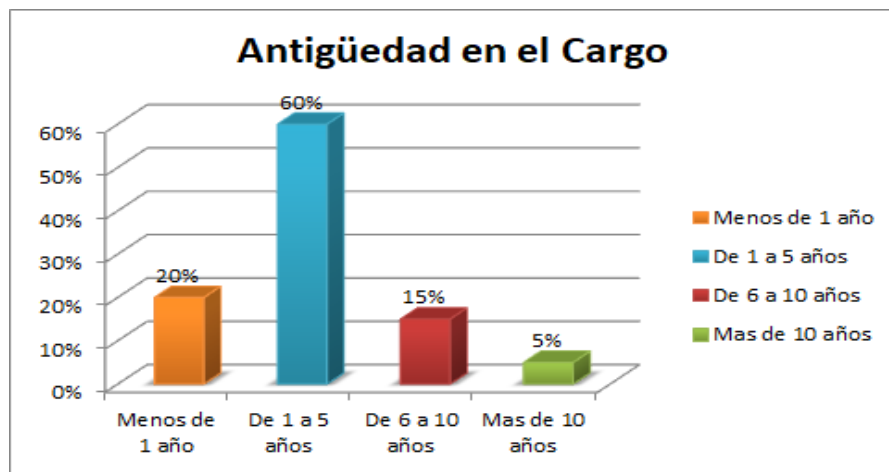
**Gráfico 6. Distribución de la población tipo de vivienda**

La gráfica nos muestra que el 20% de los trabajadores encuestados poseen una vivienda propia, seguidos del 30% que están en un inmueble familiar y el 50% posee un inmueble en arriendo. Esto nos permite relacionar que la mayoría de los trabajadores encuestados no han logrado la adquisición de un inmueble que les permita tener un lugar estable y seguro para ellos y sus familias.



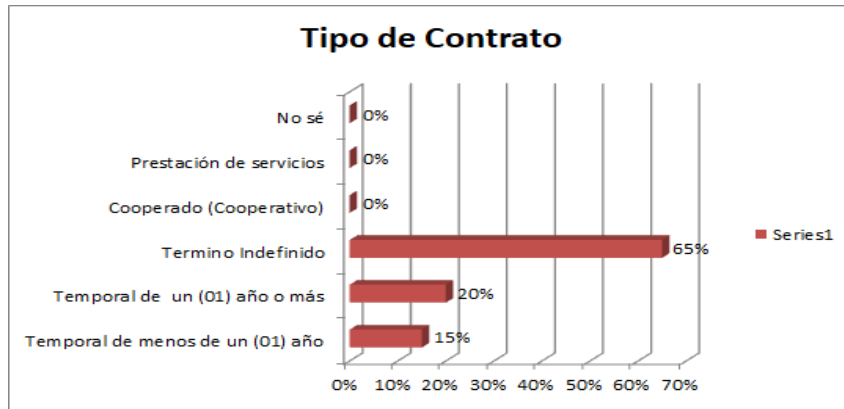
**Gráfico 7. Distribución de la población con personas a cargo**

Con respecto al número de personas a cargo, el 75% de los trabajadores tiene de 1 a 5, el 15% no tiene personas que dependan de económicamente de los mismos, y el 10% restante tiene de 6 a 9 personas a cargo, hasta el momento de la prueba. Los resultados de la evaluación permiten inferir que un alto porcentaje de los empleados, poseen proyecto de vida establecido con hogar conformado, responsabilidades familiares que posiblemente involucren hijos u otras personas a su cargo.



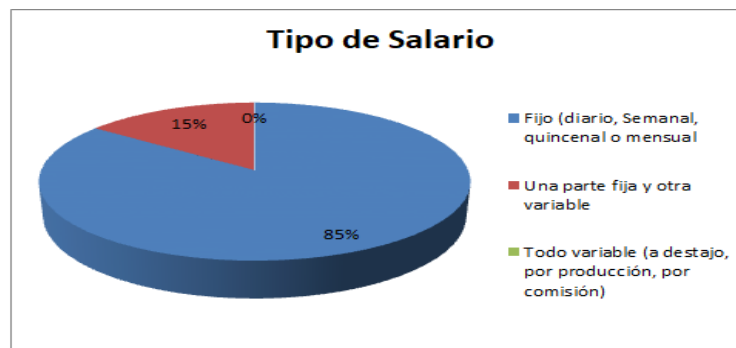
**Gráfico 8. Distribución de la población por antigüedad en el cargo**

Con respecto a la antigüedad en la empresa, la población con el 60% tiene de 1 a 5 años, mientras el 20% menos de 1 año de antigüedad; de 6 a 10 años corresponde al 15% de los trabajadores, seguido por el grupo de más de 10 años que corresponde al 5%. Los resultados de la evaluación permiten inferir que un alto porcentaje de los empleados, tienen tiempo en la empresa y conocen sus procesos; aunque se evidencia que existe una alta rotación, que a futuro podría generar poco sentido de pertenencia del personal a la organización en las tareas y procesos a ejecutar.



**Gráfico 9. Distribución de la población por tipo de contrato**

Realizando el análisis de los resultados obtenidos, se observa que el 65% de los trabajadores que se desempeñan en la empresa cuentan con un contrato a término indefinido, el 20% su contratación por un contrato de un (1) año o más y el 15% restante corresponde al de temporal de menos de 1 año, el 10%. Es decir, tiene la percepción de tener una posibilidad en cuanto a estabilidad laboral lo cual les puede generar tranquilidad en su trabajo.



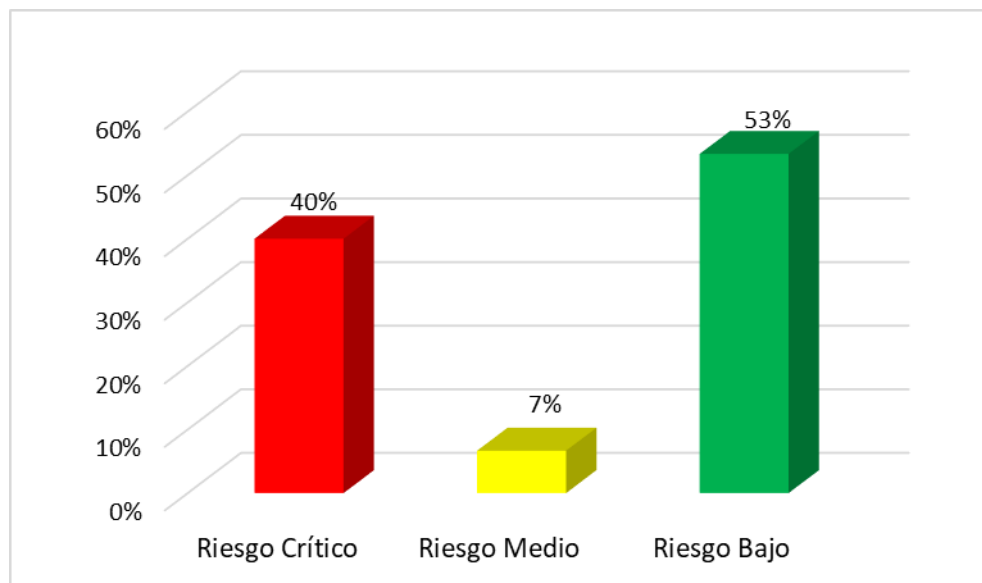
**Gráfico 10. Distribución de la población por tipo de salario**

La gráfica muestra que el 85% de los trabajadores evaluados cuentan con una asignación salarial fija y el 15% presenta una asignación fija y otra variable. Esto genera que los trabajadores sientan que la empresa corresponde de manera financiera con los acuerdos estipulados al momento de la contratación, generando en ellos calidad de vida, establecer un presupuesto en su vida y la adquisición de bienes.

## Resultados Total General De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaborales

### Auxiliares/Operarios

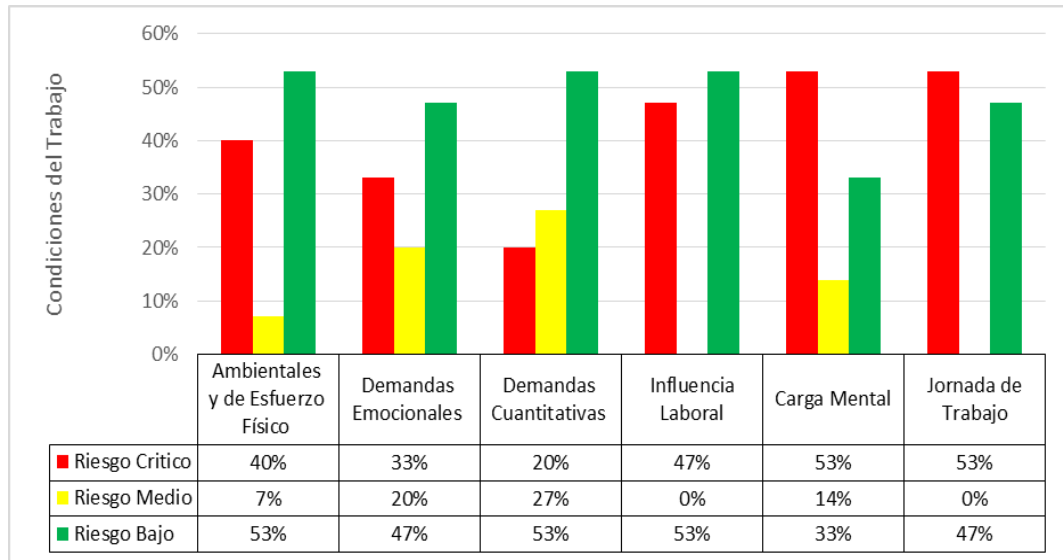
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial a nivel general obtenidos de acuerdo al tipo Auxiliares/Operarios de la empresa CAMACO SAS.



**Gráfico 11. Distribución del nivel de riesgo intralaborales en el total de factores psicosociales Auxiliares/Operarios**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el 40% de los trabajadores que se desempeñan en cargos de Auxiliares/Operarios en la empresa CAMACO SAS, se encuentran ubicados en nivel de “**riesgo crítico**” frente a la totalidad de factores de riesgo psicosocial; es decir, poseen poca posibilidad de generar respuestas comportamentales, emocionales y/o psicológicas altamente relacionadas con el estrés. Razón por la cual se vuelve necesaria actividades de promoción y prevención en el marco de un Programa de Intervención de Factores de Riesgo Psicosocial.

Esta condición intralaboral contempla el dominio demandas del trabajo se encuentra conformado por seis dimensiones identificadas en la siguiente gráfica la cual representa la distribución porcentual de la población de acuerdo a los niveles de riesgo crítico, medio y bajo.



**Gráfico 12. Dominio condiciones del trabajo Auxiliares/Operarios**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificaron dimensiones en mayor porcentaje de riesgo crítico y otras en menor proporción, lo cual permitió establecer la priorización conforme a los hallazgos y de esta manera plantear las recomendaciones que se ajusten a las necesidades evidenciadas en la población de la empresa CAMACO SAS.

Las demandas que corresponden a las exigencias Ambientales y de esfuerzo físico, con un 53% de riesgo bajo, esto implica el desarrollo de la tarea; estas exigencias pueden ser de tipo físico (ruido, ventilación, iluminación, temperatura), o de tipo biológico (contacto con virus, hongos, bacterias, animales), diseño del puesto de trabajo, saneamiento (orden y aseo), entre otros. Factor que debe tenerse en cuenta dentro del sistema de vigilancia para seguir generando factores protectores en los trabajadores. No es factor de riesgo.

Las demandas de la Carga Emocional con el 47% con un riesgo bajo, en la cual se valoran las situaciones afectivas o emocionales a las que se encuentra expuesto el trabajador durante la realización de sus funciones, los trabajadores sienten que pueden expresar sus emociones sin afectar su desempeño laboral. Los trabajadores no tienen contacto con situaciones emocionalmente devastadoras (violencia, contacto con muertos o heridos, pobreza extrema, entre otras). No se considera un factor de riesgo.

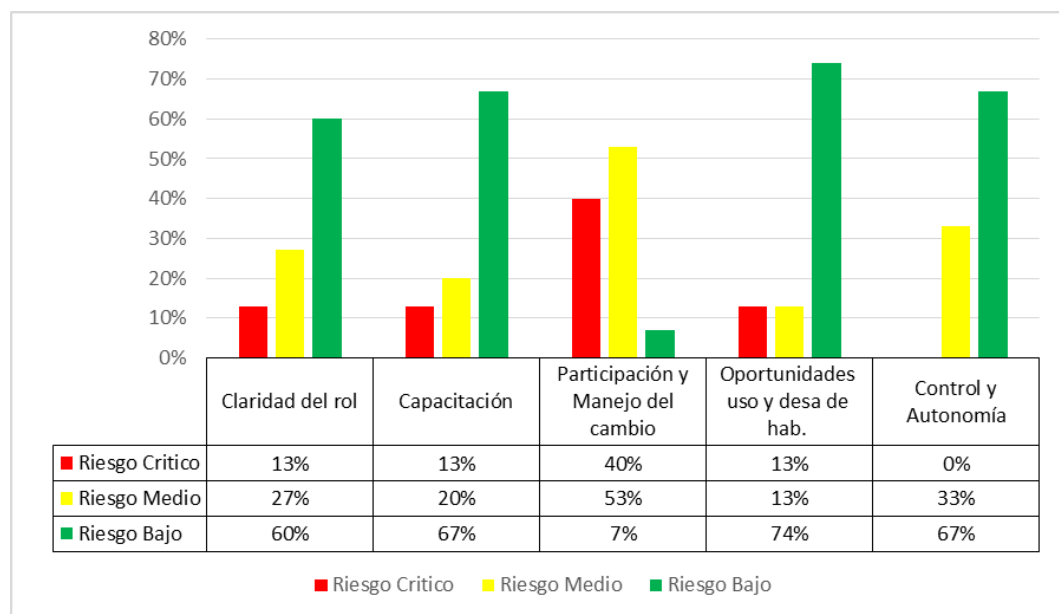
En cuanto a las Demandas Cuantitativas, se encontró que el 53% de la población percibe un nivel de riesgo bajo. En este aspecto se evalúan las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo; el volumen de tareas es significativo por lo cual se requiere trabajar rápido limitando las posibilidades de pausas. No se considera como un factor de riesgo.

La dimensión Influencia laboral, se encontró que el 53% de las personas evaluadas está dentro del riesgo bajo, en esta condición mide la asignación de tiempo y esfuerzo en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores que puede afectar la dinámica en las diferentes esferas de la vida del ser humano (familiar, social). No se considera un factor de riesgo.

La dimensión demandas de Carga Mental el 67% de los evaluados está en riesgo crítico y medio respectivamente, esta dimensión evalúa el requerimiento en la utilización de procesos cognitivos y funciones mentales superiores como (atención, memoria, análisis, concentración y seriación) para llevar a cabo la toma de decisiones, la ejecución de las tareas y resolución de problemas durante gran parte de la jornada laboral; se requiere de análisis de mucho detalle y responder de manera simultánea. Factor de monitoreo en el Sistema de vigilancia epidemiológica.

La dimensión Jornada de Trabajo, el 53% de la población evaluada se encuentra en riesgo alto, este factor evalúa las exigencias que se le hacen al trabajador en términos de duración de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos. Se convierte en factor de riesgo significativo.

Esta condición intralaboral contempla el dominio control se encuentra conformado por cinco dimensiones identificadas en la siguiente gráfica la cual representa la distribución porcentual de la población de acuerdo a los niveles de riesgo crítico, medio y bajo.



**Gráfico 13. Dominio Control Auxiliares/Operarios**

Claridad del Rol el 60% de las personas evaluadas están en riesgo bajo; en esta dimensión se evalúa la exactitud en la definición, comunicación del papel que se espera que los trabajadores desempeñen en la empresa, en torno a los objetivos del trabajo, las funciones, los resultados, el margen de autonomía con el que cuenta así como el impacto de su labor y utilidad en la empresa, es un factor de riesgo ya que los trabajadores consideran que la información brindada por la empresa no es clara y suficiente. No se considera un factor de riesgo.

Capacitación 67% de las personas evaluadas están en riesgo bajo, se puede percibir que para las personas encuestadas en esta dimensión consideran que los aspectos relacionados con actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa les está brindando, y su efectividad para desarrollar y fortalecer los conocimientos que requieren para el ejercicio de sus labores no son adecuada. No es considerado un factor a vigilar.

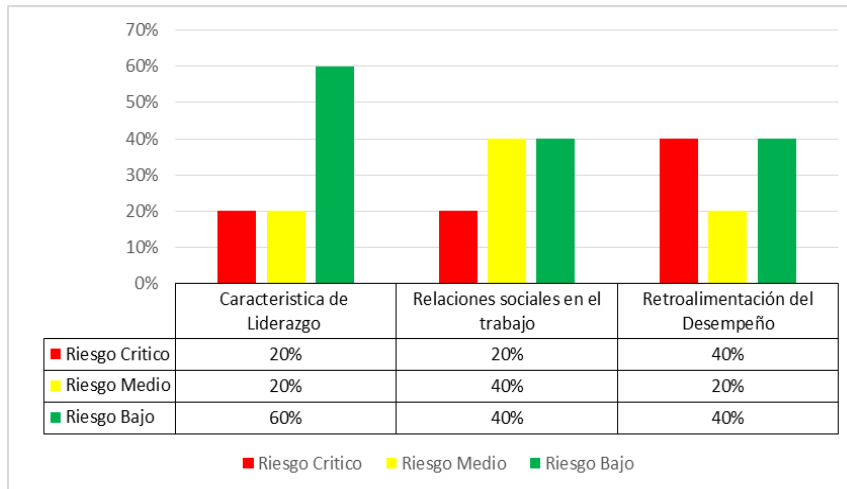
Participación y Manejo del Cambio el 93% de las personas evaluadas están riesgos medio y crítico se convierte en riesgo cuando la percepción que los trabajadores sobre las estrategias que la empresa implementa para aumentar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se pueden presentar en su contexto laboral de forma insuficiente. Se convierte en factor de riesgo.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos el 74% de las personas evaluadas están en riesgo bajo. La Mayoría de los trabajadores perciben que el trabajo les permite adquirir, aplicar o desarrollar sus conocimientos y habilidades, y consideran que la empresa les asigna tareas para las cuales el trabajador se encuentra calificado. No se considera un factor de riesgo.

La dimensión correspondiente al Control y Autonomía el 67% de las personas evaluadas están en riesgo bajo, esta dimensión evalúa el margen de decisión que los trabajadores percibe tener sobre aspectos como el orden de las actividades y la forma de trabajar. No se considera un factor de riesgo.

Esta condición intralaboral contempla el dominio se encuentra conformado por tres dimensiones identificadas en la siguiente gráfica la cual representa la distribución porcentual de la población de acuerdo a los niveles de riesgo crítico, medio y bajo.





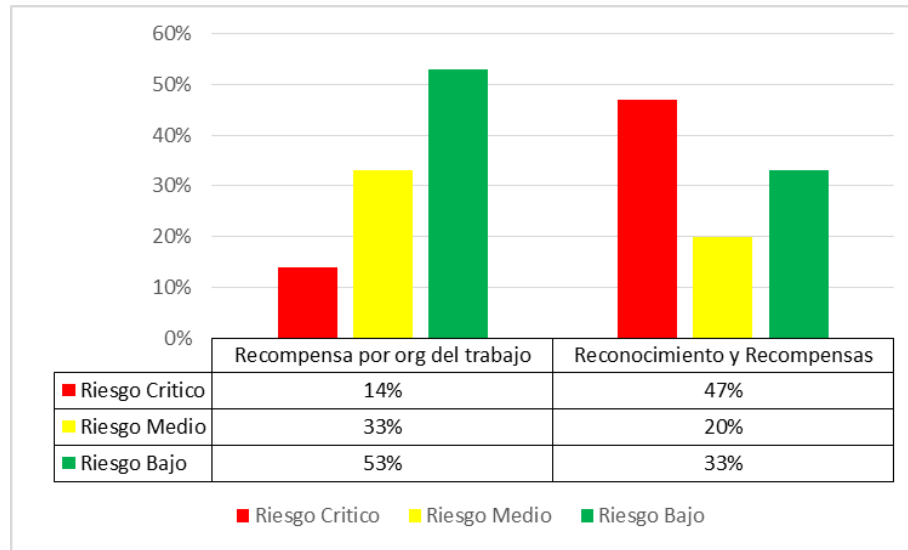
**Gráfico 14. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales Auxiliares/Operarios**

La dimensión se refiere a las Características de Liderazgo el 60% de las personas evaluadas está en riesgo bajo, esta dimensión valora las cualidades de la gestión de los jefes inmediatos relacionadas con la planificación, asignación de trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo y comunicación con sus subalternos, los trabajadores consideran que son insuficientes. No se considera un factor de riesgo.

La dimensión Relaciones Sociales en el Trabajo el 60% de las personas evaluadas está en riesgo medio y crítico, se percibe que los trabajadores se sienten valorados en las interacciones que se establecen con otras personas del trabajo; el trato con los compañeros se basa en la confianza, es respetuoso el grado de cohesión del grupo es adecuado. Se convierte en un factor a vigilar.

La dimensión Realimentación del Desempeño el 60% de las personas evaluadas está en riesgo medio y crítico, esta dimensión evalúa el tipo de información que se le brinda al trabajador respecto a la realización de su trabajo con el objetivo de identificar fortalezas, aspectos a mejorar y toma de decisiones para mantener o mejorar el desempeño, los trabajadores consideran que son inadecuadas o insuficientes estas medidas. Convirtiéndose en factor de vigilancia.

Esta condición intralaboral contempla el dominio se encuentra conformado por dos dimensiones identificadas en la siguiente gráfica la cual representa la distribución porcentual de la población de acuerdo a los niveles de riesgo crítico, medio y bajo.



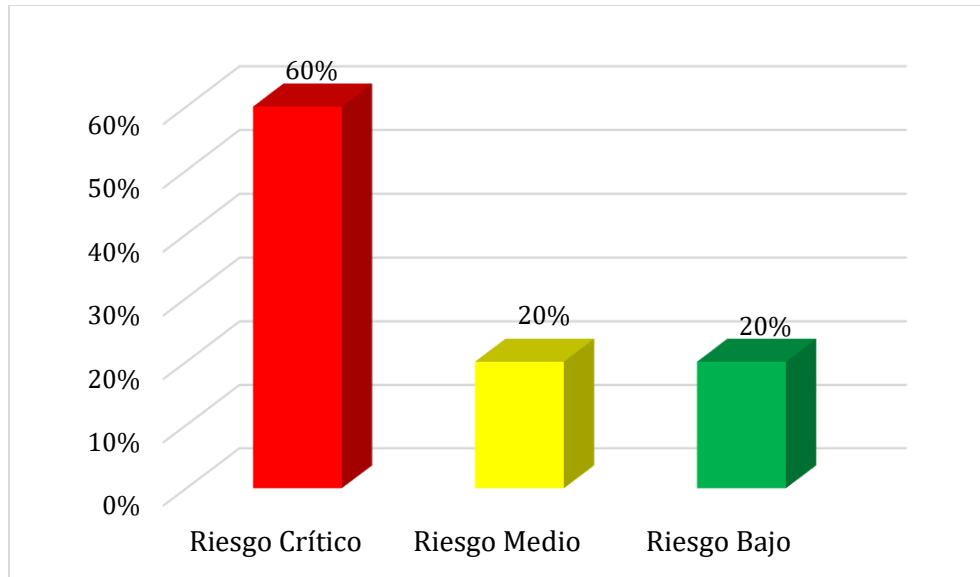
**Gráfico 15. Dominio Recompensa Auxiliares/Operarios**

La dimensión de Recompensas mide la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el 53% de los trabajadores encuestados; perciben esta dimensión donde se valora la percepción el sentimiento de orgullo y autorrealización que el trabajador experimenta por estar vinculado a CAMACO S.A.S. No se considera un factor de riesgo.

La dimensión de Reconocimiento y Compensación el 47% de los trabajadores encuestados; está en riesgo crítico; este dominio evalúa el conjunto de retribuciones que la organización le reconoce al trabajador en contraprestación a las funciones que realiza; dichas retribuciones se encuentran en el orden de la remuneración económica, reconocimiento, accesos a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo laboral. Los trabajadores manifiestan sentirse insatisfechos con reconocimientos que la empresa les otorga y los beneficios a los cuales tienen acceso. Se considera un factor de riesgo.

## **Resultados Total General De Factores De Riesgo Psicosocial intralaborales Jefatura / Profesional, Técnicos.**

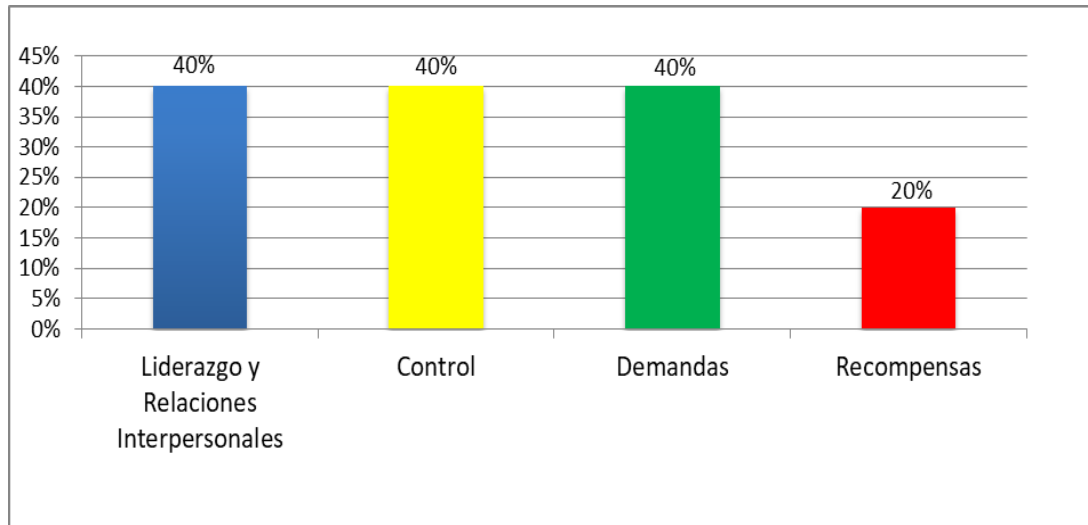
A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial a nivel general obtenidos de acuerdo al tipo de cargo jefatura / profesional, técnicos de CAMACO S.A.S



**Gráfico 16. Distribución del nivel de riesgo intralaborales en el total de factores psicosociales Jefatura / Profesional, Técnicos.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que el 60% de los trabajadores que se desempeñan en cargos de jefatura que son profesionales o técnicos en CAMACO S.A.S, se encuentran ubicados en nivel de riesgo crítico frente a la totalidad de factores intralaborales de riesgo psicosocial; es decir, en la empresa se presentan escenarios que generan factores de riesgo psicosociales relacionados con estos dominios, se deben promover actividades de promoción y prevención dentro del Sistema de Vigilancia Psicosocial.

Esta condición presenta la distribución de los cuatro dominios intralaborales evaluados respecto al nivel de riesgo crítico, para el perfil de jefatura, profesional o técnico. Los cuales deben ser intervenidos en marco del Sistema de Vigilancia Psicosocial.



**Gráfico 17. Dominios Intralaborales Jefatura/Profesional, Técnicos.**

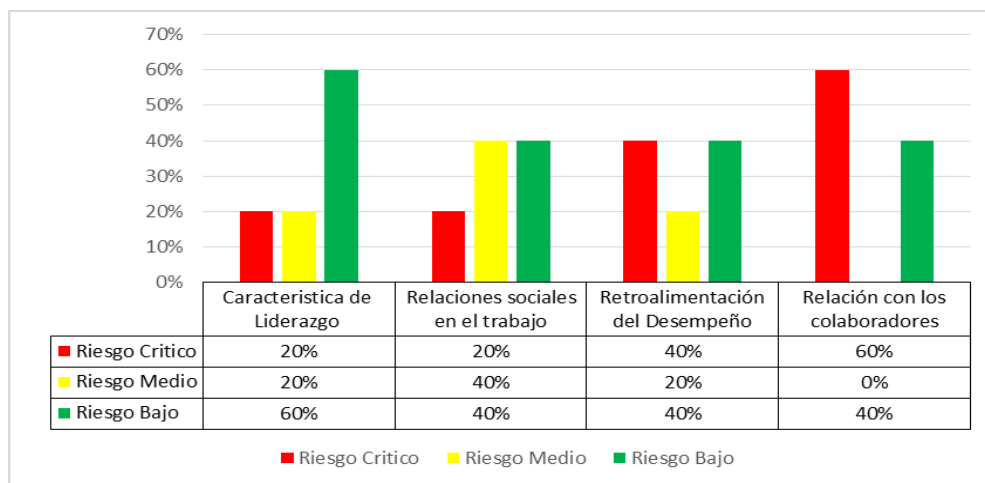
El dominio Demanda, evalúa las exigencias a las cuales el trabajador debe responder al realizar sus funciones en términos de jornada laboral, carga emocional, carga mental, nivel de responsabilidad del cargo, trabajo bajo presión, condiciones ambientales y de esfuerzo físico, así como la claridad del rol que desempeña en la organización. Se encuentra en nivel de riesgo bajo es decir no es un factor de riesgo.

El dominio relaciones interpersonales y el liderazgo valora las dimensiones correspondientes a las características del liderazgo, la oportunidad y el tipo de relaciones sociales que se establecen y priman en la empresa, las características de la realimentación del desempeño que reciben los trabajadores, así como el apoyo y la relación que los colaboradores tienen para con sus superiores (este ítem solo se evalúa para cargos directivos). Se encuentra en nivel de riesgo bajo es decir no es un factor de riesgo

Recompensa, evalúa el sentimiento de orgullo, autorrealización y la percepción de estabilidad que puede tener el trabajador por estar vinculado a CAMACO S.A.S, así como el conjunto de retribuciones que la empresa le brinda al empleado en contraprestación por la labor realizada. Se encuentra en nivel de riesgo bajo es decir no es un factor de riesgo.

Control, las dimensiones relacionadas con las funciones que el trabajador desempeña en cuanto a su claridad, las oportunidades que tienen de desarrollar habilidades y conocimientos por medio de su trabajo, la capacitación adecuada y oportuna para su ejecución, el nivel de control y la autonomía que manejan para realizar sus labores, así como el nivel de participación que ellos perciben tener para manejar los cambios relacionados con su trabajo. Se encuentra en riesgo bajo no siendo un factor de riesgo.

Teniendo en cuenta que ya se han descrito los Dominios a nivel general, a continuación, se presentan los resultados de cada Dimensión, con el fin de identificar aquellos factores que se encuentran en nivel de riesgo crítico y de esta manera priorizar la intervención de acuerdo a los hallazgos. Se presentan los hallazgos referidos al dominio de liderazgo y las relaciones sociales: en cuanto a características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores.



**Gráfico 18. Riesgo Liderazgo y Relaciones Sociales Jefatura / Profesional, Técnicos.**

Características de Liderazgo que valora la planificación, asignación de trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Los jefes consideran que la relación con los subalternos es adecuada. Por lo que no se considera un factor de riesgo.

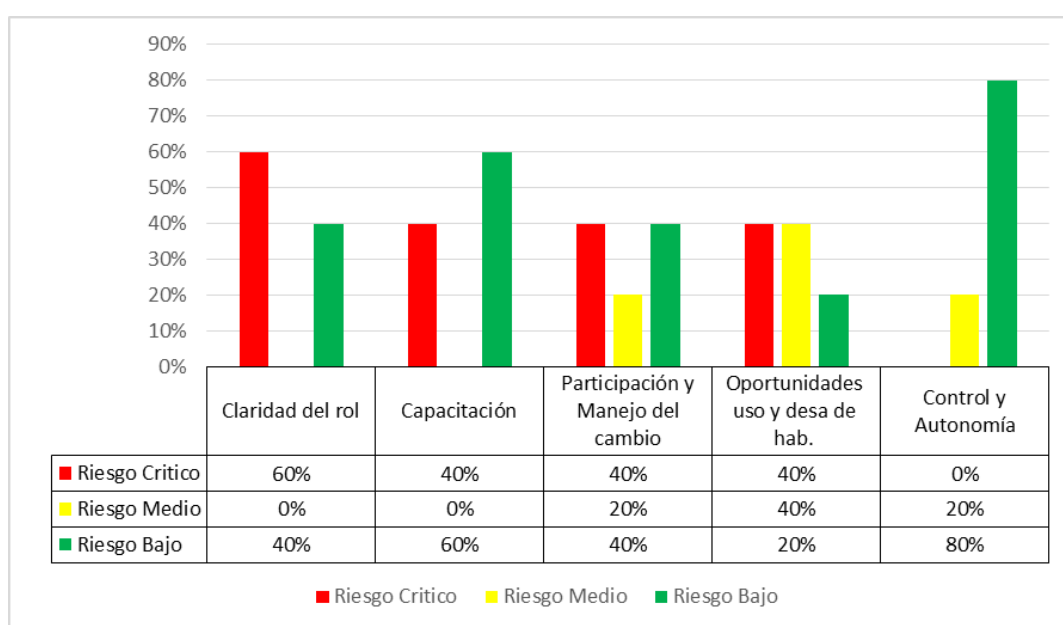
La segunda dimensión trabaja Relaciones Sociales en el Trabajo se valoran las interacciones que se establecen con otras personas del trabajo; el trato con los compañeros se basa en la confianza, el respeto, no existen dificultades para la conformación de equipos de trabajo, el grado de cohesión del grupo es adecuado. No es un factor de riesgo.

Realimentación del Desempeño, el 40% de las personas evaluadas están en riesgo crítico y 20% en riesgo medio, consideran que la información que se le brinda respecto a la realización de su trabajo con el objetivo de identificar fortalezas, aspectos a mejorar y toma de decisiones para mantener o mejorar el desempeño es inadecuada o insuficiente. Esta dimensión se considera como factor de riesgo a ser intervenido y observado.

Relación con los Colaboradores, la cual valora las características de la gestión de los subordinados en la ejecución del trabajo asignado, participación en la consecución de objetivos trazados, aporte en la resolución de conflictos y formas de comunicación e interacción con la jefatura. En esta dimensión el 60% de los encuestados registra riesgo crítico, por lo cual es una dimensión considerada como factor de riesgo.

## Control Sobre el Trabajo

Las dimensiones que conforman este dominio hacen referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.



**Gráfico 19. Dominio Control Jefatura / Profesional, Técnicos.**

Claridad del Rol, el 60% de las personas evaluadas consideran que esta dimensión los impacta de forma crítica, esta dimensión evalúa la exactitud en la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la empresa, en torno a los objetivos del trabajo, las funciones, los resultados, el margen de autonomía con el que cuenta, así como el impacto de su labor y utilidad en la organización. Se convierte en factor de riesgo, cuando el trabajador no tiene metas claras, la información que se le brinda es insuficiente. Factor de riesgo.

Capacitación; el 60% está en riesgo bajo, se evalúan aspectos relacionados con actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa les está brindando a los trabajadores y su efectividad para desarrollar y fortalecer los conocimientos que requieren para el ejercicio de sus labores. En este caso no se considera un factor de riesgo.

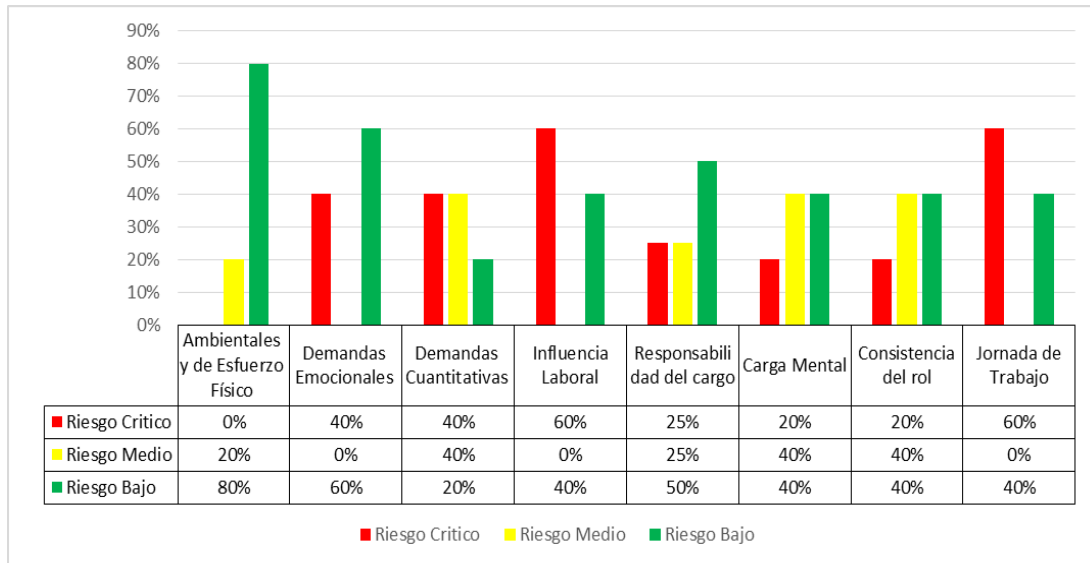
Participación y Manejo del Cambio, el 40% está en riesgo crítico y 20% en riesgo medio, esta dimensión busca determinar la percepción que los trabajadores tienen sobre las estrategias que la empresa implementa para aumentar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se pueden presentar en su contexto laboral. Entre las estrategias que evalúa se encuentran la de brindar información clara, suficiente y oportuna, así como la participación que tienen los empleados para dar aportes, opiniones y sugerencias frente a dichos cambios. En este caso se convierte en factor de riesgo.

Control y Autonomía, el 80% de los trabajadores están en riesgo bajo, esta dimensión evalúa el margen de decisión que el trabajador percibe tener sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, así como las pausas durante la jornada y los tiempos periódicos de descanso. No se considera como un factor de riesgo.

### **Demandas del trabajo**

Este dominio se encuentra conformado por ocho dimensiones identificadas en la siguiente gráfica la cual representa la distribución porcentual de la población de acuerdo a los niveles de riesgo crítico, medio y bajo.





**Gráfico 20. Demandas del Trabajo Jefatura / Profesional, Técnicos.**

Las exigencias Ambientales y de Esfuerzo Físico, el 80% está en riesgo bajo esta dimensión implica exigencias que pueden ser de tipo físico (ruido, ventilación, iluminación, temperatura), de tipo biológico (contacto con virus, hongos, bacterias, animales) de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), entre otros. Las personas evaluadas consideran que no los afecta de manera negativa. No se convierte en factor de riesgo.

Las demandas de la Carga Emocional, el 60% de las personas evaluadas se encuentran en riesgo bajo en la cual se valoran las situaciones afectivas o emocionales a las que se encuentra expuesto el trabajador durante la realización de sus funciones, ya sea porque la labor exige la habilidad para entender y manejar los sentimientos o situaciones de otras personas o porque el empleado debe ejercer autocontrol de sus emociones y sentimientos para no afectar el desempeño de su labor. Las personas evaluadas no son afectadas de manera negativa. No se convierte en factor de riesgo.

Demandas Cuantitativas, el 80% de los participantes perciben un nivel de riesgo crítico y medio. En este aspecto se evalúan las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Para este caso es un factor de riesgo.

Influencia del Trabajo, el 60% está en riesgo crítico, esta condición evalúa la realización el cumplimiento de las funciones, demandas en la asignación de tiempo y esfuerzo, las cuales impactan de manera negativa la vida personal y familiar del trabajador. Se considera un factor de riesgo a tener en cuenta.

Responsabilidad del cargo hacen alusión a las obligaciones implícitas que sus funciones le otorgan al empleado y que no pueden ser transferidas a terceras personas. Como elemento adicional, se identifica que los resultados provenientes de tales responsabilidades se determinan por diversos factores y circunstancias, algunas ajenas al control del trabajador, situación que exige mayores competencias en el manejo del estrés y de la incertidumbre. El 50% de los evaluados se ubican en bajo riesgo, por lo cual no se considera como una dimensión a intervenir.

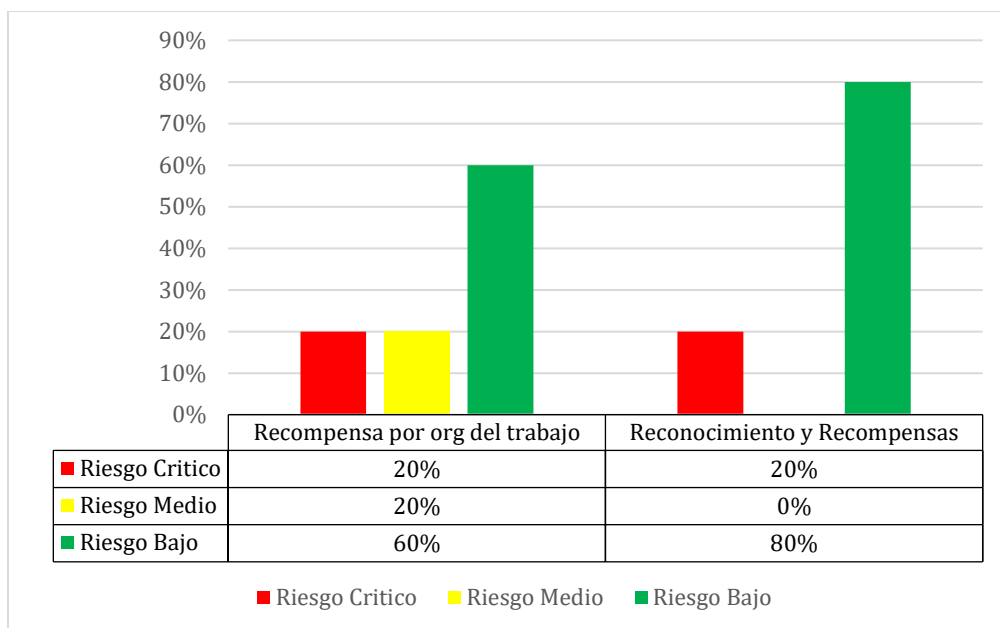
Carga Mental, el 40% percibe riesgo medio, que evalúa el requerimiento en la utilización de procesos mentales de atención, análisis y concentración para llevar a cabo la toma de decisiones y resolución de problemas durante gran parte de la jornada laboral; ésta demanda está determinada por las características de la información que el trabajador debe manejar (cantidad, complejidad y detalle) así como los tiempos con los que cuenta para procesarla (trabajo bajo presión). Se considera un factor de riesgo a observar e intervenir.

Consistencia de Rol, el 40% de las personas evaluadas están en riesgo medio y el 20% en riesgo crítico, esta dimensión se refiere a la compatibilidad entre las diferentes exigencias que el trabajador recibe con respecto a los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios para el desempeño de su cargo. En este caso se considera un factor de riesgo a observar e intervenir.

Jornada de Trabajo, el 60% está en riesgo crítico este factor evalúa las exigencias que se le hacen al funcionario en relación al tiempo de trabajo (horarios de la jornada laboral, días de descanso y tiempos destinados a pausas o descansos periódicos), consideran que insuficiente por lo que se convierte en un factor de intervención.

## **Recompensas**

Se muestran los resultados referidos a las dos dimensiones evaluadas, que son reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales; 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.



**Gráfico 21. Dominio Recompensa Jefatura / Profesional, Técnicos.**

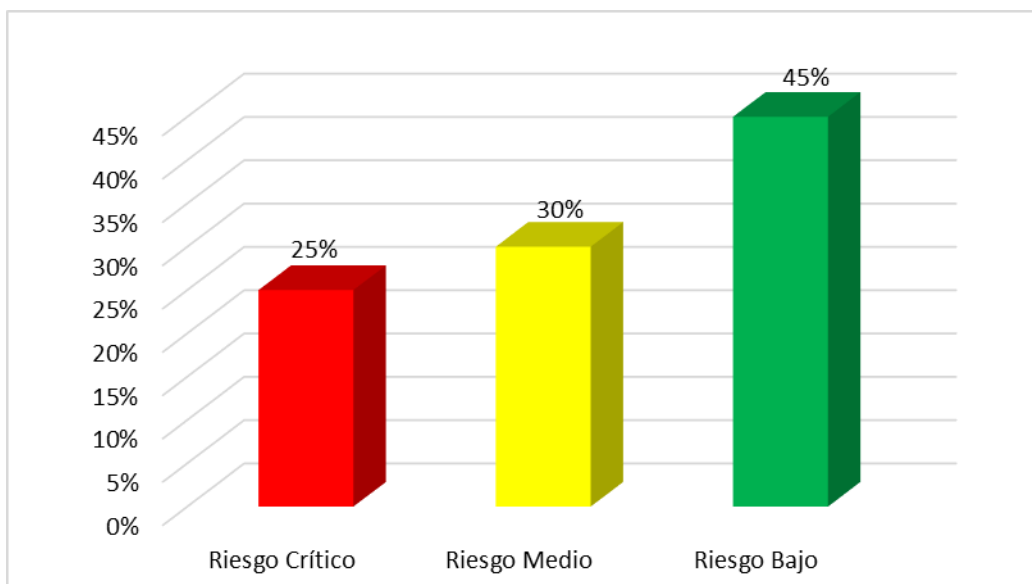
A continuación, se describen las dimensiones que conforman el Dominio de Recompensas el 60% percibe riesgo bajo esta dimensión derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, esta dimensión valora la percepción de estabilidad, sentimiento de orgullo y autorrealización que el funcionario experimenta por estar vinculado a la organización CAMACO S.A.S. No se percibe como factor de riesgo psicosocial.

Reconocimiento y Compensación, el 80% de la población percibe el riesgo bajo trabaja el conjunto de retribuciones que la organización le reconoce al trabajador en contraprestación a las funciones que realiza; dichas retribuciones se encuentran en el orden de la remuneración económica, reconocimiento, accesos a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo laboral. No se percibe como factor de riesgo psicosocial.

## Resultados Total General De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaborales

Estas condiciones establecen los resultados obtenidos en la evaluación de las condiciones externas al medio laboral, referidas al entorno familiar, social, económico y lugar de vivienda de los trabajadores de **CAMACO S.A.S**. Los hallazgos se muestran discriminando por nivel de riesgo, las siete dimensiones que conforman el instrumento.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis a los Formatos diligenciados por los funcionarios de **CAMACO S.A.S**

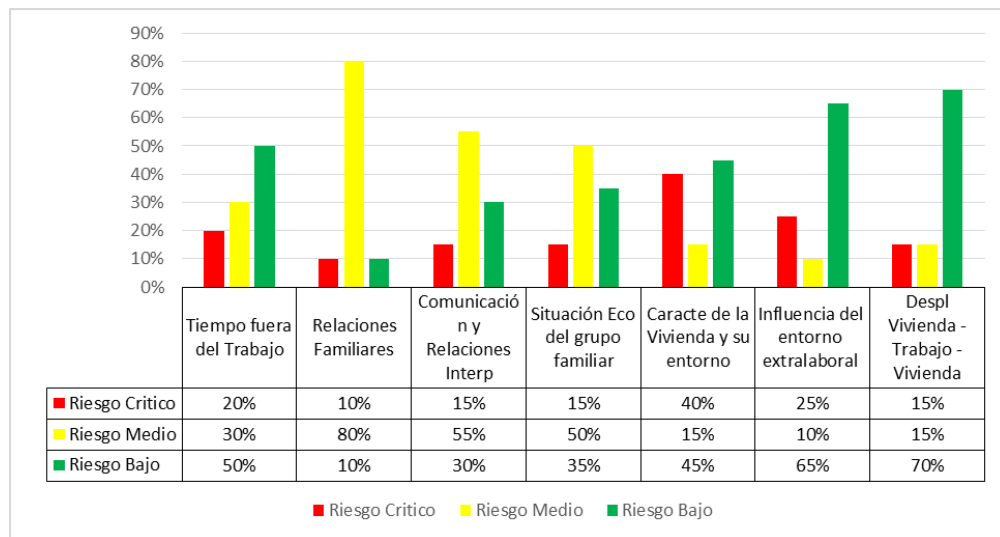


**Gráfico 22. Condiciones Extralaborales**

Los resultados muestran que el 45% de la población evaluada presentan niveles bajo en factores de riesgo psicosocial extralaboral; es decir, una población importante de los trabajadores evaluados de **CAMACO S.A.S**, se encuentran expuestos en su entorno familiar, social y económico a situaciones favorables que pueden estar influyendo de manera positiva en sus niveles de salud y bienestar.

## Dimensiones de Riesgo Psicosocial Extralaboral

A continuación, se muestran los hallazgos para las dimensiones de tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, según el nivel de riesgo para el nivel ocupacional de jefatura, profesional o técnico.



**Gráfico 23. Dimensiones de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

A continuación, se describen las dimensiones extra laborales, es de anotar lo siguiente: Tiempo Fuera del Trabajo, valora el tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y/o amigos, atender compromisos personales o domésticos, realizar actividades de ocio y recreación, entre otros. Este factor no requiere seguimiento, ya que el 50% está en riesgo bajo.

Relaciones Familiares, evalúa los atributos que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Las personas evaluadas consideran que las relaciones con su núcleo primario son completamente adecuadas lo cual puede convertirse en un factor de riesgo.

Comunicación y Relaciones Interpersonales, evalúa las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del funcionario con su entorno social (allegados y amigos). Se considera como factor de riesgo psicosocial (15% y 55% en niveles críticos y medios respectivamente)

Situación económica del grupo familiar, consiste en la disponibilidad y suficiencia de los medios económicos con los que el trabajador y su familia cuentan para atender sus gastos básicos; las personas evaluadas consideran que no tiene completo control de las finanzas familiares por lo cual se vuelve un factor de riesgo. (15% y 50% en niveles críticos y medios respectivamente)

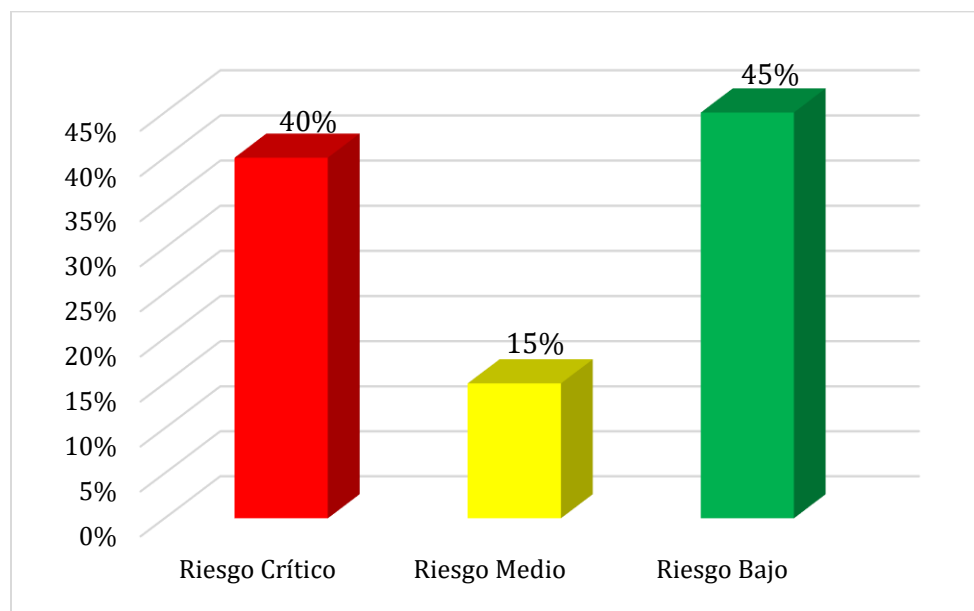
Características de la Vivienda y de su Entorno el 55% se encuentran en niveles críticos y medios., esta dimensión busca determinar las condiciones de infraestructura, ubicación, accesibilidad, y entorno de las instalaciones físicas del lugar de residencia del trabajador; así como las condiciones que influyen en el descanso y comodidad del individuo y su grupo familiar. Por lo anterior, esta dimensión se vuelve un factor de riesgo.

Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo, el 65% percibe como riesgo bajo que corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar, rendimiento, relaciones sociales y en la actividad laboral del trabajador. Convirtiéndose en factor protector.

Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda, el 70% percibe como riesgo bajo evalúa las condiciones en las cuales el funcionario realiza su traslado desde su vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. No se considera como factor de riesgo.

## Evaluación De Estrés

El cuestionario para la evaluación del estrés permite evaluar sintomatología que evidencia respuestas de estrés y establece hallazgos generales sobre la ocurrencia de síntomas de tipo fisiológico, comportamentales, intelectuales, laborales y psico-emocionales, sin discriminar cada uno de estos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis a los trabajadores de **CAMACO S.A.S**



**Gráfico 24. Evaluación De Estrés**

La gráfica muestra que en el 60% de los trabajadores evaluados los síntomas valorados en cantidad y frecuencia no se constituyen en indicativo de una posible respuesta de estrés severa que pueda ser perjudicial para la salud, mientras que el 40% presenta síntomas relacionados. Por lo cual se debe hacer actividades que permitan disminuir la presencia de síntomas estresantes y mantener este riesgo dentro en valores mínimos para evitar afectaciones a la salud de las personas.



## 8.2. Análisis descriptivo TMMS – 24

En primer lugar, se realizó un análisis de frecuencias estadísticas a cada uno de los instrumentos y sus subvariables.

Para la prueba TMMS-24 en la subvariable percepción un 25% de los encuestados se encuentran en un nivel bajo de atención sobre sus emociones, mientras un 60% tiene adecuado de percepción de sus emociones, y un 15% presta excelente atención a sus emociones como se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4. Inteligencia Emocional Percibida, subvariable Atención**

Atención emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Presta poca atención	5	25%
Adecuada atención	12	60%
Presta demasiada atención	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

En la subvariable de comprensión o claridad emocional, se encontró que el 45% de los participantes muestra excelente claridad emocional, el 35% muestra una adecuada claridad y el 20% debe mejorar su claridad cómo se puede ver en la tabla 5.

**Tabla 5. Inteligencia Emocional Percibida, subvariable Comprensión o claridad emocional**

Claridad emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su claridad	4	20%
Adecuada claridad	7	35%
Excelente claridad	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la subvariable de reparación emocional, el 60% de la muestra se caracteriza por tener una excelente reparación o regulación emocional, y el 40% restante presenta una adecuada reparación de emociones; no se encontraron participantes que deban mejorar el proceso de reparación emocional como se muestra en la tabla 6.

**Tabla 6. Inteligencia Emocional Percibida, subvariable Reparación o regulación emocional**

Reparación emocional		
	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar su reparación	0	0%
Adecuada reparación	8	40%
Excelente reparación	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

## **9. Análisis de resultados**

En relación al riesgo psicosocial, los resultados indican la presencia de bajo riesgo en los operarios y técnicos, mientras los jefes o profesionales muestran riesgo crítico en los factores de riesgo intralaboral.

Lo anterior indica que, dadas las características del trabajo de los operarios y auxiliares, (dominios relacionados con el cuestionario forma B) presentan factores protectores o beneficios que promueven la salud y el bienestar del colaborador en cada una de sus actividades; sin embargo, con relación a la carga mental se encuentra en riesgo alto, puesto que el trabajador se debe cumplir con demasiadas tareas que implican muchos procesos cognoscitivos y análisis de datos para responder a las tareas, es importante tener en cuenta las características de la información, en términos de cantidad, complejidad y detalle de a misma y el tiempo del cual dispone el trabajador para dar cumplimiento a las tareas (Ministerio de la Protección Social, 2010 Trabajo, )

En términos generales, los dominios relacionados con las demandas del trabajo, el control, liderazgo y relaciones sociales de trabajo se encuentran en estado bajo lo que no hace necesaria su intervención e inclusión dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de la empresa.

Por el lado de las personas con cargos de jefatura, gerencia y supervisión (quienes diligenciaron la forma A del cuestionario de riesgo intralaboral), se muestra que el nivel de riesgo es crítico; con lo cual se hace necesario que este grupo de personas sea incluido dentro del sistema de vigilancia, con el fin de poder promover mecanismos de bienestar o reconocimientos de las personas.

En relación a los factores de riesgo psicosocial extralaboral, si bien los participantes muestran un riesgo general bajo, se destaca el dominio: relaciones familiares, lo cuál puede ser un indicador de conflictos a nivel familiar o la recepción de poco apoyo del núcleo familiar hacia el trabajador La relación con familiares es conflictiva (Ministerio de la Protección social, 2010)

Finalmente, las mediciones en términos de estrés, indican la presencia moderada de síntomas en términos de frecuencia durante los últimos 3 meses, por ende, se deben encaminar acciones hacia la intervención para la disminución de ese nivel medio de riesgo.

De acuerdo con los resultados encontrados en para la variable Inteligencia emocional; en la subvariable Atención o percepción emocional, los sujetos que presentan niveles adecuados de atención (60% de los participantes), se caracterizan por tener mayor conciencia emocional (Lane, Quinlan, Schwartz, Walker y Zeitlin, 1990. Citado por Brackett y Salovey, 2006), menor alexitimia, (Apfel y Sifneos, 1979. Citado por Brackett y Salovey, 2006) y menos ambivalencia sobre la expresividad emocional (King, 1998; King & Emmons, 1990. Citado por Brackett y Salovey, 2006). Aunque cuando la comprensión se centra en otras personas, según lo planteado por Brackett y Salovey (2006) las personas se caracterizan por ser sensibles afectivamente, (Campbell, Kagan y Krathwohl, 1971), tiene la capacidad de recibir afecto (Buck, 1976) y muestran sensibilidad no verbal (Rosenthal, Hall, DiMatteo, Rogers y Archer). 1979).

En relación a la comprensión emocional el 45% de los sujetos se ubica en niveles altos de esta subvariable, lo que se relaciona con la capacidad para para reconocer cómo cambian las emociones a lo largo del tiempo, para predecir diferentes emociones y captar la manera que se entremezclan las emociones Guilera (2006. Citado por Monterrosa, 2017) Finalmente, la alta regulación emocional mostrada por la mayoría de los sujetos, se relaciona con lo planteado por Yip y Martín (2006. Citado por Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro, Gómez-Romero &

Ardila-Herrero, 2012), quienes observaron que aquellos individuos que regulan mejor sus emociones tienden a experimentar más alegría y menos estados de ánimo negativos, lo cual según los mismos autores da a las personas la creencia de control sobre sus emociones, capacidad de control sobre el estado de ánimo y les permite afrontar con mejores resultados y más éxito las situaciones percibidas como estresantes.

## 10. Conclusiones

Luego de haber realizado el análisis de los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y la prueba de inteligencia emocional, evaluando los posibles efectos de los riesgos intralaborales, extralaborales y sus posibles efectos relacionados con el estrés, se puede concluir lo siguiente:

- La empresa deberá considerar de manera prioritaria la implementación del sistema de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial, generando el compromiso por la alta dirección para su implementación, gestión y control.
- En términos generales el riesgo psicosocial del personal de la empresa se ubica en un nivel MEDIO de riesgo en general (Riesgo bajo en el factor de riesgo intralaboral para operarios y auxiliares, riesgo crítico en el factor de riesgo intralaboral para jefes, supervisores y profesionales, bajo riesgo en factor de riesgo extralaboral y riesgo medio en estrés), por lo cual se esperaría una aumento en las respuesta de estrés, si no se realizan observaciones, acciones y controles a los dominios que presentan niveles altos y críticos para intervenir de manera prioritaria los efectos a salud que se le pueda generar a los colaboradores.
- La empresa debe analizar la autonomía que le brinda a sus trabajadores, la capacidad que estos tienen para tomar decisiones en su labor, ya que esto fue reflejado en el dominio control sobre el trabajo.

## **11. Recomendaciones**

Según los resultados obtenidos y el plan de intervención propuesto, se realiza las siguientes recomendaciones.

- El estudio se realizó de manera general, basadas en la batería de instrumento para evaluación de factores de riesgo psicosocial, en la cual se evalúan los dominios en ella establecida; es importante que la empresa identifique de manera clara la muestras aplicar, para que no exista confusión al momento de realizar nuevos estudios con la inclusión de nuevo personal.
- El plan de intervención debe estar orientado a crear programas que permitan generar una cultura de prevención de los efectos del riesgo psicosocial, los cuales pueden ser atendidos por medio del fortalecimiento de la inteligencia emocional.
- Se debe realizar capacitación en el diseño de métodos de trabajo, talleres de manejo y distribución adecuada del tiempo.
- Se deben desarrollar talleres grupales con temáticas orientadas al mantenimiento familiar, técnicas de manejo y control del estrés.

## 12. Referencias bibliográficas

- Amaya, A., Argota, A., & Castro, A. (2011). *Inteligencia Emocional Percibida y Ansiedad Rasgo-Estado en Estudiantes de Psicología de una Universidad Pública del Magdalena* (Tesis inédita de grado). Universidad del Magdalena, Magdalena, Colombia.
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo de una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. Recuperado de:  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1041/1/v16n1a05.pdf>
- Asociación Europea para la seguridad y salud en el trabajo (s.f.). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Ayuso, M. (2016) *La inteligencia emocional en el trabajo*. (Trabajo de grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18142/1/TFG-N.438.pdf>
- Berrios, M., Augusto, J., Aguilar, M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34. Recuperado de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006)
- Brackett, M. y Salovey, M. (2006). Measuring Emotional Intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). *Psicothema*, 18(1) 34-41. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3273>
- Bresó, E. & Salanova, M. (2010). Organizaciones emocionalmente inteligentes como antídoto a los riesgos psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. 67, 12-16. Recuperado



de:

<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73230/35898.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cali, A., Fierro I., & Sempértegui, C. (2015) La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*. 8(15), 119 - 125. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5269475.pdf>

Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Campo, L., Cervantes, G., Fontalvo, Z., García, M., & Robles, G. (2008) Inteligencia Emocional Percibida en los Grumetes de la Escuela Naval de Suboficiales A.R.C “Barranquilla”. *Psicogente*, 11(20), 145-151. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4975/497552140011.pdf>

Castillo, A., (2014) *Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: Recompensa*. (Trabajo de grado, Universidad de Manizales). Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1277/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EMPRESAS%20DE%20PRODUCCION%20DEL%20SUROCCIDENTE%20COLOMBIANO%2C%20UNA%20VISION%20DESDE%20LA%20GERENCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO.pdf?sequence=1>

Cataño, W., Esguerra, D., & Rubio, G. (2017) *Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un hotel de Bogotá* (Tesis de especialización, Corporación Universitaria

Minuto de Dios). Recuperado de:

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA\\_RubianoRivasGonzalo\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5630/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011) Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 29(4), 380-391.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Decreto 1072. Ministerio de Trabajo, República de Colombia (2016). Recuperado de:

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de

<http://www.rieoei.org/deloslectores/326Berrocal.pdf>

Extremera, N. Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. y Gil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 36(2), 209-228.

Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1199044>

Flores, M. (20 de marzo del 2016) Paradigma empírico analítico. Prezi. Recuperado de:

<https://prezi.com/jzj0ixwvo7m4/paradigma-empirico-analitico/>

García-Allen, J. (s.f.). Burnout (Síndrome del Quemado): como detectarlo y tomar medidas.

Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 29(2), 237-41. Recuperado de:

[https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext&tlng=es)

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Gutiérrez, A., & Vilorio-Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.

*Revista Científica Salud Uninorte*. 30(1). Recuperado de:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5577>

Guzmán, A., Rincón, H. (2017) *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el hotel B3 Virrey y nivel de estrés del grupo de trabajadores* (Tesis de especialización, Universidad distrital Francisco José de Caldas). Recuperado de:

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7085/1/Rinc%C3%B3nRinc%C3%B3nHerleyHelena2017.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) (2010) Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Recuperado de:

<https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>

Ley 1010. Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 46.160 (2006). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

Ley 1562. Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 48.488 (2012). Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)

Ley 1616. Congreso de la República de Colombia. (2013). Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Limonero, J., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., Gómez-Romero, M., & Ardila-Herrero,

A. (2012) Estrategias de afrontamiento resilientes y regulación emocional: predictores de satisfacción con la vida. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 20(1) 183-196.

Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Joaquin\\_Limonero2/publication/234139556\\_Resilient\\_coping\\_strategies\\_and\\_emotion\\_regulation\\_predictors\\_of\\_life\\_satisfaction\\_Estrategias\\_de\\_afrontamiento\\_resilientes\\_y\\_regulacion\\_emocional\\_predictores\\_de\\_satisfaccion\\_con\\_la\\_vida/links/0912f50f875b5c8ae5000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/234139556_Resilient_coping_strategies_and_emotion_regulation_predictors_of_life_satisfaction_Estrategias_de_afrontamiento_resilientes_y_regulacion_emocional_predictores_de_satisfaccion_con_la_vida/links/0912f50f875b5c8ae5000000.pdf)

Loaiza, M. (2014) *La Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral en los servidores,*

*servidoras, que cuentan con nombramiento permanente de autoridad portuaria de*

*Guayaquil*. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador). Recuperado

de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13293/1/TESIS%20MA%20DE%20LOURDES%20LOAIZA%20QUINTO%20INDUSTRIAL.pdf>

Macías, A., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona, F., & Crespiño, D. (2016) Relación de la

inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos

laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Revista Atención Primaria*.

48(5). 301 - 307. Recuperado de: [https://ac.els-cdn.com/S0212656715002462/1-s2.0-S0212656715002462-main.pdf?\\_tid=71a43323-160b-43fc-91da-](https://ac.els-cdn.com/S0212656715002462/1-s2.0-S0212656715002462-main.pdf?_tid=71a43323-160b-43fc-91da-fee6f3d04b13&acdnat=1551650477_441681c6242ec650c8ab62bf908049)

[S0212656715002462-main.pdf?\\_tid=71a43323-160b-43fc-91da-](https://ac.els-cdn.com/S0212656715002462-main.pdf?_tid=71a43323-160b-43fc-91da-fee6f3d04b13&acdnat=1551650477_441681c6242ec650c8ab62bf908049)

[fee6f3d04b13&acdnat=1551650477\\_441681c6242ec650c8ab62bf908049](https://ac.els-cdn.com/S0212656715002462-main.pdf?_tid=71a43323-160b-43fc-91da-fee6f3d04b13&acdnat=1551650477_441681c6242ec650c8ab62bf908049)

Ministerio de la protección social (2010) *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de trabajo (s.f.). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Monterroso, M. (2017) *Inteligencia emocional del personal en hoteles en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Monterroso-Manuel.pdf>

Moreno, B & Baéz, C. (2010) Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid - España. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Múnera-Palacio, M., Saenz-Agudelo, M., & Cardona-Arango, D. (2011) Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de los docentes de la Facultad de Medicina, Universidad CES. *Revista CES Medicina*. 27(2).163-175. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2611/261129825004.pdf>

Muñoz, D., Pitre, R. & Amaya, N. (2017) Diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en la empresa miramar en el municipio de Maicao en la Guajira. *Revista Aglala*, 8(1), 243-264. Recuperado de: <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1034>

- Núñez, M. (2008) Estrategia y técnica del diseño de investigación. *Investigación educativa* 12(21). 33 - 41. Recuperado de:  
[http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_educativa/2008\\_n21/a04v12n21.pdf](http://200.62.146.19/bibvirtualdata/publicaciones/inv_educativa/2008_n21/a04v12n21.pdf)
- Orué-Arias, E. (2010) Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. 2(1). 90-106. Recuperado de:  
<http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/24/1>
- Parra, N & Pulido, N. (2013). Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 5(1), 59-73. Recuperado de:  
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v5n1/v5n1a06.pdf>
- Peláez, S., & Cuellar, S. (2014) *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales* (Tesis de especialidad, Universidad de Manizales). Recuperado de:  
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piñar, M. (2014) Inteligencia emocional y Estrés y Rendimiento en tripulantes de cabina de pasajeros frente a pasajeros con conflictos. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). Recuperado de:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284946/mjpc1de1.pdf?sequence=1>
- Prieto, M., & Sainz, M., (2014) Cómo gestionar la inteligencia emocional en el aula. Recuperado de: <https://diversidad.murciaeduca.es/publicaciones/claves/doc/dprieto.pdf>

- Pumayalla, F. (2017) *Nivel de Inteligencia Emocional que Poseen los Colaboradores del Hotel El Country, en la Ciudad de Trujillo, Año 2017* (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10018/pumayalla\\_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10018/pumayalla_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramis, C., Manassero, A., & García, E. (2009). Consecuencias del Trabajo Emocional en el Sector Turístico: ¿Riesgos Psicosociales o Salud Laboral? *Revista Ciencia y Trabajo. Fundación Científica y Tecnológica. 11(32)*, 85-95. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Isabel\\_Rodriguez10/publication/41126175\\_El\\_Estres\\_Como\\_Amenaza\\_y\\_Como\\_Reto\\_Un\\_Analisis\\_de\\_su\\_Relacion/links/00b7d51433c0281c60000000/El-Estres-Como-Amenaza-y-Como-Reto-Un-Analisis-de-su-Relacion.pdf#page=69](https://www.researchgate.net/profile/Isabel_Rodriguez10/publication/41126175_El_Estres_Como_Amenaza_y_Como_Reto_Un_Analisis_de_su_Relacion/links/00b7d51433c0281c60000000/El-Estres-Como-Amenaza-y-Como-Reto-Un-Analisis-de-su-Relacion.pdf#page=69)
- Ramos, C. (2015) Los paradigmas de la investigación científica. *Av.psicol. 23(1)* 9-17.  
Recuperado de:  
[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)
- Resolución 734. Ministerio de la Protección Social, Diario Oficial 46213 (2016). Recuperado de:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19637>
- Resolución 2646, Ministerio de la Protección Social, Diario Oficial No. 47.059 (2008).  
Recuperado de:  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)
- Resolución 652. Ministerio de Trabajo, Diario Oficial No. 48.427 (2012). Recuperado de:  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_0652\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm)

Resolución 1356. Ministerio de Trabajo, Diario Oficial No. 48.501 (2012). Recuperado de:

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_1356\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1356_2012.htm)

Resolución 2404. Ministerio de Trabajo (2019). Recuperado de:

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Rodríguez, E., Sánchez-Gómez, J., Dorado, H., & Ramírez, J., (2014). Factores de Riesgo

Psicosocial Intralaboral y Grado de Estrés en Docentes Universitarios. *Revista*

*Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(2), 12-17. Recuperado de:

<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/viewFile/111/119>

Rodríguez, U., Amaya, A., & Argota, A. (2011) Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes universitarios. *Psicogente*, 14(26) 310-320. Recuperado de:

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1834>

Sin datos. Medidor emocional. Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/1ijxX8iRfzG7eb6lIVR3Hm1myr3H6rm5z/view>

Taramuel, J., & Zapata, V. (2017) Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista Publicando*, 11(1) 162-181. Recuperado de:

[https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/518/pdf\\_345](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/viewFile/518/pdf_345)

Uribe, A., & Martínez, A. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91-108.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229785>



Vieco, G., & Abello, R. (2014) Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*. 31(2). 354-385. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/9131>

## Anexos

### Anexo 1. Plan de intervención propuesto para la empresa CAMACO SAS

Para efectos del programa de intervención propuesto para la empresa CAMACO SAS, se plantean en primera fase las acciones de educación en Inteligencia Emocional que deberán ser desarrolladas de forma paralela al plan de intervención de riesgo psicosocial, las cuales deberán ser apoyas dentro del actividades propuestas por el comité de vivencia laboral, como se muestra a continuación:

**Tabla 7. Plan de educación en Inteligencia Emocional**

<b>Sesión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Acciones</b>
<b>Sesión 1</b>	Actividades encaminadas a que los trabajadores realicen reconocimiento de sus estados emocionales, la forma actual de expresión de las mismas y un acercamiento hacia la reflexión sobre la razón por la cual se dan los mismos. De igual manera, se busca enfocar las acciones hacia la importancia de todas las emociones sin distinción, ya que todas tienen una funcionalidad que facilita procesos como la socialización, adaptabilidad, comunicación, motivación, entre otros.	<ol style="list-style-type: none"><li>Capacitación sobre emociones, importancia de las mismas, demandas emocionales en el trabajo.</li><li>Construcción de un esquema por trabajador que relacione sus estímulos, emociones, respuestas y consecuentes, con el fin de que el trabajador realice una reflexión sobre.</li><li>Incentivar la construcción de espacios de diálogo semanales, en los cuales los trabajadores puedan expresar sus pensamientos y sentimientos sobre las situaciones laborales que han vivido.</li></ol>
<b>Sesión 2</b>	En esta sesión las actividades se centran en que los trabajadores comprendan que las emociones tienen una razón de ser, y que las formas de expresión de las mismas pueden ser modificadas, además que las emociones pueden ser invasivas por lo cual aprender a regularlas es importante.	<ol style="list-style-type: none"><li>Capacitación sobre el estrés y la influencia del mismo en la vida cotidiana.</li><li>Entrenamiento en técnicas de relajación que permitan al trabajador lograr estabilidad y tener momentos en los cuales facilite la gestión en términos de tiempo de una emoción desagradable.</li></ol>

<p><b>Sesión 3</b></p>	<p>En esta sesión las actividades van encaminadas a que los trabajadores construyan un medidor de sus emociones, en el cual de manera gráfica identifiquen las emociones que están experimentando, específicamente en dos momentos de su día y realicen preguntas en torno a las mismas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Capacitación sobre el uso del medidor emocional.</li> <li>b. Medidor emocional. Está actividad hace parte del programa RULER, el cual es un programa de educación emocional, que según las autoras Prieto y Sainz (2014), en el cual se toman en cuenta destrezas asociadas al reconocimiento, entendimiento, etiquetado, expresión y regulación de las emociones (RULER, Recognizing, Understanding, Labeling, Expressing, and Regulating emotion).</li> <li>c. En esta actividad, los trabajadores reciben una hoja en la cual dibujarán los cuadrantes correspondientes a las emociones y su nivel de energía, posterior a ello, darán respuesta a una serie de preguntas guía que permitirán dar orientación a sus vivencias emocionales.</li> </ol> <p><b>Preguntas guías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce: ¿Qué estás sintiendo? ¿Qué agradable es? ¿Cuánta energía tienes? ¿Dónde te ubicarías?</li> <li>- Entiende: ¿Qué te hizo sentir de esa manera?</li> <li>- Etiqueta: ¿Qué palabra describe mejor dónde te tramaste?</li> <li>- Expresa: ¿Cómo estás expresando ese sentimiento? ¿Su expresión es apropiada para el contexto en el que se encuentra?</li> <li>- Regula: ¿Estás dónde estás en el medidor emocional, el lugar donde quieres estar? Si es así, ¿qué estrategias usarás para permanecer allí? Si desea cambiar, ¿qué estrategias usará? (Sin datos)</li> <li>- Además de lo anterior, estas actividades deben apoyarse el Comité de convivencia laboral, para buscar generar ambientes emocionalmente sanos en los lugares de trabajo.</li> </ul>
------------------------	--	---

- **Intervención del riesgo psicosocial cargos auxiliares u operativos**

Para efectos de valoración de la información, serán descritos los resultados de la población se aplicó los cuestionarios de evaluación psicosocial forma B (15 personas con tipo de cargo auxiliar u operativo). Luego de realizar el análisis de los datos, se describen las conclusiones y hallazgos evidenciados, los cuales tendrán aportaciones hacia la inteligencia emocional.

**Tabla 8. Plan de intervención riesgo psicosocial e IE cargos auxiliares u operativos**

<i>Factor de intervención</i>	<i>Intervención Riesgo Psicosocial</i>	<i>Intervención Inteligencia emocional</i>
Demandas cuantitativas	Documentar las funciones y responsabilidad por cada cargo e incluirla en la evaluación de desempeño. Establecer los criterios para la entrega de funciones y actividades del cargo.	Capacitación en demandas emocionales según la actividad o cargo. Capacitación en manejo del estrés y trabajo en equipo
Carga mental	Se sugiere implementar un programa de estilo de vida saludable, pausas activas que les permita generar y fortalecer herramientas.	Gestión del tiempo de trabajo y economía domestica
Claridad del rol	Revisar e implementar los procesos de inducción, reinducción, tipo de contrato.	
Capacitación	Implementación programa de educación continua por áreas de trabajo que permita aumentar las herramientas cognitivas en los trabajadores en relación al conocimiento técnico.	Programa de formación en habilidades blandas.
Liderazgo	Programa desarrollo de habilidades de liderazgo	Dinámica de juego de Roles y Liderazgo transformacional
Realimentación del desempeño	Implementar plan de incentivos, proceso de gestión de desempeño y socialización de los resultados.	Plan de bienestar laboral, Integración del grupo de trabajo Capacitación en ambientes sanos de trabajo

- **Intervención del riesgo psicosocial cargos de jefatura o profesionales**

Para efectos de valoración de la información, serán descritos los resultados de la población se aplicó los cuestionarios de evaluación psicosocial forma A (5 personas con tipo de cargo: jefatura o profesionales). Luego de realizar el análisis de los datos, se describen las conclusiones y hallazgos evidenciados.

**Tabla 9. Plan de intervención riesgo psicosocial e IE cargos de jefatura o profesionales**

<i><b>Factor de intervención</b></i>	<i><b>Intervención Riesgo Psicosocial</b></i>	<i><b>Intervención Inteligencia emocional</b></i>
Realimentación del desempeño	Implementar plan de incentivos, proceso de gestión de desempeño y socialización de los resultados.	Capacitación de estilos de afrontamiento y resolución de conflictos.
Claridad del rol	Documentación de los procesos del área, socialización y capacitación en funciones y responsabilidades.	Programa de motivación por logro, donde involucren las emociones y las responsabilidades del cargo
Control y autonomía	Implementación de programa en desarrollo de competencias de empoderamiento, rotación del personal, cambio de roles.	Desarrollo de competencias y habilidades gerenciales, teniendo en cuenta los procesos de liderazgo y autonomía.
Capacitación	Programas de capacitación por competencias que incluyan las habilidades gerencia y las de gestión del talento humano	Capacitación de actitud hacia el cambio, manejo y resolución de conflictos. Implementación del entrenamiento en Inteligencia Emocional.
Jornada de trabajo	Desarrollo de Competencias en Administración del Tiempo.	

Adicional a estas medidas de intervención se sugiere socializar estos resultados con el COPASST y Comité de convivencia laboral, generar compromisos para la implementación del plan de intervención.

Revisar el plan de bienestar de la empresa e incluir actividades que involucren la familia.

## **Anexo 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN**

El propósito de esta ficha de investigación es proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Ana Mercedes Amaya Agudelo y Hugo Mejía Carbonó. La meta de este estudio es: Diseñar un plan de intervención del riesgo psicosocial aplicando principios de la Inteligencia Emocional en la empresa CAMACO SAS. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas de los test TMMS 24 y la batería de riesgo psicosocial, los cuales evalúan inteligencia emocional percibida y los factores psicosociales respectivamente.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un código y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

\_\_\_\_\_

Acepto participar

\_\_\_\_\_

No acepto participar

Se firma en la ciudad de: \_\_\_\_\_ a los días \_\_\_\_ del mes de: \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

**Anexo 3. CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24**

**TMMS-24.**  
INSTRUCCIONES:

*A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.*

*No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.*

*No emplee mucho tiempo en cada respuesta.*

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nada de Acuerdo</b>	<b>Algo de Acuerdo</b>	<b>Bastante de acuerdo</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

**Anexo 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO BATERÍA DE INSTRUMENTO DE RIESGO PSICOSOCIAL**



**IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA  
EPIDEMIOLOGICO EN FACTORES DE  
RIESGO PSICOSOCIAL**



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA IMPLEMENTACION DEL  
PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGIA Y EVALUACION DE LOS  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con C.C. \_\_\_\_\_ expedida en la ciudad de \_\_\_\_\_, y en calidad de trabajador de la empresa \_\_\_\_\_ doy mi consentimiento libre y voluntario para participar en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en esta empresa.

Así mismo expreso, que he recibido por parte del evaluador, toda la información necesaria sobre el proceso de evaluación, sus objetivos, el procedimiento, el tipo de resultados que se obtendrán, el buen uso que se dará de la información que yo proporcione, los beneficios y riesgos potenciales que implica esta actividad, así como las condiciones de confidencialidad y seguridad que aplicarán sobre la información que proporcione.

De igual forma, fui informado de la posibilidad que tenía de rehusarme a hacer parte de la evaluación, para que tomara de forma libre y voluntaria la decisión de responder los instrumentos de evaluación. Toda la información recibida por parte del evaluador, fue clara, completa y comprensible y el recibí de manera verbal y escrita.

Autorizó que la información individual, develada en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, podrá ser conocida por el área de Recursos Humanos y de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, y la información de estadística generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa por el psicólogo evaluador.

FECHA: \_\_\_\_\_  
          dd      mm      aa



Nombres y Apellidos del Empleado: \_\_\_\_\_



Firma del Empleado: \_\_\_\_\_

C.C. No. \_\_\_\_\_



## Anexo 5. FICHA DE DATOS GENERALES

 <p style="text-align: center;">Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p> <p style="text-align: center;">Universidad <b>JAVERIANA</b></p> <p style="text-align: center;">Fecha de aplicación: <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">Número de Identificación del respondiente (ID): <input style="width: 100px;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE DATOS GENERALES</b></p> <p>Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.</p> <p>Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.</p> <p>1. Nombre completo: <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>2. Sexo:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Masculino</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>3. Año de nacimiento: <input style="width: 40px;" type="text"/></p> <p>4. Estado civil:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Soltero (a)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Casado (a)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Unión libre</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Separado (a)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Divorciado (a)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Viuvo (a)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Sacerdote / Monja</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>	Separado (a)	<input type="checkbox"/>	Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>	Viuvo (a)	<input type="checkbox"/>	Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>	 <p style="text-align: center;">Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p> <p style="text-align: center;">Universidad <b>JAVERIANA</b></p> <p>5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Ninguno</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Primaria incompleta</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Primaria completa</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Bachillerato incompleto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Bachillerato completo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico / tecnológico incompleto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Técnico / tecnológico completo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Profesional incompleto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Profesional completo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Carrera militar / policía</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Post-grado incompleto</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Post-grado completo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table> <p>6. ¿Cuál es su ocupación o profesión? <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>7. Lugar de residencia actual:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ciudad / municipio</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Departamento</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> </table> <p>8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1</td> <td style="width: 33%;">4</td> <td style="width: 33%;">Finca</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>6</td> <td></td> </tr> </table> <p>9. Tipo de vivienda</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Propia</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>En arriendo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Familiar</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table> <p>10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar) <input style="width: 40px;" type="text"/></p>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Primaria incompleta	<input type="checkbox"/>	Primaria completa	<input type="checkbox"/>	Bachillerato incompleto	<input type="checkbox"/>	Bachillerato completo	<input type="checkbox"/>	Técnico / tecnológico incompleto	<input type="checkbox"/>	Técnico / tecnológico completo	<input type="checkbox"/>	Profesional incompleto	<input type="checkbox"/>	Profesional completo	<input type="checkbox"/>	Carrera militar / policía	<input type="checkbox"/>	Post-grado incompleto	<input type="checkbox"/>	Post-grado completo	<input type="checkbox"/>	Ciudad / municipio	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Departamento	<input style="width: 100%;" type="text"/>	1	4	Finca	2	5	No sé	3	6		Propia	<input type="checkbox"/>	En arriendo	<input type="checkbox"/>	Familiar	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>																																																													
Femenino	<input type="checkbox"/>																																																													
Soltero (a)	<input type="checkbox"/>																																																													
Casado (a)	<input type="checkbox"/>																																																													
Unión libre	<input type="checkbox"/>																																																													
Separado (a)	<input type="checkbox"/>																																																													
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>																																																													
Viuvo (a)	<input type="checkbox"/>																																																													
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>																																																													
Ninguno	<input type="checkbox"/>																																																													
Primaria incompleta	<input type="checkbox"/>																																																													
Primaria completa	<input type="checkbox"/>																																																													
Bachillerato incompleto	<input type="checkbox"/>																																																													
Bachillerato completo	<input type="checkbox"/>																																																													
Técnico / tecnológico incompleto	<input type="checkbox"/>																																																													
Técnico / tecnológico completo	<input type="checkbox"/>																																																													
Profesional incompleto	<input type="checkbox"/>																																																													
Profesional completo	<input type="checkbox"/>																																																													
Carrera militar / policía	<input type="checkbox"/>																																																													
Post-grado incompleto	<input type="checkbox"/>																																																													
Post-grado completo	<input type="checkbox"/>																																																													
Ciudad / municipio	<input style="width: 100%;" type="text"/>																																																													
Departamento	<input style="width: 100%;" type="text"/>																																																													
1	4	Finca																																																												
2	5	No sé																																																												
3	6																																																													
Propia	<input type="checkbox"/>																																																													
En arriendo	<input type="checkbox"/>																																																													
Familiar	<input type="checkbox"/>																																																													

 <p style="text-align: center;">Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p> <p style="text-align: center;">Universidad <b>JAVERIANA</b></p> <p>11. Lugar donde trabaja actualmente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Ciudad / municipio</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Departamento</td> <td><input style="width: 100%;" type="text"/></td> </tr> </table> <p>12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Si lleva menos de un año marque esta opción</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Si lleva más de un año, anote cuántos años</td> <td><input style="width: 20px;" type="text"/></td> </tr> </table> <p>13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa? <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Jefatura - tiene personal a cargo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Profesional, analista, técnico, tecnólogo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Operario, operador, ayudante, servicios generales</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table> <p>15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Si lleva menos de un año marque esta opción</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Si lleva más de un año, anote cuántos años</td> <td><input style="width: 20px;" type="text"/></td> </tr> </table> <p>16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	Ciudad / municipio	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Departamento	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Si lleva menos de un año marque esta opción	<input type="checkbox"/>	Si lleva más de un año, anote cuántos años	<input style="width: 20px;" type="text"/>	Jefatura - tiene personal a cargo	<input type="checkbox"/>	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	<input type="checkbox"/>	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	<input type="checkbox"/>	Operario, operador, ayudante, servicios generales	<input type="checkbox"/>	Si lleva menos de un año marque esta opción	<input type="checkbox"/>	Si lleva más de un año, anote cuántos años	<input style="width: 20px;" type="text"/>	 <p style="text-align: center;">Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p> <p style="text-align: center;">Universidad <b>JAVERIANA</b></p> <p>17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Temporal de menos de 1 año</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Temporal de 1 año o más</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Término indefinido</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cooperado (cooperativa)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Prestación de servicios</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>No sé</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table> <p>18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo <input style="width: 40px;" type="text"/> horas de trabajo al día</p> <p>19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Una parte fija y otra variable</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b></p>	Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>	Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>	Término indefinido	<input type="checkbox"/>	Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>	Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>	No sé	<input type="checkbox"/>	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>	Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>	Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>
Ciudad / municipio	<input style="width: 100%;" type="text"/>																																						
Departamento	<input style="width: 100%;" type="text"/>																																						
Si lleva menos de un año marque esta opción	<input type="checkbox"/>																																						
Si lleva más de un año, anote cuántos años	<input style="width: 20px;" type="text"/>																																						
Jefatura - tiene personal a cargo	<input type="checkbox"/>																																						
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	<input type="checkbox"/>																																						
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	<input type="checkbox"/>																																						
Operario, operador, ayudante, servicios generales	<input type="checkbox"/>																																						
Si lleva menos de un año marque esta opción	<input type="checkbox"/>																																						
Si lleva más de un año, anote cuántos años	<input style="width: 20px;" type="text"/>																																						
Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>																																						
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>																																						
Término indefinido	<input type="checkbox"/>																																						
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>																																						
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>																																						
No sé	<input type="checkbox"/>																																						
Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>																																						
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>																																						
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>																																						

# Anexo 6. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL - FORMA A

Fecha de aplicación:  /  /

Número de identificación del respondiente (ID):




## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A




#### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

##### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✗		

↑  
Respuesta definitiva
↑  
Respuesta equivocada



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



Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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

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

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

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

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

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

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

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



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					



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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48					
49					
50					
51					
52					



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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60					
61					
62					



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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: 

Si	
No	

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

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

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: 

Si	
No	

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

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

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



# Anexo 7. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL - FORMA B



Fecha de aplicación:

Número de identificación del respondente (ID):

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✗		

↑  
Respuesta definitiva
↑  
Respuesta equivocada



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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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



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

Gracias por su colaboración.

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

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

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

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17 Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18 Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19 En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21 Trabajo en horario de noche					
22 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23					
24					
25					
26					
27					
28					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36					
37					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38					
39					
40					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41					
42					
43					
44					



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46					
47					
48					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49					
50					
51					
52					
53					
54					



	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:



SI	
No	

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

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







		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 9. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN

Fecha de aplicación:  /  /

Número de identificación del respondiente (ID):

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN

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

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

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

