

MGTH 0024  
2017  
ej-1

1324075



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA LABORAL EN FUNCIONARIOS  
DE INSPECCIONES DE POLICÍA Y COMISARÍAS DE FAMILIA DE SANTA  
MARTA.**

NELCIS RANGEL LOZANO

Tutora: Iracema Polo Martínez.

Cotutora: Ana Blanco Ariza.

**Proyecto de grado para optar al título de:**

*Magister en Gerencia del Talento Humano*

**2017**

**Barranquilla, Atlántico.**



## RESUMEN

Recientemente se han venido evidenciando que las personas necesitan satisfacer necesidades de bienestar, desarrollo profesional, o productividad; porque cuando no se cumplen dentro de los ambientes de trabajo se pueden generar efectos negativos en la salud y la motivación. Por tal motivo, la presente investigación se orientó hacia el logro del siguiente objetivo; describir los factores que caracterizan el riesgo psicosocial y el clima laboral en los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta para identificar las dimensiones que afecten la calidad de vida y desempeño laboral. Dentro de los resultados obtenidos se destacó que en el caso de riesgo psicosocial, las dimensiones con valores críticos en riesgos intralaborales fueron características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico, reconocimiento y compensación; en riesgos extralaborales se evidenciaron niveles de riesgo alto en las variables tiempo fuera del trabajo y desplazamiento. También se encontró un alto nivel de estrés en la población de estudio. Con respecto a los resultados de la prueba de clima organizacional las dimensiones con altos porcentajes negativos fueron toma de decisiones y relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** Clima Laboral, Factores de Riesgo Extralaborales, Factores de Riesgo Intralaborales, Factores de Riesgo Psicosociales.

### **Abstract**

It has recently become clear that people need to meet welfare, professional development, or productivity needs; since when they are not fulfilled within the work environments it can generate negative effects on health and motivation. For this reason, the present investigation was oriented towards the achievement of the following objective; To describe the factors that characterize the psychosocial risk and the working environment of the police inspectors and family police stations of the city of Santa Marta to identify the dimensions that affect quality of life and work performance. The results showed that in the case of psychosocial risk the dimensions with critical values in intralaboral risks were characteristics of leadership, performance feedback, role clarity, training, participation and management of change, emotional demands, environmental demands and Physical effort, recognition and compensation; In extra-occupational risks high levels of risk were evidenced in the variables time off work and displacement. A high level of stress was also found in the student population. Regarding the results of the organizational climate test, the dimensions with high negative percentages were decision-making and interpersonal relationships.

**Keywords:** Work environment, Extralaboral risk factors, Intralaboral Risk Factors, Psychosocial Risk Factors.

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinito amor y presencia en mi vida para perseverar y alcanzar las metas trazadas.

A mi familia por su apoyo incondicional y motivación constante, en especial a mi madre por sus consejos, enseñanza y fortaleza.

A mis compañeros de clase y trabajo, y todas aquellas personas que de una u otra manera me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje y conocimiento.

## AGRADECIMIENTOS

La autora expresa su agradecimiento:

Al Doctor, Rafael Alejandro Martínez. Alcalde Distrital de Santa Marta

A la Magister, Iracena Polo Martínez. Docente universidad Simón Bolívar Tutora de tesis

A la Doctora, Ana Blanco Ariza. Docente proyecto de investigación Universidad Simón Bolívar

Al Magister, Carlos Acosta Villa. Coordinador Maestría Gerencia en Talento Humano

A los Funcionarios de Las Comisarias e Inspecciones de Policía de la Alcaldía de Santa Marta

A Todas aquellas personas, que como las anteriores estuvieron siempre dispuestas a formar parte activa de esta investigación, aportando sus experiencias, conocimientos, sinceridad y afecto, constituyéndose en un aporte integral para su culminación exitosa.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Introducción.....</b>	<b>12</b>
<b>Capítulo 1. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>15</b>
<b>1. El Problema de Investigación.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Descripción del Problema.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Delimitación del problema.....</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Formulación del problema.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.1. Pregunta Principal.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.2. Preguntas secundarias.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.1. Objetivo General.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4.3. Relevancia, pertinencia y factibilidad.....</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo 2. Marco de Referencia.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1. Marco Teórico.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2. Marco Legal.....</b>	<b>60</b>
<b>2.3. Marco Conceptual.....</b>	<b>63</b>
<b>Capítulo 3. Diseño Metodológico.....</b>	<b>66</b>
<b>3. Metodología de la investigación.....</b>	<b>67</b>
<b>3.1. Enfoque metodológico.....</b>	<b>67</b>
<b>3.2. Fuentes Primarias y Secundarias.....</b>	<b>68</b>
<b>3.3. Procedimiento Metodológico.....</b>	<b>69</b>

<b>3.4. Técnicas de Recolección de la información.....</b>	<b>72</b>
<b>3.5. Población.....</b>	<b>75</b>
<b>3.6. Definición de variables.....</b>	<b>75</b>
<b>3.7. Control de variables.....</b>	<b>91</b>
<b>3.8. Consideraciones éticas.....</b>	<b>93</b>
<b>Capítulo 4. Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>94</b>
<b>4.1. Análisis de resultados .....</b>	<b>95</b>
<b>4.2. Discusión.....</b>	<b>142</b>
<b>4.3. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>150</b>
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>153</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>161</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Mapa general de la investigación.....</b>	<b>28</b>
--	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Dominios de los factores de riesgo intralaboral.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 2. Dimensiones de los factores de riesgo extralaborales.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 3. Variables para la evaluación del clima organizacional según algunos autores representativos .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 4. Definición de variables del IMCOC para evaluar Clima Organizacional....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 5. Definición operacional de Riesgos Psicosociales: Factores de riesgo intralaborales.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 6. Definición Operacional: Factores de riesgo intralaborales.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 7. Definición operacional: Factores de riesgo extralaborales.....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 8. Definición operacional: Factores de riesgo extralaborales.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 9. Definición operacional: Cuestionario para la evaluación del estrés.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 10. Definición Operacional de clima laboral.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 11. Control de Variables.....</b>	<b>91</b>
<b>Tabla 12. Nivel de riesgo para puntaje transformado promedio.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 13. Nivel de estrés promedio.....</b>	<b>96</b>

<b>Tabla 14. Promedio de prueba IMCOC.....</b>	<b>110</b>
<b>Tabla 15. Resultados por ítems del IMCOC.....</b>	<b>114</b>
<b>Tabla 16. Tabla de contingencia entre el resultado convertido del IMCOC y el resultado total convertido del IEFRP.....</b>	<b>118</b>
<b>Tabla 17. Tabla de contingencia entre el género y los resultados del instrumento de riesgo psicosocial.....</b>	<b>120</b>
<b>Tabla 18. Resultados según la ubicación laboral. IMCOC.....</b>	<b>121</b>
<b>Tabla 19. Resultados según la ubicación laboral. IEFRP.....</b>	<b>122</b>
<b>Tabla 20. Actividades subprograma intervención de los procesos organizacionales.....</b>	<b>127</b>
<b>Tabla 21. Actividades subprograma de entrenamiento de los trabajadores en áreas humanas y desarrollo de competencias.....</b>	<b>132</b>
<b>Tabla 22. Actividades subprograma de entrenamiento en el afrontamiento y control de las exigencias ambientales.....</b>	<b>138</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Porcentaje de personas ubicadas en cada nivel de riesgo.....</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico 2. Porcentajes según el nivel de síntomas de estrés.....</b>	<b>98</b>
<b>Gráfico 3. Porcentaje de dimensiones de liderazgo y relaciones sociales.....</b>	<b>99</b>
<b>Gráfico 4. Porcentaje general del dominio liderazgo y relaciones sociales.....</b>	<b>100</b>
<b>Gráfico 5. Porcentaje general del dominio control sobre el trabajo.....</b>	<b>101</b>
<b>Gráfico 6. Porcentaje de dimensiones de control sobre el trabajo .....</b>	<b>102</b>
<b>Gráfico 7. Porcentaje general del dominio demandas del trabajo.....</b>	<b>103</b>
<b>Gráfico 8. Porcentaje de dimensiones de demandas del trabajo .....</b>	<b>104</b>
<b>Gráfico 9. Porcentaje de dimensiones de recompensas.....</b>	<b>105</b>
<b>Gráfico 10. Porcentaje general del dominio recompensas.....</b>	<b>106</b>
<b>Gráfico 11. Porcentaje general del dominio riesgo psicosocial extralaboral.....</b>	<b>107</b>
<b>Gráfico 12. Porcentaje de dimensiones de riesgo psicosocial extralaboral .....</b>	<b>108</b>
<b>Gráfico 13. Porcentajes generales prueba IMCOC de acuerdo a positividad, neutralidad o negatividad de las respuestas.....</b>	<b>110</b>
<b>Gráfico 14. Porcentajes de las áreas del IMCOC de acuerdo a positividad, neutralidad o negatividad de las respuestas.....</b>	<b>111</b>
<b>Gráfico 15. Promedio por área IMCOC.....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1. Cuestionario forma A, batería de riesgo psicosocial.....</b>	<b>162</b>
<b>ANEXO 2. Cuestionario forma B, batería de riesgo psicosocial.....</b>	<b>174</b>
<b>ANEXO 3. Cuestionario de riesgos extralaborales, batería de riesgo psicosocial.....</b>	<b>185</b>
<b>ANEXO 4. Cuestionario de estrés, batería de riesgo psicosocial.....</b>	<b>190</b>
<b>ANEXO 5. Consentimiento informado.....</b>	<b>192</b>
<b>ANEXO 6. Cuestionario del IMCOC.....</b>	<b>194</b>
<b>ANEXO 7. Evidencias del proceso de análisis de datos .....</b>	<b>203</b>

## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre la salud han promovido, en los últimos años, que se le dé una mayor relevancia a la intervención en salud en las organizaciones. En la actualidad no cabe ninguna duda de que los factores psicosociales tienen una estrecha relación con la organización del trabajo. Los cambios en las condiciones laborales, las nuevas tecnologías, el tipo de organización del trabajo; tienen efectos negativos directos sobre la salud de los trabajadores contribuyendo a la aparición de nuevos riesgos que son determinantes para la aparición de una serie de trastornos de tipo físico, psicológico y social. Los factores de riesgo psicosociales han sido considerados como algo individual, pero el ser humano al entrar en contacto con la organización, de la cual hace parte, pasa a ser considerada como parte de ella, debido a que las características de los funcionarios permitirán el correcto desempeño de la misma.

De igual forma, la relación entre la organización y la salud es un tema que ha permitido la creación de programas que están dirigidos a poblaciones específicas y que pretenden focalizarse en las dificultades evidenciadas en el grupo de estudio. Por lo anterior, resulta importante, identificar la realidad de la administración pública en el distrito turístico, cultural e histórico (D.T.C.H) de la ciudad de Santa Marta, en especial, de las dependencias de inspecciones de policía y comisarías de familia, conocer su escenario particular con el fin de tomar medidas concretas que permitan eliminar o intervenir los factores percibidos como negativos a través del diseño de acciones concretas en procura de la satisfacción y bienestar general.

Con la presente investigación, se establecieron las características de los riesgos psicosociales y el clima laboral en los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta, identificando las dimensiones que afectan la calidad de vida y desempeño laboral con el fin de formular estrategias de intervención.

Desde el primer capítulo se abordó el problema de investigación, en el cual se deja clara la necesidad de investigar en este tipo de poblaciones, debido a que el trabajo de entidades públicas como comisarías de familias e inspecciones de policía implica estar en contacto con diferentes realidades sociales donde se evidencia el incremento de la conflictividad y violencia social, dichos cargos ejercen una gran exigencia emocional y cognitiva en la diaria atención y recibo de denuncias de usuarios víctimas, además de esto existen otros factores que producen insatisfacción e incluso problemas de salud asociados a la presencia del estrés, por ese motivo se deben conocer las características del clima laboral y los riesgos psicosociales que pueden contribuir al aumento de estas dificultades.

En el segundo capítulo se recoge la información para darle un sustento teórico a la investigación, con el propósito de comprender el tema desde la mirada de diferentes autores, quienes fueron pioneros en la investigación de estas variables y quienes han aportado a lo largo de los años a la comprensión y a desarrollar estrategias de intervención para asegurar la salud y la satisfacción de los individuos pertenecientes a todo tipo de organizaciones.

El tercer capítulo abarca las fases, los métodos de recolección de información y el proceso metodológico para la aplicación de los instrumentos, a partir del cuarto capítulo se plantean los resultados del proceso de investigación y el análisis que llevo a establecer unas pautas de intervención para las variables que representan un riesgo. Por último, en la discusión de los resultados se contrastan los aportes de otras investigaciones con los resultados obtenidos, seguido de unas conclusiones que exponen la necesidad de evaluar e intervenir estas variables desde el contexto organizacional.

**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del Problema.

En los últimos años se han venido presentando diferentes sucesos que dieron paso a la transformación del mundo, ocasionando cambios fundamentales en la organización del trabajo y de las empresas, dentro de estos procesos están inmersas la globalización y la apertura mundial; lo que así mismo, ha generado cambios en el estado, la sociedad y nuevas exigencias en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Dichos cambios, exigencias y presiones a nivel laboral han hecho más frecuente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, convirtiéndose en un problema que está presente en todos los países y que afecta a todo tipo de trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2016). En Colombia, el Ministerio de Protección Social a través de la resolución 2646 de 2008 estableció las disposiciones y definió las responsabilidades para los empleadores públicos y privados en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Es importante considerar que, los factores de riesgo psicosocial pueden ser cualquier condición psicológica o social intralaboral o extralaboral que pueden tener efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo, en el 2013 también define los factores de riesgo psicosociales, manifestando que son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Se puede entender de forma más clara el término psicosociales si se descompone: psico porque afecta a través de la psique y; social porque su origen es social.

Una investigación realizada por la Universidad Javeriana (sf, citado por Gómez, 2004) sobre la salud mental de los funcionarios que atienden casos de violencia intrafamiliar, maltrato y abuso sexual en las comisarías de familia de Bogotá reveló que “el 80% de los funcionarios de esas instituciones manifestaban cansancio y desgaste emocional”. En el estudio se destaca que, en Bogotá, este grupo de trabajadores atienden al año entre 40 mil y 50 mil casos, los cuales son muy complejos, lo que amplifica el riesgo, teniendo en cuenta que la mayoría están cargados de violencia; exigencias por una solución rápida, lo cual no está al alcance de estos funcionarios.

Según este estudio, se presenta la “desmoralización y la pérdida de las ilusiones”, además de “desgaste de recursos emocionales”, como consecuencia de estar en contacto con casos de alta complejidad (Gómez, 2004). Sin embargo, no se pierde la satisfacción por su labor y en algunos casos se da un gran nivel de responsabilidad con las personas que acuden a ellos.

Las entidades públicas como las comisarías de familias y las inspecciones de policía no son ajenas a estos cambios y al incremento de la conflictividad y violencia social, las características propias del cargo, por su carácter policivo, el cual tiene gran exigencia emocional y cognitiva en la diaria atención y recibo de denuncias de usuarios víctimas de violencia intrafamiliar, delitos y contravenciones, además del cumplimiento de comisiones, allanamientos, rescates que expone a sus funcionarios al riesgo público y psicosocial. Aspecto que queda evidenciado en las manifestaciones de algunos funcionarios de las comisarías de familia, insatisfechos con las condiciones a las cuales se ven enfrentados en su diaria jornada laboral.

En la medida en que el funcionario que hace parte de las comisarías de familia e inspecciones de policía adscritos a la Alcaldía de la ciudad de Santa Marta se enfrenta al medio laboral, encuentra diversas condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente, las interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, las circunstancias de la organización, las capacidades del trabajador, su realidad personal fuera del trabajo, sus necesidades y cultura, todos estos aspectos en interacción pueden constituirse en factores predisponente al riesgo psicosocial.

Según Ojeda (2006) quienes trabajan en las comisarías de familia, y dentro de sus funciones está prestar atención a víctimas/sobrevivientes de violencia sexual, intrafamiliar, entre otros tipos de violencia, lo que podría ocasionar un desgaste emocional, depresión y la movilización de sus propias experiencias de vida afectando de esta manera la puesta en marcha de un trabajo efectivo, y en algunas ocasiones la salud tanto física como psicológica de los individuos en contacto con los casos mencionados.

A partir de lo expuesto en el párrafo anterior se hace necesario mencionar que, el clima organizacional es un aspecto que debe tenerse en cuenta en este tipo de poblaciones, ya que el estar en relación con poblaciones vulnerables produce que los funcionarios estén en contacto con sus experiencias personales que han causado sentimientos negativos y se movilicen en ejercicio de su labor, lo cual se evidencia en lo expuesto por Abello & Lozano (2013) en su investigación.

Trabajar con personas en diferentes condiciones que llegan buscando apoyo, un servicio y esperan que se hagan valer sus derechos, el trabajo que realizan los funcionarios suele ser monótono y rutinario, además de que como se había mencionado anteriormente pueden verse movilizados por la experiencias de

víctimas, lo que constituye una fuente de riesgo psicosocial asociado a la tarea, en consecuencia esto puede afectar en las diferentes áreas de la vida del sujeto y por ende disminuir la calidad del trabajo. (p.11).

Las entidades públicas presentan este tipo de problemáticas dado que no se apartan de la realidad de una organización puesto que el personal que desarrolla actividades dentro de estas pueden estar expuestos a los factores de riesgo anteriormente citados, sin embargo, en el Distrito de Santa Marta, no existen estudios formales en correspondencia con la descripción de las características de los factores de riesgos psicosociales y el clima organizacional, también dichos factores podrían estar generando dificultades en la salud y desempeño laboral de los funcionarios en estas dependencias que sirvan de base para el diseño de un programa de intervención.

En este sentido, resulta importante potenciar las investigaciones que permitan identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial y el clima laboral en los funcionarios de la Alcaldía de Santa Marta, evaluando la magnitud del riesgo para obtener un perfil que determine la presencia de dichos factores, en este caso, los empleados que laboran en las instituciones públicas comisarias e inspecciones de policía de la Alcaldía de la ciudad de Santa Marta para tomar decisiones de forma rápida e implementar acciones que permitan proponer un plan de intervención psicosocial en pro del mejoramiento continuo de los funcionarios y su calidad de vida laboral y extra laboral.

## 1.2. Delimitación.

La investigación que se realizó en la ciudad de Santa Marta, con los empleados de las comisarías de familia y las inspecciones de policía adscritas a la alcaldía de esta ciudad, en un lapso de 13 meses. Para desarrollar este proyecto se tomó como población de estudio 29 funcionarios, 21 de sexo femenino y 8 de sexo masculino que constituyen la población completa, estos funcionarios están vinculados como empleados de planta de las dos comisarías de familia y las once inspecciones de policía, con la finalidad de establecer las características de los factores de riesgo psicosociales y el clima de la organización.

En cuanto al abordaje teórico en este proyecto de investigación la base que sustenta el estudio y evaluación de los factores de riesgo psicosocial es el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial, desarrollado por Gloria Villalobos, Doctora en Ciencias de la Salud en el Instituto Superior de Ciencias Médicas de las Habana Cuba y Especialista en Salud Ocupacional, directora actual del Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales del ministerio de trabajo; quien toma los aspectos más relevantes de las teorías demanda/control/apoyo social, y el modelo de desequilibrio esfuerzo/recompensa, para explicar los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El modelo propuesto por esta autora sustenta que la manera eficiente de mejorar las condiciones de los trabajadores es intervenir en las fuentes de riesgo, y que estas fuentes de riesgo debían clasificarse en dos generales; riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, a partir de la evaluación de estos se identificarían las fuentes u origen de los mismos de forma individual para hacer conclusiones que permitieran formular estrategias de intervención direccionadas a disminuir el riesgo y prevenir que se vuelvan a presentar.

El estudio de la variable clima laboral, se realizó bajo el fundamento teórico planteado por Carlos Eduardo Méndez, investigador y docente de la Universidad del

Rosario, definido por el autor como “una perspectiva integral”, quien para su definición de clima toma como referencia las perspectivas, que explicaban; el clima determinado por los procesos psicológicos, el clima como atributo de la organización, y el clima como constructo de la realidad, también tiene en cuenta los aportes de la teoría de las relaciones humanas para el diseño de un instrumento de evaluación en respuesta a la necesidad de conocer el clima en las organizaciones colombianas.

### **1.3. Formulación del Problema de Investigación.**

A partir de lo expuesto anteriormente se hizo necesario realizar el estudio que permitió describir las características de los factores de riesgo psicosociales que estarían generando dificultades en la salud, el desempeño laboral y posteriormente en el clima de la organización, lo anterior llevó a plantearse las siguientes preguntas de investigación.

#### **1.3.1. *Pregunta Principal.***

¿Cuáles son las características que determinan los factores de los riesgos psicosociales y el clima laboral de los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta?

#### **1.3.2. *Preguntas Secundarias.***

¿Cuáles son las características que determinan los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que se presentan en los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de santa Marta?

¿Cuáles son las características del clima laboral en las dependencias donde trabajan funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta?

¿Cuáles serían las acciones necesarias para formular una estrategia de intervención en las dimensiones percibidas como negativas por los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta?

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo General.

Describir los factores que caracterizan el riesgo psicosocial y el clima laboral de los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta para identificar las dimensiones que afecten la calidad de vida y desempeño laboral con el fin de formular estrategias de intervención.

### 1.4.2 *Objetivos Específicos.*

- Determinar los factores de Riesgos intralaborales y extralaborales que se presentan en funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta.
- Establecer los factores que caracterizan el clima laboral en las dependencias en las que trabajan los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta.
- Formular estrategias de intervención para las dimensiones que son percibidas como negativas en los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta.

### 1.4.3 RELEVANCIA, PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD

Tomando como referencia la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es realmente alta. Dentro de estos factores se destacan los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, que llegan a superar incluso los ergonómicos, que son básicamente los que tienen que ver con las condiciones de trabajo (Ambiente físico, espacio, iluminación, etc.). Dentro de los factores que ocupan los primeros lugares, también se diferencian la atención al público, el trabajo monótono y el estrés ocupacional, factores que son evidentes están presentes en el día a día de los trabajadores de comisarías de familia (Ministerio de la Protección Social, 2009).

Diferentes investigaciones realizadas por distintos autores han tenido como objetivo principal evaluar el clima o los factores de riesgo de distintas organizaciones, a manera de ejemplo, un estudio realizado por González & Parra (2008) obtuvo como resultado que un buen clima organizacional se puede desarrollar si se aumentan los niveles de motivación, y se fomenta un liderazgo participativo, por su parte Paz & Marín (2014) observaron que, aspectos como la distribución de cargas, el diseño de perfiles, modelos de compensación, selección de personal, formación, gestión del desempeño y administración del personal, eran deficientes según el criterio de los empleados.

En el año 2015, Castro & Hoyos lograron establecer que existe la necesidad de minimizar y mejorar las interacciones sociales en el personal, mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el buen trato y la solidaridad en las organizaciones lo que permite afirmar que el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial deben ser objeto de intervención en las organizaciones.

Cabe destacar que, dentro de las funciones de los trabajadores de comisarías de familia e inspecciones de policía están el asesorar y orientar al público en materia de derechos de la infancia, la adolescencia y la familia, lo cual implica un trato directo con personas en conflicto, es decir, pueden vivir de cerca la realidad de estas familias, lo que puede constituirse en una carga emocional para quien deba estar en contacto con casos de este tipo (Código de Infancia y Adolescencia, 2010).

Se les atribuye también la implementación de estrategias para el restablecimiento de derechos, recibir denuncias y adoptar medidas de emergencia y de protección, y en último lugar, trabajan en la prevención de la violencia y delitos sexuales (Código de Infancia y Adolescencia, 2010) los cuales se presentan en un alto índice en Colombia, y, por ende, en la Ciudad de Santa Marta (Galvis, 2009).

Similar situación se evidencia en las inspecciones de policía debido que dentro de sus funciones deben ejecutar y aplicar planes, programas y procedimientos tendientes a garantizar la tranquilidad y seguridad de los ciudadanos y sus bienes.

Por lo tanto, les corresponde recibir y atender denuncias penales, expedir ordenes de citación, llevar a cabo diligencias de cobro de multas, realizar diligencias de embargos y secuestro de bienes muebles e inmuebles, realizar visitas a los establecimientos públicos, realizar audiencias de conciliación de diversas contravenciones, hacer cumplir las sanciones penales; funciones que tienen una alta exposición a riesgo público, en la diaria labor de atención a personas con diversos temperamentos y estados de ánimo y en un horario y ubicación geográfica particular.

Lo anterior hace evidente y pertinente trabajar por la salud de los empleados adscritos a estas dependencias, y emprender una intervención objetiva basada en lo que se vivencia en este momento, es inminente la necesidad de realizar análisis profundos basados en procesos de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan en realidad lo que se desea medir y que cuenten con parámetros estadísticamente significativos y aprobados para la población colombiana, como la Batería de Riesgo Psicosocial desarrollada por El Ministerio de la Protección Social.

Además, por medio de este tipo de proyectos se dio cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Por medio de la batería se evaluaron los tres aspectos fundamentales que comprendían el riesgo psicosocial: Aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y condiciones individuales buscando establecer una caracterización del clima laboral de las dependencias anteriormente mencionadas. Cabe anotar que es la primera vez que se lleva a cabo una investigación de esta magnitud que pretende cumplir los objetivos planteados al comienzo de la investigación para ser desarrollados en la ciudad de Santa Marta.

Es una investigación que fue factible de realizarse ya que se conocía la institución y sus funcionarios, sus características socioculturales lo que la hizo socialmente viable y económicamente posible por el tamaño de la muestra, asimismo se han presentado requerimientos para que sean realizados análisis de cargos de algunos funcionarios de la alcaldía principalmente por recarga laboral. La investigadora contó con el recurso tecnológico, la licencia en Salud Ocupacional y los Estudios en Psicología requeridos para

la aplicación de la batería que mide riesgo psicosocial. El resultado del proceso de investigación aportó al crecimiento investigativo y profesional de la funcionaria.

Los beneficios que proporciona esta investigación en la institución ha generado la aceptación de parte de la administración, debido a que se logró describir la realidad laboral de estos funcionarios con un apropiado diagnóstico, se puede contar con una apropiada herramienta valiosa en la medida en que brinde el espacio para la retroalimentación desde la alta dirección facilitando implementar, direccionar y coordinar acciones de mejoramiento, logrando un cambio planificado en busca del bienestar y la mayor productividad en el marco de una política de renovación de la administración pública; de esta manera servirá de precedente para futuras investigaciones que pretendan comprender los factores que están relacionados con problemáticas específicas dentro de una organización y deja abierta la línea de posibilidad de replicarla en otras dependencias de la institución.

Finalmente, la información obtenida a través de los resultados permitió diseñar una propuesta de intervención, dirigida a la prevención e intervención de los riesgos psicosociales y la mejora continua del clima organizacional en la población de estudio. También propenderá por despertar el sentido de urgencia dentro de los directivos de la organización para la puesta en marcha de diferentes estrategias que procuren disminuir los factores de riesgo y por ende mejorar la salud de los empleados bajo su cargo y el clima laboral.

#### **1.4.4 Mapa general de la investigación.**

Esquema del proceso general y ejes temáticos seguido en el desarrollo de la investigación que buscó reconocer los aspectos y las percepciones de los empleados con respecto a los riesgos psicosociales existentes dentro de las inspecciones y comisarías de familia de la Alcaldía de Santa Marta, además de caracterizar el clima laboral para establecer los focos de intervención.

# RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA LABORAL EN FUNCIONARIOS DE INSPECCIONES DE POLICÍA Y COMISARIAS DE FAMILIA DE SANTA MARTA.

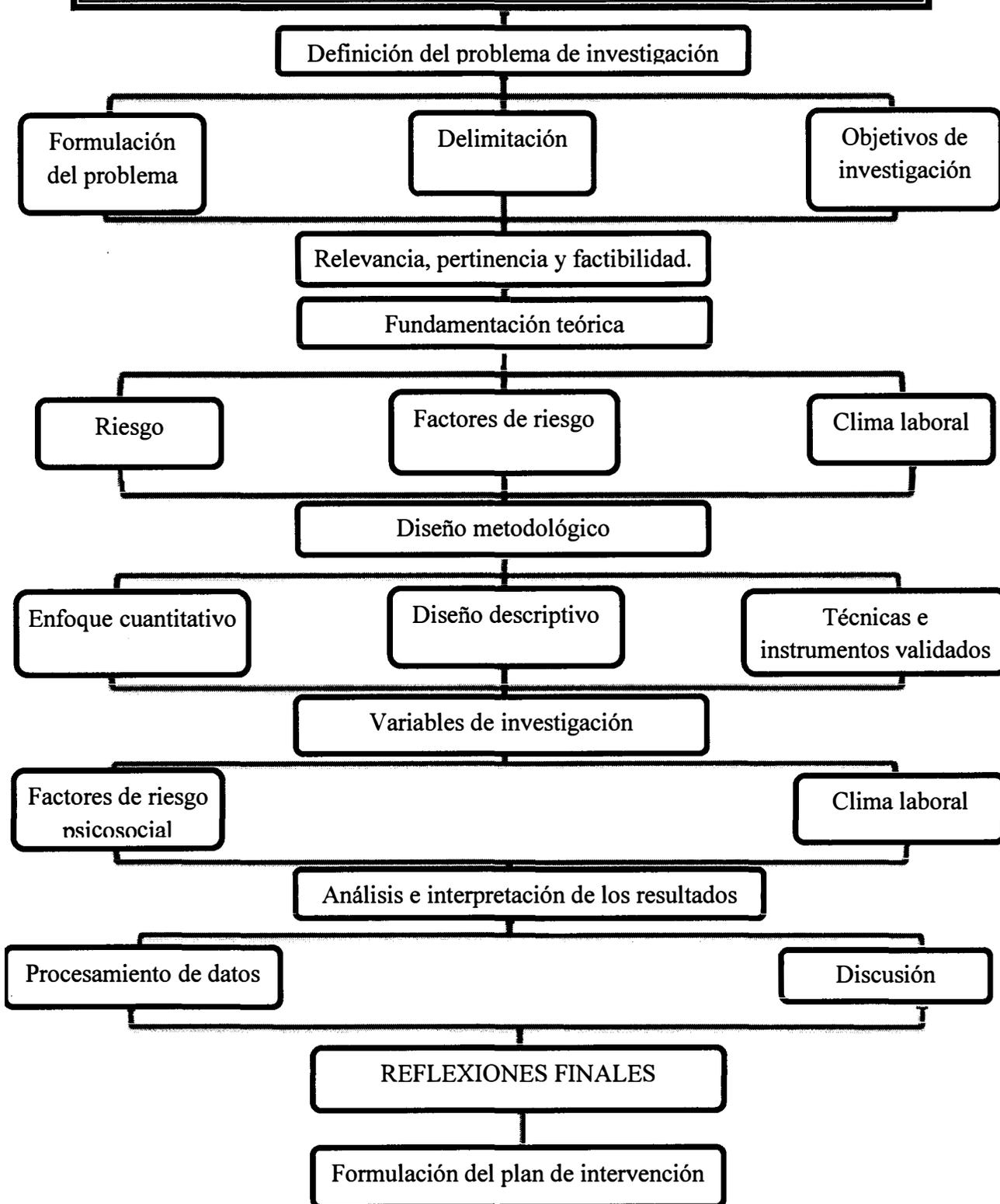


Figura 1. Mapa general de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

**CAPITULO II.**  
**TEORÍAS RELEVANTES.**

## **2.1. MARCO TEÓRICO**

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados, se procedió a una exhaustiva selección de la información necesaria para construir un marco de referencia que sirvió como sustento teórico a la presente investigación, basado en los modelos teóricos de los autores que contribuyeron a la creación de los instrumentos de evaluación utilizados en este estudio.

En primera instancia, se expone la definición de riesgo y su connotación psicosocial, seguido de la descripción de las variables que lo constituyen y permiten la identificación del riesgo en el ámbito organizacional basado en el modelo dinámico de los factores de riesgo desarrollado por Gloria Villalobos. Posteriormente, se expone el modelo teórico propuesto para el concepto de clima organizacional, el cual tomo como referencia la perspectiva integral de Carlos Méndez, fundamentada en la teoría de las relaciones humanas, y se complementa al agregar la contribución de distintos autores e investigaciones que basaron sus conclusiones en lo expuesto por el autor.

### **2.1.1. Riesgo**

El riesgo se puede definir comúnmente desde dos significados: el primero explica que un riesgo es la posibilidad de que un resultado negativo ocurra, el segundo tiene que ver con los factores que hacen posible la aparición de un resultado negativo. En ese sentido, a medida que aumente el número de factores negativos, mayor será el riesgo (Organización Mundial de la Salud, 2002 p.11). Asimismo, en Colombia, según el Decreto 1072 del 2015 en el capítulo 6 artículo 2.2.4.6. Se define el riesgo como una “Combinación de la

probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos” (Ministerio de trabajo, 2015, p.88).

El riesgo se ha venido convirtiendo en una preocupación “consciente”, permanente y real. Además, debido al desarrollo tecnológico y científico, se le está tomando como un factor de importancia en el terreno de la ciencia, siendo este un factor dinámico con implicaciones en diferentes áreas (Echemendía, 2011). Del mismo modo, el riesgo de enfermarse aparece como una de las grandes preocupaciones en las sociedades, aunque las estrategias de intervención para este varían de acuerdo con el contexto socioeconómico y político (OMS, 2002).

### **2.1.2. Factores de Riesgo Psicosociales.**

Al pretender definir los factores de riesgo psicosociales la Organización Internacional del Trabajo (1998) afirma que; abarca las relaciones o interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo, las condiciones ambientales, las funciones y necesidades de los trabajadores. Dichas interacciones, en alguna medida, ejercerán una influencia nociva en la salud de los trabajadores, esta influencia solo podrá ser evaluada a partir de sus percepciones y experiencias.

Es necesario mencionar que la base teórica que sustenta el estudio y evaluación de los factores de riesgo psicosocial según el Ministerio de la Protección Social (2010) colombiano es el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial, planteado por Villalobos (2005), el cual se conoce como el “Modelo Integrador”, porque sintetiza los planteamientos de las teorías demanda/control/apoyo social y desequilibrio esfuerzo/recompensa, para el diseño de la batería de instrumentos que permiten la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Para la construcción de la definición de riesgo psicosocial, se extraen aportes de otros autores, conclusiones y resultados a que han llegado, estudios antecedentes y posteriores a la creación del instrumento utilizado en esta investigación, siguiendo un esquema lógico y cronológico.

Dentro de los aportes a la teoría por medio de investigaciones sobre el tema se destacan autores como Cox & Griffiths (1995) quienes mencionan que; el deber de la sociedad es brindar oportunidades para que las personas tenga acceso a trabajos apropiados, asegurando que este no le traerá dificultades de salud o algún riesgo para la seguridad, refiriéndose también a que el contexto social y ambiental presentan factores específicos que podrían aumentar la probabilidad de que los trabajadores estén expuestos a daños físicos, sociales o psicológico.

Dichos autores en 1996, según Moreno (2014, p.6) puntualmente definen los factores de riesgo psicosocial como “los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión y sus contextos sociales y organizacionales que tienen consecuencias negativas sobre la salud de los trabajadores” y el hecho de que estuvieran presentes en una organización traía consigo, “consecuencias tanto positivas como negativas”, y que a largo plazo al estar presente en las tareas y contextos organizacionales generarían estrés y conducirían a la enfermedad.

Siguiendo con esta idea, Castejón (1995), citado por Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente (2006) afirma que con el objetivo de prevenir los riesgos debe evaluarse como un factor de riesgo laboral a toda cosa, sustancia o propiedad de la organización que podría provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo, o permitir que, incluso a largo plazo se presenten daños en la salud de los funcionarios.

Cabe destacar que los factores de riesgo son de diferente naturaleza y tienen distintos mecanismos de acción, por lo cual, las exposiciones a los factores de riesgo tienen múltiples orígenes, lo cual debe tenerse en cuenta en el momento de la prevención o la intervención. De esta manera, el estudio de estos como punto de partida permite constituir elementos para la intervención, es por esta razón que, en los antecedentes sobre el tema sugieren indagar el inicio de las manifestaciones de los factores de riesgo psicosociales desde “el organismo a través de la percepción y la experiencia” (Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988).

Villalobos (2004, p. 198) tiene en cuenta los aportes hechos por la vertiente psiquiátrica para la evaluación de los factores de riesgo, principalmente lo expuesto expuesta por Sherman, McLean & Halliday en 1975, quienes mencionan que los “efectos adversos del trabajo”, “la insatisfacción con el trabajo”, y “desmotivación con el trabajo” entre otros, calificarían como causas de estrés y otras enfermedades.

Frente a este tema se ha generado mucha atención o preocupación, debido a que en las organizaciones se llevan a cabo innumerables investigaciones en distintos países, tanto industrializados como no, lo que ha provisto durante este tiempo de una gran cantidad de información sobre las situaciones psicosociales que pueden perturbar la salud de los funcionarios (Acosta, Aldrete, Alvarado, Aranda, Arellano, Bermúdez, & Varillas, 2006).

“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” fue un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, el cual sirvió como punto de partida para el estudio del tema y hace evidente la problemática que venía presentándose desde 1974, aproximadamente; sentando un precedente al referirse a las dificultades que podía traer consigo ignorar el tema; en ese mismo año la Asamblea Mundial de la Salud toma la decisión de investigar acerca de “la importancia y los efectos

de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores” (OIT, 1998; Moreno & Báez, 2010).

Además del antecedente anterior, la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud laboral ha sido considerablemente registrada, por la comisión Europea, debido a que, a partir de la Encuesta de Población en relación a los trabajos en el sector administrativo, realizada en 1999, expuso que enfermedades como estrés, depresión o ansiedad, son debidas en un 18% a las condiciones del trabajo que desempeñan, lo cual es evidenciado en el aumento de ausentismo laboral (Velásquez, 2003).

Es por esta razón que, se consideró en ese momento que su definición debe ser amplia y compleja, e intentar abarcar la problemática global. Autores como, Kalimo, El-Batawi & Cooper (1987) destacan que provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que se ve afectado por las diferentes condiciones a las que está expuesto un trabajador. Por lo tanto, la importancia del trabajador real se constituye en una fuente principal de información, y cuyos datos son el punto de partida en una investigación. Cabe destacar que, los factores psicosociales pueden tener tanto efectos positivos como negativos (Moreno & Báez, 2010; Observatorio de Riesgos Psicosociales. UGT, 2012).

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en 2007, en Colombia, se evidenció que la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial fue muy alta. Principalmente se centraron en lo percibido con mayor frecuencia por los trabajadores. Dentro de los cuales el trabajo monótono y repetitivo ocupa uno de los primeros lugares en más del 50% de los encuestados (Osorio, 2011).

En este sentido, según los resultados de la segunda Encuesta Nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos

Laborales en Colombia, elaborada en diciembre de 2013, con respecto a la carga cognitiva y emocional, el 79.30% de los encuestados refirió realizar actividades que requieren mantener un nivel de atención alto o muy alto, así como varias tareas al mismo tiempo (60.54%) y ejecutar tareas complejas, o difíciles (37.65%). Una tercera parte de los encuestados reportó que su trabajo le exige esconder sus propias emociones (Ministerio de trabajo, 2015, p.96).

En países como Costa Rica, Honduras, El Salvador, Guatemala y Panamá, según la Organización Internacional del Trabajo (2013), prevalece el porcentaje de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales con respecto al género masculino, de ahí la importancia de emprender acciones de prevención e intervención para ambos géneros, con el propósito de minimizar los riesgos y el impacto que estos puedan tener en la salud.

En Colombia se establecen los pormenores para la intervención de los factores de riesgos psicosociales a partir de la Resolución 2646 del 2008 por la cual se definen las responsabilidades para “la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral”, la cual está inmersa en el decreto 1072 del 2015.

En este sentido, conviene hacer que los riesgos sean importantes, dado que, requieren medidas a corto plazo para reducirlos, los moderados precisan de esfuerzos por reducirlos y fijar los períodos de intervención, ante los riesgos triviales y tolerables puede ser suficiente un control periódico de los mismos, dicha intervención serviría para mejorar

la calidad de vida laboral y la salud organizacional en empleados que hacen parte de lugares en los que son identificados como servidores públicos (Peláez & Cuellar, 2014).

Por esta razón la construcción de la batería que evaluará estas variables partió de la definición de factores psicosociales plasmada en la Resolución 2646 de 2008, cuya definición dice que: “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

### **Modelos que aportaron al modelo dinámico.**

La batería toma como fuente de apoyo el modelo dinámico de los factores de riesgo construido por Villalobos, el cual se sustenta en los modelos teóricos anteriormente mencionados. En primera instancia se encuentra el modelo demanda control apoyo social de los autores Karasek, Theorel y Jonhson (1990 citados por Ministerio de la Protección Social, 2010), en el cual se expone que el trabajo es percibido como satisfactorio en consonancia con el equilibrio que debe existir entre las demandas y los recursos disponibles para hacerle frente a dichas demandas.

Este modelo se destaca de los demás por su simplicidad al abordar el estrés laboral y por su capacidad de predecir, los problemas de salud desarrollados a partir de las demandas que generan el trabajo y los comportamientos que llevan al trabajador a ser propensos al estrés como patología. A partir de su implementación se desarrolló una nueva corriente de investigación que destacó la importancia de “el rediseño del puesto de trabajo”, agregando que el trabajador debía controlar “las variables habituales de autonomía, satisfacción, motivación y compromiso” y al no controlarlas generarían “efectos sobre la salud del

trabajador”, combinando así “el enfoque tradicional de la psicología organizacional con el de las demandas del trabajo o estresores” (Montero, Rivera & Araque, 2013 p. 646).

Además, postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en “dos características básicas del trabajo”, las cuales son, en primer lugar, las demandas psicológicas del trabajo, y, en segundo lugar, el control que se tiene del mismo. La relación entre las dos se explica en que las tensiones psicológicas más negativas se producen cuando las exigencias psicológicas aumentan, de la misma manera el sujeto experimenta un escaso control en la toma de decisiones. También hace referencia a que “la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal”, variables positivas según los autores para el trabajador, se producirán en el momento en que las demandas psicológicas disminuyan y la percepción de control aumenten (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004 p. 101)

Se añadió como una extensión del modelo la variable apoyo social en el lugar de trabajo, para los años 80, “la cual hace referencia tanto a la ayuda interna de compañeros de trabajo y jefes, como a la externa” (Montero, Rivera & Araque, 2013 p.102). Por lo cual, el mayor riesgo de dificultades físicas y psicológicas se daría en grupos de trabajo aislados de los demás compañeros, especialmente aquellos “con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo apoyo social”, postuló además que el apoyo mitiga el impacto negativo de los altos niveles de estrés

Seguido del modelo desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008 citados por Ministerio de la Protección Social, 2010) puesto que aclara que las características específicas de cada trabajador son las que determinan cómo desarrollará su labor dentro de la organización.

Autores como Luceño, Martín, Rubio & Díaz (2004) argumentan que este modelo pretende explicar las consecuencias del desequilibrio entre “el esfuerzo que el trabajador

realiza y las recompensas que recibe por ello” (p.102). Planteando que elevados esfuerzos correspondidos con bajas recompensas llegan a producir un aumento de tensión o de estrés. Mencionan que existen dos fuentes de esfuerzo dentro del modelo, el esfuerzo extrínseco, que hace referencia a las demandas físicas que conlleva el trabajo, y el esfuerzo intrínseco que hace referencia a la estimulación que los trabajadores tienen en relación a las demandas emocionales o psicológicas que este requiere.

En este orden de ideas, las recompensas se recibirían provenientes de tres fuentes: la monetaria, correspondiente a un salario adecuado; el apoyo social, tener la aceptación, el respeto y el apoyo de su grupo de referencia, en este caso de sus compañero, y la seguridad, en cuanto a la posibilidad de ser promovidos, que aumenten sus ingresos, además de la capacitación, sin excluir la permanencia en el puesto de trabajo, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” los cuales serían los trabajadores perfectos para todo tipo de organización, puesto que se caracterizarían porque sus esfuerzos fueran más allá de lo que requiere el trabajo (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004).

Posteriormente se constituye el “Modelo dinámico o integrador”, propuesto por Villalobos (2005 citado por Ministerio de la Protección Social, 2010) en el que se resumen y toman los aspectos más importantes de los dos anteriores, concluyendo que la mejor forma de mejorar las condiciones del trabajador es intervenir en las fuentes de riesgo, por lo cual estos permiten llevar a cabo la identificación y la valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Es así como la autora expone una definición de riesgos psicosociales a partir de su investigación planteando que son;

Condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos

en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico (Villalobos, 2016, p.3).

Teniendo en cuenta lo anterior se debía considerar que para valorar la acción de los factores psicosociales se debía tener claro tanto los efectos nocivos y como los positivos, además, requería “considerar los aspectos macro y microsociales y los individuales para avanzar en la construcción de un modelo” en tanto que al ser un riesgo debían tenerse en cuenta aspectos como; “la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y, el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar” (Villalobos, 2004, p.199).

Al desarrollar un listado de los riesgos psicosociales, los argumentos sobre las características de los mismos, varían y son muy extensos; lo que ha llevado a Diazgranados, Garzón & Montenegro (2014) a concluir que dichos factores de riesgo producen cargas psíquicas y físicas, que generalmente tendrán como consecuencia mayores niveles de estrés y violencia laboral (p.56).

Es por esta razón que en la Batería de Riesgo Psicosocial se agrupan en Dimensiones y Dominios exponiendo que las dimensiones son un conjunto de “condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor”, y los dominios son definidos como un grupo de “de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo utilizado en el instrumento se caracteriza por tener dominios solo en el caso de los factores psicosociales intralaborales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

También, Brutón (2015) expone la necesidad de evaluar los riesgos, manifestando que es vital para una organización el hecho de identificar el peligro al cual se puede estar

enfrentando el trabajador, podría decirse que se refiere a los riesgos intralaborales y que propone que para el sistema general de seguridad y salud en una organización esté completo, debe tenerse en cuenta el trabajo rutinario o no rutinario y los factores de riesgo; lo cual debe evaluarse por medio de una matriz que permita identificar, localizar, evaluar, y valorar los riesgos dentro de la organización.

En síntesis, los factores psicosociales no deben ser evaluados como elementos complementarios para la seguridad y la calidad de vida laboral porque se ha hecho evidente la necesidad de tomarlos como factores reales y posiblemente irá aumentando su importancia para las organizaciones (Abello & Lozano, 2013). Se hace necesario para su abordaje la clasificación de estos en tres grupos; los factores de riesgo Intra y Extralaborales y las condiciones individuales.

#### **2.1.4. Factores de Riesgo Intralaborales.**

Las condiciones intralaborales son concebidas como las particularidades del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar de un individuo (Ministerio de la Protección Social, 2010). En los últimos años, la mayoría de las enfermedades que se han venido presentando en los países de mayor desarrollo socioeconómico han sido originados por el efecto de las organizaciones sobre el comportamiento humano, dado que, a medida que se desarrolla la industrialización, las empresas exigen mayor esfuerzo de sus empleados, llevándolos a someterse a grandes niveles de estrés entre otras enfermedades (Sarsosa, Charria, & Arenas, 2014).

En la tabla que se observa a continuación, se define cada uno de los 4 dominios que permiten evaluar la variable factores de riesgo psicosocial intralaboral; los cuales se denominan; demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y por último, recompensa.

**Tabla 1***Dominios de los factores de riesgo intralaboral*

	Demandas del trabajo	Control sobre el trabajo	Liderazgo y relaciones sociales	Recompensa
	<p>Exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.</p> <p>Cuando estas exigencias sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad.</p>	<p>Posibilidad que el empleo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.</p> <p>Incluyen, 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.</p> <p>También hacen parte, el tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones) o la organización del trabajo (objetivos, normas, metas, planes de trabajo, indicadores de logros).</p>	<p>Tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.</p> <p>Incluye, la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales.</p>	<p>Retribución que el empleado obtiene a cambio de su trabajo y su esfuerzo laboral.</p> <p>Como la remuneración por el trabajo, los reforzadores sociales, las posibilidades de promoción, acceso a mejor remuneración y seguridad en el trabajo, y las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

- <sup>a</sup>. Basado en lo expuesto por Villalobos, 2005 y el Ministerio de la Protección Social, 2010.

### **2.1.5. Factores de Riesgo Extralaborales.**

Los factores de riesgo extralaborales tienen como particularidad que son externos a la organización, además de tener la influencia de las percepciones y las experiencias, inciden “en la salud y el desempeño de las personas”. Según la batería que desarrolló el Ministerio de protección Social con la ayuda de la Universidad Javeriana, principalmente comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Se hace necesario, tener en cuenta las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social, 2010; Osorio 2011).

En la siguiente tabla se puede observar la definición de cada una de las 7 dimensiones que facilitan la evaluación de la variable riesgo psicosocial extralaboral; estas dimensiones son, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y por ultimo desplazamiento.

**Tabla 2**

*Dimensiones de los factores de riesgo extralaborales*

Tiempo fuera del trabajo	Relaciones familiares	Comunicación y relaciones interpersonales	Situación económica del grupo familiar	Características de la vivienda y de su entorno	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Desplazamiento
Tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es un factor de riesgo cuando la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.	Interacciones del individuo con su núcleo familiar y que pueden afectar la relación con el trabajo y la organización. Es una fuente de riesgo cuando la relación con familiares es conflictiva y cuando el núcleo familiar no constituye un apoyo social.	Describe la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Es una fuente de riesgo en la medida en que la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente y la relación con amigos o allegados es conflictiva.	Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Es un factor de riesgo debido a que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.	Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Es un factor de riesgo debido a que las condiciones de la vivienda son precarias, y cuando estas condiciones desfavorecen el descanso.	Influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. Es un factor de riesgo porque, las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan el bienestar, el rendimiento y las relaciones con otras personas en el trabajo.	Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Es una fuente de riesgo cuando no hay un acceso fácil al transporte y la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

**Fuente:** Elaboración propia.

<sup>a</sup> Basado en lo expuesto por el Ministerio de la Protección Social, 2010 .

Condiciones individuales.

Las condiciones individuales se refieren a las “características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, el tipo de vivienda y el número de dependientes”. La percepción del efecto que los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, ejercen sobre el bienestar del trabajador estará mediado por estas características (Ministerio de la Protección Social, 2010).

## **2.2. Clima Laboral**

La evaluación del clima laboral nace de la concepción, de que el hombre siempre estará en contacto con “ambientes complejos y dinámicos”, dentro de estos ambientes se destacan las organizaciones, ya que están “compuestas de personas, grupos y colectividades” las cuales ponen en marcha “comportamientos diversos, que afectan directamente al ambiente” (García, 2009).

El clima laboral es parte esencial del trabajo, por lo cual, deben tomarse en consideración los factores que lo afecten tales como la presión que experimente un trabajador, el estrés, así como, los factores que permitan el desarrollo de un clima laboral saludable como la motivación, condiciones adecuadas para desarrollar el trabajo, y las características personales que permiten al ser humano lidiar con el estrés, cabe decir que un entorno laboral saludable o una organización con buen clima no es aquella en la que no se presentan estas dificultades sino una en la que abundan factores protectores que promuevan la salud, incluyendo la evaluación del clima, la promoción de actividades saludables entre otros aspectos que forman parte de su vida laboral (OMS, 2004).

La perspectiva teórica empleada para la evaluación del clima organizacional, es la planteada a partir del modelo integrador construido por Carlos Méndez en el 2006, quien toma los aportes hechos a la teoría de las relaciones humanas para elaborar un marco teórico que le permitió desarrollar el estudio del clima laboral en las organizaciones colombianas.

En la conceptualización de clima organizacional este autor se fundamenta en cuatro diferentes perspectivas, en primera instancia se encuentra el clima determinado por los procesos psicológicos, el cual permite evaluarlo desde la mirada del individuo, analizando sus comportamientos dentro de la organización, sus percepciones y el significado que le otorga al ambiente laboral, considerándolo “como un atributo del hombre”, lo que hace que las personas elaboren una forma de responder ante el ambiente como consecuencia de la interpretación de esas percepciones (Paz & Marín, 2014).

También Méndez (2006) define esta perspectiva teniendo en cuenta lo conceptualizado por Schneider en 1975, quien determinó que dentro de los procesos que se dan en la organización existen tres principales, el de la interacción social, el establecimiento de sentimientos de atracción o afinidad hacia la empresa, y a partir de los anteriores el individuo construiría un sentimiento negativo o de atracción hacia la organización.

En segundo lugar, el clima como atributo de la organización, es definido por Jaime & Araujo (2007), desde lo argumentado por los autores Payne & Pugh en 1976, quienes explicaron que existía una relación entre la estructura de la organización y el clima, tomando como base los atributos de la misma, es decir "jerarquía, tamaño, tipo de control sobre los trabajadores" se podía establecer las características del clima organizacional en una empresa, evaluando las experiencias vividas por los trabajadores.

Seguido por Dessler, quien afirmarí­a que el clima organizacional representaba las percepciones que los individuos elaboran acerca de la organizaci3n para la cual trabajan, ya que llevan a la construcci3n de una opini3n basada principalmente en t3rminos de “autonomía, estructura, recompensa, consideraci3n, cordialidad, apoyo y apertura” atributos que eran inherentes a cada organizaci3n (M3ndez, 2006 p.33).

Cabe destacar que, García (2009) aña­de que Dessler en 1976 expuso que “los empleados no operan en el vacío”, es decir, llegan al trabajo con ideas concebidas con anterioridad, “sobre sí mismos y sobre su tarea”. De esta manera, dichas ideas estarían relacionadas con muchos otros factores que hacen parte del ambiente laboral, como lo son; “el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opini3n del grupo de trabajo”, de lo que el autor concluye que para que el individuo determine cómo ve su empleo y su ambiente, es necesario que este haga un análisis que puede no ser objetivo, y que el desempe­ño de un empleado no solo está gobernado por el mismo.

Al establecer que, para evaluar el clima, este debía verse como un atributo de la organizaci3n, Chiavenato (2006) genera un aporte al tema explicando que todo lo dado dentro de una empresa, sus propiedades internas deben satisfacer las necesidades de los trabajadores, teniendo en cuenta que los cambios en el clima generan cambios en las personas y por lo tanto en la evaluaci3n del mismo. Conjuntamente las características individuales como las actitudes y las motivaciones son los aspectos que le permiten definir el clima de una organizaci3n y las diferencias entre ellas.

La tercera perspectiva pretende evaluar el clima al determinar que es producto de un construcción desde lo subjetivo y los objetivo, al ser un constructo de la realidad, abarca las percepciones del individuo y los atributos reales de la organización, Naylor (1979 citado por Botero, 2011) lo plantea como una perspectiva intermedia, una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización refiriéndose a que el clima es un proceso que se desarrolla en tres aspectos, las características del ambiente, las percepciones del individuo, y la intensidad de la percepción que los individuos elaboran del ambiente laboral.

Después de los aportes mencionados anteriormente se consolida la perspectiva integral, en cuarto lugar, escogida y desarrollada por Méndez (2006) como la base para su propia definición de clima organizacional, para esto, toma lo expuesto por Schneider & Reichhers (1983 citados por Chiang, Salazar, Huerta & Núñez, 2008), quienes explican que las características de la organización son percibidas y denominadas como factores “circunstanciales”; incluyen a los “esquemas cognoscitivos” “donde los factores individuales” son necesarios para explicar las dinámicas de las organizaciones; y “las percepciones sumarias” descritas como la interacción entre los individuos y la organización.

Méndez (2006) toma de estos autores, la concepción de que en el clima intervienen tres elementos básicos, las personas intercambian experiencias a través de la “interacción social”, lo que permite que compartan características comunes, objetivas y diferencian a la organización. Las personas a través de un “sistema social”, se identifican, comparten experiencias lo cual forma ideas positivas o negativas, existen componentes comunes a todos los individuos, que permiten una construcción colectiva de la organización y las

personas valoran estas características comunes, las comparten y le otorgan significado en el proceso de interacción.

También, Poolle & McPhee (1985 citado por Hernández, 2008) explican que un fenómeno que surge de las opiniones e interpretaciones de la situación y las relaciones de comunicación que surgen en distintos ambientes como la organización, interpretando el clima como el resultado de las situaciones, interpretaciones y opiniones integrando aspectos objetivos y subjetivos en las estructuras organizacionales.

Méndez 1985, refiere que “el clima organizacional se enmarca en una perspectiva integral”. Teniendo en cuenta que, el ambiente de la organización se percibe conforme a las condiciones que el individuo halla en el proceso de interacción social y en la estructura de la organización, determinada por variables que orientan “las creencias, percepciones, el grado de participación y las actitudes; determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia” en las tareas asignadas además menciona que “debe existir coherencia entre el modelo teórico propuesto sobre el concepto de clima organizacional y el instrumento que se emplea en este propósito” (Méndez, 2006).

### **Medición del clima organizacional.**

Es importante resaltar que el instrumento para medir clima en las organizaciones colombianas, conocido ampliamente como IMCOC, toma como referente teórico principal el modelo de relaciones humanas planteando que este debe ser la guía sobre la que se evalúe el clima organizacional.

Debido a que, la explicación de la naturaleza de las relaciones humanas abre un campo de evaluación que le permitirá a las organizaciones saber cómo se afectan significativamente aspectos relacionados con las tareas específicas del trabajador, el

compromiso con la organización y sus interacciones permitiéndole a la organización obtener mejores resultados de sus empleados, y una atmósfera donde se busque asegurar su salud tanto física como psicológica, dejando de darle importancia a los métodos y las maquinas, deja de hacerse énfasis en la tarea y en la estructura, para centrarse o hacer énfasis en las personas (Chiavenato, 2006).

Siguiendo con la idea del anterior autor, este modelo de las relaciones humanas parte de los aspectos desarrollados por los siguientes autores:

En 1927, Mayo (citado por Chiavenato, 2006) lleva a cabo el experimento de Hawthorne, del cual concluye que, los aspectos humanos tales como las relaciones y los factores emocionales debían ser tenidos en cuenta para mejorar el nivel de producción de las organizaciones, asimismo refirió que, aunque la eficiencia material aumentara no sucedió lo mismo con la capacidad humana para el trabajo colectivo; dejando que, el progreso industrial ocasionara un gran desgaste de características tales como la cooperación, la participación, y el interés, lo que denota que se le presta mayor atención al desarrollo material y tecnológico, que al desarrollo humano.

Lewin (1939 citado por Paz & Marín, 2014), hace hincapié en que el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización abriendo un espacio a la evaluación del clima desde una perspectiva centrada en el trabajador, con el objetivo intervenir y mejorar las condiciones de los mismos.

Por su parte, Herzberg (1957 citado por Manzo, 2002) analizó las repuestas de un grupo de trabajadores para concluir que las motivaciones en la empresa estaban relacionadas con dos aspectos puntuales. El primero tenía que ver con los sentimientos

negativos que los trabajadores experimentaban y atribuían a la dinámica de los puestos de trabajo y en segundo lugar, estaban los aspectos que le permitían al individuo sentirse bien con su trabajo, es decir las recompensas tanto materiales como inmateriales.

Mc. Gregor (1960 citado por Jaime & Araujo, 2007), en su libro *El Aspecto Humano de las empresas*, publicado en 1960, explica la importancia de la responsabilidad de los directivos, en la forma en que los empleados realizan las tareas propias del cargo, evalúan si son competentes y si tienen la capacidad para realizar su trabajo, y cómo lo que hacen generan influencia en cómo se comportan dentro de la organización. El percibir a los seres humanos desde una perspectiva integral y no solo desde la relación con la organización permite comprender las dinámicas del clima.

Likert (1961 citado por López, 2013), permite visualizar, en términos de causa y efecto, la naturaleza del clima organizacional que resultan de las observaciones de los individuos, permite además comprender qué variables y cómo se comportan las que se pueden observar a partir de la evaluación desde una escala de actitudes. Dichas variables reflejan el estado interno y la salud de los empleados y determinan los procesos organizacionales, estas variables serían “motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones”, entre otras. (p.35).

Por su parte, Maslow (1972 citado por Feist & Feist, 2009) plantea que el ser humano está permanentemente en busca de satisfacer sus necesidades y la organización sería un medio en el cual se ponen en marcha conductas para cumplirlas, además de generar algunas otras, asimismo, tienen necesidades relacionadas con el sentido de pertenencia y el amor. Todos necesitan aproximarse a los otros y establecer interacciones, sentirse parte del

grupo, en este caso, pertenecer a la organización lo hace compartir las características de sus compañeros.

El clima organizacional se convertiría en un objeto de estudio para diferentes autores quienes lo definirían a partir del modelo de relaciones humanas, es así como Scheiner en 1973 retoma lo expuesto por Litwin & Sitringer, quienes afirmaron que el clima organizacional es el resultado de los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los de los jefes, además de los sistemas de creencias, valores y motivación de los empleados, intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los funcionarios y tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo (Acosta & Venegas, 2010).

En la definición de Méndez (2006) se contempla la presencia de elementos característicos de la organización que al ser evidenciados por los trabajadores determinan sus comportamientos y actitudes, reflejados principalmente en su motivación y participación dentro de la misma; el análisis del clima laboral describe “el grado de percepción que el individuo tiene sobre situaciones, creencias y actitudes frente a hechos, personas y eventos” que son propios de la empresa; es por esto que, en una organización se pueden aplicar diferentes formas de medir el clima o se pueden utilizar diferentes unidades de análisis, generando resultados para cada una de ellas, además debe percibir la organización como un “sistema” dentro del cual existen “subsistemas” que tienen un clima particular.

En este orden de ideas, afirmó que el uso indiscriminado de técnicas tales como cuestionarios, encuestas, entrevistas, observación, entre otras, aparentemente utilizadas sin ningún referente teórico explícito, o “el conocimiento de los modelos teóricos y

metodologías” permitía que los datos no fueran fiables y por lo tanto, fallaban en el momento de la intervención, por lo cual era necesario diseñar una herramienta que le ofreciera a las empresas la evaluación del clima laboral con las características que no habían sido tenidas en cuenta en la forma como se evaluaba anteriormente.

Según García (2009) las teorías que se han venido utilizando para la evaluación del clima laboral coinciden en tres aspectos principales; en primer lugar, esta “la percepción”, cuya finalidad es atribuirle un significado al medio en el que se desenvuelven los individuos, en segundo lugar están “los factores organizacionales”, definidos como elementos de la organización que determinan directa o indirectamente “la motivación y desempeño de los empleados”, por ende, puede afectar el logro de los objetivos organizacionales; por último, en tercer lugar está “el comportamiento organizacional”, explicado como “la manera en que las personas de forma individual y grupal actúan en las organizaciones”.

Por otra parte, dentro de los resultados obtenidos al aplicar el IMCOC, en la investigación realizada por Marún & Pallares (2013), se observó que los estilos de liderazgo, son un factor preponderante en la categorización e identificación del clima laboral, teniendo en cuenta que esta variable influye sobre las demás.

También se evidencia que las relaciones informales, la interacción extra laboral están asociados, ya sea fortaleciendo u obstruyendo las condiciones para el trabajo en equipo, se concluye de este aspecto que la interacción informal debe manejarse por las organizaciones como un factor que facilitará el desarrollo de la misma, precisamente por los efectos de un buen trabajo en equipo (Marún & Pallares, 2013). Reafirmando la necesidad de conocer las percepciones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Después de hacer una revisión del concepto de clima organizacional, Juárez (2012, p. 308) concluye que; este se remite, a la “percepción sin limitarse solo a este aspecto”, construida por quienes pertenecen a una empresa, luego pudo evidenciar que, “para evaluarlo se debe tener en cuenta diferentes fuentes de información”.

De esta manera, el clima organizacional puede evaluarse a partir de una “multiplicidad de indicadores objetivos y subjetivos”. Subjetivos en la medida en que se sustentan en las “opiniones, sentimientos y comportamientos de los trabajadores”, los cuales definen en gran medida el camino que sigue una organización y objetivos desde la mirada de un observador externo a la organización (Ramihic, 2013 citado por Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015).

En el IMCOC se parte de una perspectiva integral, fundamentada como se explica anteriormente en la teoría de relaciones humanas, que basada en los diferentes autores define 4 aspectos principales explicados por Méndez (2006, p. 36):

1. Incluye “elementos objetivos estructurales de la organización”, es decir la estructura social de la organización, considerada como los parámetros para establecer “procesos de interacción social”. Estos procesos se podrían evaluar a través de las variables que se describen más adelante, las cuales hacen parte del IMCOC.
2. “Contempla los aspectos subjetivos del individuo” constituidos por sus experiencias, creencias, percepciones, actitud entre otras, las cuales son implementadas en sus interacciones con sus compañeros, jefes, líderes y la organización en general, estos aspectos pueden ser evaluados para determinar el clima organizacional.

3. “Incluye la capacidad que tiene el individuo de cambiar las condiciones objetivas que le permitan ajustar sus percepciones de clima organizacional” denotando el componente dinámico de la organización y de los comportamientos de los trabajadores.
4. “La construcción de clima organizacional que cada individuo realiza” de forma subjetiva, por situaciones que vive en sus interacciones sociales al interior de la organización y dentro de contexto particular que constituyen las variables objetivas, influyen en aspectos subjetivos al individuo como la satisfacción en el trabajo y la motivación que a su vez se reflejan en los niveles de eficiencia y productividad, elementos objetivos.

En el tiempo transcurrido hasta la actualidad, diversos autores se han planteado investigaciones, contemplando diferentes variables que permitían medir el clima organizacional, a continuación, se muestran las variables evaluadas por diferentes autores que han contribuido a la evaluación del clima organizacional.

**Tabla 3**

*Variables para la evaluación del clima organizacional según algunos autores representativos.*

	<i>Lawler (1990)</i>	<i>Meister (1968)</i>	<i>Moos (1974)</i>	<i>Sudarshy (1977)</i>	<i>García (1987)</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura organizacional del trabajo</li> <li>2. Responsabilidad</li> <li>3. Recompensas</li> <li>4. Riesgo</li> <li>5. Apoyo y calidez</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Métodos de mando</li> <li>2. Naturaleza de las fuerzas de la motivación</li> <li>3. Naturaleza de los procesos de comunicación</li> <li>4. Naturaleza de los procesos de influencia e interacción</li> <li>5. Toma de decisiones</li> <li>6. Fijación de los objetivos o de las direcciones</li> <li>7. Procesos de control</li> <li>8. Objetivos de resultados y de perfeccionamientos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformidad</li> <li>2. Responsabilidad</li> <li>3. Normas</li> <li>4. Recompensa</li> <li>5. Claridad organizacional</li> <li>6. Espíritu de trabajo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso</li> <li>2. Cohesión</li> <li>3. Apoyo</li> <li>4. Autonomía</li> <li>5. Organización</li> <li>6. Presión</li> <li>7. Claridad</li> <li>8. Control</li> <li>9. Innovación</li> <li>10. Comodidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformidad</li> <li>2. Responsabilidad de excelencia</li> <li>3. Normas de recompensa</li> <li>4. Recompensa organizacional</li> <li>5. Caridad</li> <li>6. Calor y apoyo</li> <li>7. Seguridad</li> <li>8. Salario</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características individuales</li> <li>2. Características del trabajo</li> <li>3. Características de la situación de trabajo</li> </ol>

Tomé (1992)	Alvares (1995)	Mendez (2006)	Parferson (2006)	García & Zapata (2008)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relaciones interpersonales</li> <li>2. Estilo de dirección</li> <li>3. Sentido de pertenencia</li> <li>4. Retribución</li> <li>5. Disponibilidad de recursos</li> <li>6. Estabilidad</li> <li>7. Claridad y coherencia en la dirección</li> <li>8. Valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad organizacional</li> <li>2. Estructura</li> <li>3. Participación</li> <li>4. Instalaciones</li> <li>5. Comportamiento sistemático</li> <li>6. Relación simbiótica</li> <li>7. Liderazgo</li> <li>8. Consenso</li> <li>9. Trabajo gráficamente</li> <li>10. Desarrollo personal. Entre otras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivos</li> <li>2. Cooperación</li> <li>3. Liderazgo</li> <li>4. Relaciones interpersonales</li> <li>5. Motivación</li> <li>6. Toma de decisiones</li> <li>7. Control</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienestar de los empleados</li> <li>2. Autonomía</li> <li>3. Participación</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Énfasis en el entrenamiento</li> <li>6. Integración</li> <li>7. Apoyo de la supervisión</li> <li>8. Formalización</li> <li>9. Tradición</li> <li>10. Flexibilidad. Entre otras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión</li> <li>2. Plan estratégico</li> <li>3. Estructura</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Infraestructura</li> <li>6. Cooperación</li> <li>7. Liderazgo</li> <li>8. Relaciones interpersonales</li> <li>9. Inducción y capacitación</li> <li>10. Reconocimiento</li> <li>11. Motivación. Entre otras.</li> </ol>

**Fuente:** Recuperado de Marín & Pallares (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en la vicerrectoría administrativa y financiera de la universidad del atlántico. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia.*

Para la evaluación, caracterización y posterior intervención del clima laboral una de las herramientas, más utilizadas ha sido el cuestionario IMCOC diseñado por Méndez para la población colombiana desde 1980, el cual está conformado por 45 preguntas, ofrece para su tabulación, el procesamiento de la información, el software IMCOC, que a su vez permite la establecer el porcentaje de respuestas positivas, el porcentaje positivo de cada variable, porcentaje de respuestas por cada pregunta, promedio por pregunta, promedio por variable, en esa media las variables evaluadas por el instrumento se definen de la siguiente forma:

**Tabla 4***Definición de variables del IMCOC para evaluar Clima Organizacional.*

	IMCOC						
	Objetivos	Cooperación	Liderazgo	Toma de decisiones	Relaciones interpersonales	Motivación	Control
	Conocimiento que el trabajador tiene sobre la razón de ser y los fines hacia los cuales se orienta la empresa en la que trabaja. Evalúa la frecuencia con la que el individuo determina tareas y resultados en su trabajo.	Posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa en el ejercicio de sus funciones, permite el logro de los objetivos organizacionales	Confianza que el jefe inspira e identifica la forma cómo se percibe el ejercicio del liderazgo y las percepciones evaluadas en el cuestionario para esta variable permiten identificar el estilo del liderazgo en los modelos teóricos propuestos.	Subproceso de la función de dirección, se refiere, a la posibilidad que el trabajador tiene en el proceso de decisiones y la imagen que proyecta el jefe en el ejercicio del liderazgo.	Forma cómo establece relaciones un individuo, su comportamiento y sus actitudes en un proceso de interacción. Evalúa la medida en que las relaciones interpersonales informales pueden ser de carácter positivo o negativo para una organización.	Evalúa la motivación por estímulos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicas y no materiales, que les provee el trabajo.	Establece si el trabajo realizado en un tiempo determinado ha cumplido con los objetivos planteados para la empresa Actitudes que el individuo manifiesta con la percepción de la forma en que se realiza el control de sus actividades.

**Fuente:** Elaboración propia.<sup>a</sup> Basado en lo expuesto por Méndez, 2006, p. 67-6

## 2.2. MARCO LEGAL

En cuanto a las leyes y disposiciones que se han tenido en cuenta para establecer el manejo de la salud en las organizaciones, partiendo de la resolución 1016 de 1989 (art. 10), se establece que debe llevarse a cabo el diseño y la ejecución de programas de prevención direccionados a “las enfermedades generadas por riesgos psicosociales” asimismo en la resolución 2646 de 2008, “se establecen las disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición” frente a estos (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 1989).

Anteriormente, se había decretado que la seguridad y salud en el trabajo debe dirigirse a proteger o prevenir todo tipo de riesgo, entre ellos los psicosociales, puesto que pueden de muchas formas “afectar la salud individual y colectiva” en las organizaciones como se expone en el Decreto 614 de 1984 (Art. 2 Lit. c). Poco después, en el decreto de ley 1295 de 1994 se promueve la necesidad de “establecer las actividades de promoción y prevención” con el propósito de “mejorar las condiciones de trabajo y salud” y de esta manera reducir el impacto de los factores de riesgo presentes en una empresa.

La intervención de los factores de riesgo psicosociales, debe articularse a lo expuesto en el Decreto 1227 del 21 de abril del 2005 en el cual se contempla la reglamentación sobre la cual deben regirse dichas intervenciones dentro de este decreto se expone, puntualmente, en el título V, capítulo II, artículo 69, “que las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados”, atribuyendo esta responsabilidad a los programas de bienestar social que la organización tiene el deber de implementar.

Asimismo, en el artículo 70 del mismo decreto se estipula que “las entidades públicas, en coordinación con los organismos de seguridad y previsión social, podrán ofrecer a todos los empleados y a sus familias programas de protección y de servicios sociales”, lo que igualmente debe estar direccionado por los programas de bienestar antes mencionados, específicamente se debe manejar en tres esferas, la primera es la de los aspectos Deportivos, recreativos y vacacionales, en segundo lugar los aspectos Artísticos y culturales y la tercera y más importante los aspectos relacionados con Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

El Decreto 1227 de 2005 también regula a partir de lo expuesto en su título V, capítulo II, artículo 75 que en concordancia con el artículo 24 del decreto-ley 1567 de 1998, cuyo propósito es “mantener niveles adecuados de vida laboral”, para lo que las entidades deben llevar a cabo los siguientes programas:

- a. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
- b. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma.
- c. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
- d. Fortalecer el trabajo en equipo.
- e. Adelantar programas de incentivos.

En la ley 1010 de 2006 se promueve la prevención, corrección y sanción del acoso laboral, y en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 se determinan “las disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, prevención, intervención y monitoreo

permanente de las exposiciones a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. Puntualmente en el Capítulo II, en su artículo número 6 se estipula que “los factores de riesgo psicosociales deben ser evaluados por los empleadores”. El resultado de esta evaluación debe incluir tanto “la identificación de los factores de riesgo como los factores protectores”, con el propósito de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

En consonancia con lo anterior, la resolución 652 de 2012 se habla de la necesidad de crear el comité de convivencia laboral en las diferentes organizaciones. También, en la ley 1562 de 2012 (Art. 3) se definen los accidentes de trabajo como sucesos repentinos que sucedan dentro o por las actividades asociadas al trabajo y cause una “lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”.

Igualmente, en el decreto 1477 de 2014 (Art. 1 Núm. 42) se expide la tabla de enfermedades laborales que determina dos formas de operar frente a la presencia de riesgo: el primero es evaluar los Agentes de riesgo, con los que se pretende facilitar la prevención de los mismos y el segundo es los “grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico” donde incluyen patologías relacionadas con las condiciones laborales y las tareas, demandas del trabajo, demandas emocionales y sistemas de control.

Finalmente, el Decreto 1072 del 2015 en el capítulo 6 artículo 2.2.4.6. Define el riesgo como “Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos” (Ministerio de trabajo, 2015).

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

### **Riesgo**

Es la probabilidad de ocurrencia de un evento (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **Factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosociales abarcan las relaciones o interacciones que se dan entre el contenido del trabajo, la organización, la gestión del trabajo, las condiciones ambientales, las funciones y necesidades de los trabajadores que se caracterizan como riesgo en el momento en que ejercen una influencia nociva en la salud de los trabajadores, por otro lado, esta influencia solo podrá ser evaluada a partir de sus percepciones y experiencias del individuo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **Factor de riesgo intralaboral**

Las condiciones intralaborales son concebidas como las particularidades del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar de un individuo, se identifican a partir del efecto de las organizaciones, sobre el comportamiento humano e implica que los trabajadores se expongan a grandes niveles de estrés entre otras enfermedades (Sarsosa, Charria, & Arenas, 2014).

## **Factores de riesgo extralaborales**

Los factores de riesgo extralaborales tienen como particularidad que son externos a la organización, además de tener la influencia de las percepciones y las experiencias, además inciden en la salud física y mental del trabajador, principalmente, comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Se hace necesario, tener en cuenta las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

## **Condiciones individuales**

Las condiciones individuales se refieren a las “características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, el tipo de vivienda y el número de dependientes” (Ministerio de la Protección Social, 2010).

## **Clima laboral**

Méndez (2006), define el clima organizacional como el resultado de la forma cómo los individuos llevan a cabo interacciones tanto sociales como laborales, en resumen, establecen procesos de interacción determinados por un sistema de valores, actitudes y creencias.

## **Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**

El Ministerio de la Protección Social colombiano, diseñó la batería de riesgo psicosocial con el objetivo de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa. Es necesario mencionar que la base teórica que sustenta el estudio y evaluación de los factores de riesgo psicosocial son; el modelo de

demanda/control/apoyo social desarrollado en 1990 por Karasek, Theorel & Jonhson, el modelo de desequilibrio esfuerzo/recompensa de Siegrist construido desde 1996 hasta el 2008 y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial descrito por Villalobos en el 2005 (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **IMCOC. Instrumento para medir el clima organizacional en Colombia**

A partir de la prueba, Carlos Eduardo Méndez Álvarez, profesor de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario. Pretende evaluar el clima laboral de las organizaciones colombianas. Este modelo toma como referencia el marco teórico de las relaciones humanas que introduce conceptos tales como la autoridad, racionalidad, departamentalización, división del trabajo, estándares de producción, supervisión, motivación, organización informal, dinámica de grupo, comportamiento organizacional y estilos de liderazgo (Serrato, 2011).

**CAPITULO III.**

**DISEÑO METODOLÓGICO**

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque metodológico.

En la presente investigación se realizó un estudio cuantitativo, ya que este enfoque permite la recolección de datos, que facilitan la medición numérica, realizando análisis estadístico, con lo cual se establecen patrones de comportamiento y se comprueban teorías; se utilizó un método descriptivo, lo que proporcionó información acerca de las características de las variables de estudio, siguiendo una estructura clara, y de corte transversal debido a que este tipo de investigación, permitió conocer las características específicas de la población que se pretendía estudiar recolectando la información en sólo un momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Asimismo, la investigación cuantitativa se utiliza en diferentes ámbitos y ofrece la posibilidad de hacer diagnósticos o establecer comportamientos de la población estudiada, además, ofrece unas particularidades que le da rigor a la investigación desde una perspectiva positivista, tales como: Validez, Generalizabilidad, Fiabilidad y Replicabilidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Este proceso de caracterización buscó evidenciar el comportamiento de variables que ofrecen una forma de ser cuantificadas, a razón de los Ítems que la componen.

### **3.2. Fuentes Primarias y Secundarias.**

#### ***Fuentes Primarias***

Para disponer de información exacta y de primera mano se dio paso a la recolección de la información por medio de la aplicación de dos cuestionarios; el Cuestionario IMCOC que evalúa el clima organizacional, diseñado con 45 preguntas con respuestas de opción múltiple. En estas se ha utilizado una escala de calificación que va desde 1 a 7, en la que: 1-3 representa un clima desfavorable, 4 un clima neutro, y finalmente de 5-7 clima favorable (Méndez, 2006).

La Batería de riesgos Psicosociales que evalúa los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y el estrés en la población laboralmente activa, por medio de un cuestionario que cuenta con una ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), con 123 preguntas; cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), con 97 preguntas; cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, con 31 preguntas; el cuestionario para evaluación del estrés con 31 preguntas; guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010).

#### ***Fuentes Secundarias***

Se analizaron tesis, monografías, diarios, libros, con información original; información expuesta en documentos oficiales de las entidades que trabajan por la salud de los trabajadores a nivel mundial como la OMS y la OIT, asimismo se revisaron revistas, artículos de opinión, y fuentes de información citadas en textos; teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión; que explicaran la importancia de investigar factores de

riesgo, que tuvieran en cuenta aspectos evaluados en la Batería del ministerio, algunos se seleccionaron porque buscaron establecer las características del clima laboral, dichos artículos han sido escritos en español o traducidos del inglés al español, y han aportado amplia información para la investigación.

### **3.3. Procedimiento Metodológico.**

Durante el desarrollo del proyecto de investigación se llevaron a cabo los siguientes momentos o fases, para caracterizar las variables mencionadas anteriormente.

Fase 1: Determinación de los factores de riesgo psicosocial: En esta fase se procedió a la evaluación de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales que existen en los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia de la ciudad de Santa Marta, empleando el instrumento seleccionado, la batería de riesgos psicosociales del ministerio de trabajo. Para esta fase se detallaron las siguientes actividades:

- ✓ Definición y selección de la población, es decir la selección de los funcionarios a quienes se les aplicó el instrumento.
- ✓ Fundamentación teórica e indagación literaria de factores de riesgo psicosocial
- ✓ Selección del instrumento, de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente en lo concerniente a riesgo psicosocial.
- ✓ Establecimiento de la metodología de la aplicación de la batería de acuerdo con las necesidades y características de la población, tiempo disponible de los funcionarios y la ubicación geográfica diseñando un cronograma donde se programó aplicación grupal a los funcionarios distribuidos en las once inspecciones y dos comisarías de familia.

- ✓ Socialización del propósito de la investigación, sus objetivos y las instrucciones de respuesta con la población objetivo.
- ✓ Aplicación del cuestionario.
- ✓ Tabulación y procesamientos de la información.
- ✓ Análisis estadístico, a partir del software diseñado por el ministerio basado en los varemos, que permiten la comparación de resultados, califican la batería y validan los resultados.
- ✓ Interpretación de los resultados

Fase 2: Establecimiento de los factores que caracterizan el clima laboral: Dentro de esta fase se determinaron cuáles eran las variables que dificultan el buen clima laboral en la población de estudio, utilizando una prueba que mide clima organizacional, por medio del IMCOC. Para esta fase se llevaron a cabo las siguientes actividades.

- ✓ Análisis de la situación actual de la teoría o perspectiva teórica de las variables que caracterizan el clima laboral
- ✓ Definición y selección de la población, escogida para evaluar el clima de la organización.
- ✓ Selección del instrumento, para medir clima organizacional, teniendo en cuenta que ha sido validado para poblaciones colombianas, además de ser aplicado en instituciones públicas y privadas.

- ✓ Diseño de un cronograma donde se programó aplicación grupal a los funcionarios distribuidos en las once inspecciones y dos comisarías de familia.
- ✓ Socialización de objetivos y las instrucciones de respuesta con la población objetivo.
- ✓ Aplicación del cuestionario.
- ✓ Tabulación y procesamientos de la información.
- ✓ Análisis estadístico, a partir del software diseñado por el autor basado en los varemos, que califican el test.
- ✓ Interpretación de los resultados.
- ✓ Basado en los resultados obtenidos de la aplicación del IMCOC y de la batería de Riesgo psicosocial en la población de estudio, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los resultados y a partir de esto se generaron las discusiones y las conclusiones.

Fase 3: Formular estrategias de intervención para las dimensiones que son percibidas como negativas por los funcionarios:

Fundamentada en las necesidades evidenciadas en los resultados a partir de la evaluación de clima laboral y los riesgos psicosociales en la población de funcionarios de las comisarías e inspecciones de policía.

- ✓ Se establecieron nuevos objetivos con miras a intervenir las variables que se determinó eran una fuente de riesgo.
- ✓ Se procede al diseño de un plan de intervención

- ✓ Se determinan las actividades que permitirán el cumplimiento de estos objetivos.

Cabe mencionar que el procedimiento general del trabajo de campo consideró las siguientes actividades: Los trabajadores seleccionados fueron informados del estudio previamente donde, se les dio a conocer los objetivos y alcances del estudio, su rol como participantes el procedimiento que se llevará a cabo, el tipo de resultados que se obtendrán, el uso que se dará a la información proporcionada, los beneficios y las condiciones de confidencialidad y seguridad que aplicarán sobre la información proporcionada, firmar un consentimiento informado, condición necesaria para participar. Los cuestionarios, se entregaron a cada trabajador separados del consentimiento informado.

### **3.4. Técnicas de Recolección de la información**

Los instrumentos de evaluación utilizados, fueron creados para ser aplicados en la población colombiana, son de amplia difusión y fácil acceso, contribuyen a la formación de profesionales con interés en la investigación en el país, y pueden ser usados en diversas organizaciones públicas y privadas interesadas en intervenir en la solución de problemas de su medio laboral.

1. Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) (2010).

**Autor:** Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

**Confiabilidad y validez:** A partir de la prueba piloto se verificó la consistencia interna, consistencia interna en nivel de  $P=0,50$ , confiabilidad de 95%, una tasa de

respuesta de 75% por el efecto, diseño de encuestas tipo cluster, en una muestra de 1717 trabajadores con un universo de 6'796.459 trabajadores en octubre de 2009. Fue necesario ampliar la muestra a 2360 trabajadores seleccionados aleatoriamente, de los cuales 1576 respondieron la Forma A y 784 la Forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Igualmente, la validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación, se estima la validez de constructo puesto que se evidencia que permite cuantificar de forma significativa y adecuada las características para la que ha sido estructurada. Igualmente, la validez factorial se explica en que las categorías son constituidas para agrupar los ítems que están relacionadas, pero que, establecen categorías independientes entre sí (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Instrumentos que componen la batería:** Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A, aplicado a trabajadores con cargos de jefaturas o profesionales) con 123 preguntas. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B, aplicado a trabajadores con cargos auxiliares u operarios) con 97 preguntas, factores de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario de estrés con 31 preguntas cada uno. (Villalobos 1996, 2005 y 2010 citado por Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Objetivo:** Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa (Ministerio de la Protección Social, 2010).

2. IMCOC (Instrumento para medir el clima organizacional en Colombia) (2006).

**Autor:** Carlos Eduardo Méndez Álvarez, profesor de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario.

**Confiabilidad y validez:** El nivel de confiabilidad es de (89%) las pruebas de consistencia y de validez se realizaron a partir de dos etapas pretest y test, se seleccionaron 181 encuestas aplicadas de los diferentes sectores de la empresa con lo que se obtuvo un nivel de  $P=0,60$  a partir de una prueba del Chi Cuadrado ( $X^2$ ) lo que significa que entre las variables de la prueba hay consistencia interna (Méndez, 2006).

En la validez de constructo se muestra que las propiedades individuales de los ítems corresponden a las propiedades generales de la prueba, y en los resultados de la validez de factorial se evidencia que los ítems evaluados corresponden a cada una de las variables que pretende medir (Méndez, 2006).

Este modelo toma como referencia el marco teórico de las relaciones humanas que introduce conceptos tales como la autoridad, racionalidad, departamentalización, división del trabajo, estándares de producción, supervisión, motivación, organización informal, dinámica de grupo, comportamiento organizacional y estilos de liderazgo (Serrato, 2011).

**Variables que evalúa:** El IMCOC está conformado por 45 preguntas. Para su tabulación, y como instrumento para el procesamiento de la información, se ha diseñado el software IMCOC. Este ofrece, en su menú, información sobre: porcentaje de respuestas positivas, porcentaje positivo de cada variable, porcentaje de respuestas por cada pregunta, promedio por pregunta, promedio por variable. Los niveles de confiabilidad de la prueba están representado por el 0.89 y la validez del instrumento, lo cuales se fundamentan en las pruebas de consistencia (índices de consistencia interna, ítem/variable e ítem/factor) y en la prueba de validez (por el método de análisis de factores efectuado a las variables y a los

ítem), realizadas por expertos en validación de pruebas, como el Dr. Eduardo Ponce de León, en 1985, quien demostró la existencia de un factor general, validando de esta forma las siete variables del IMCOC y determinando niveles aceptables para que el instrumento pueda ser confiable, consistente y válido para medir el clima organizacional (Méndez, 2006).

### **3.5. Población**

La población de trabajo fueron los trabajadores de las inspecciones de policía Norte, Sur, Rodadero, la Paz, Gaira, Taganga, Bastida, Mamatoco, Guachaca, Minca y Bonda y las comisarías de familia Norte y Sur de la ciudad de Santa Marta. Dicha población está constituida por 29 funcionarios, 21 de sexo femenino y 8 de sexo masculino. Dado que se aplicaron los instrumentos al total de funcionarios que laboran en las dos comisarías de familia y en las once inspecciones de policía es decir se seleccionará el universo, no se requiere realizar muestreo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### **3.6. Definición de Variables**

#### *Definición Conceptual*

***Factores de Riesgo psicosocial.*** Conjunto de condiciones que comprenden aspectos intralaborales característicos de cada organización, además de elementos extralaborales e individuales en los funcionarios, como la forma en que establece relaciones con sus compañeros o corresponde a las demandas del trabajo, que pueden generar malestar o déficit en el desempeño laboral.

*Clima Laboral.* Grupo de circunstancias de tipo social y psicológico del medio laboral que identifican a la empresa e influyen positiva o negativamente en el comportamiento y rendimiento laboral de sus empleados.

### *Definición Operacional*

Las preguntas utilizadas en cada cuestionario, los cuales han sido empleados en diferentes investigaciones, permiten evaluar las características de la organización que son percibidas como riesgos por el funcionario, la definición operacional permite conocer cada una de las variables estudiadas y sus respectivos indicadores, además del número de preguntas por variable y cómo son valoradas según el autor, en las siguientes páginas de este capítulo se presentaran las tablas con esta información.

**Tabla 5**

*Dominios y dimensiones de factores de riesgo intralaboral*

Variable	Constructo	Dominios	Dimensiones
Riesgo psicosocial	Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
		Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
		Recompensa	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

**Fuente:** *Elaboración propia.*

<sup>a</sup> Se observa en la tabla la clasificación de la subvariable riesgo psicosocial intralaboral que comprende cuatro dominios los cuales están constituidos por un grupo de dimensiones, que engloban un conjunto de condiciones psicosociales.

**Tabla 6**

*Operacionalización de variables: Factores de riesgo intralaborales*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores intralaborales	Demandas cuantitativas	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.	13, 15	13, 15	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
			14, 32, 43, 47	14	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Demandas de carga mental	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores intralaborales	Demandas emocionales	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>		89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96,	<p>Siempre: 4</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 1</p> <p>Nunca: 0</p>
			106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	97	<p>Siempre: 0</p> <p>Casi siempre: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 3</p> <p>Nunca:</p>
	Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control.</p>	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa	<p>Siempre: 4</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 1</p> <p>Nunca: 0</p>

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores intralaborales	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.	1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13	1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
			4, 5, 6, 9, 12	4, 5, 6, 9, 12	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Demandas de la jornada de trabajo	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.	31, 33	21, 23	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
34			22, 24, 33, 37	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4	
	Consistencia del rol	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores intralaborales	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
	Control y autonomía sobre el trabajo	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.	44, 45, 46	34, 35, 36	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
Riesgo psicosocial: factores extralaborales	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Participación y manejo del cambio	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.	48, 49, 50, 51	38, 39, 40	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Claridad de rol	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores intralaborales	Capacitación	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.	60, 61, 62	46, 47, 48	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Características del liderazgo	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Relaciones sociales en el trabajo	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Retroalimentación del desempeño	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas forma A	Preguntas forma B	Escala/ valoración.
	Relación con los colaboradores (subordinados)	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
	Reconocimiento y compensación	El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4

Fuente: *Elaboración propia.*

<sup>a</sup> Se observa en la tabla las dimensiones que evalúa la subvariable riesgo psicosocial intralaboral, se describen los indicadores de la presencia de riesgo según cada dimensión, las preguntas que evalúan el nivel de riesgo de cada una de ellas, en la forma A; aplicado a trabajadores con cargos de jefaturas o profesionales, la forma B aplicado a trabajadores con cargos auxiliares u operarios; y la escala de valoración implementada por el autor del instrumento.

**Tabla 7**

*Dominios y dimensiones de los factores de riesgo extralaborales*

<b>Variable</b>	<b>Constructo</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Riesgo psicosocial</b>	Condiciones extralaborales	<b>Tiempo fuera del trabajo</b>
		<b>Relaciones familiares</b>
		<b>Comunicación y relaciones interpersonales.</b>
		<b>Situación económica del grupo familiar.</b>
		<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>
		<b>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</b>
		<b>Desplazamiento vivienda trabajo, trabajo vivienda</b>

**Fuente:** *Elaboración propia.*

- <sup>a</sup> Se observan en la tabla la clasificación de la subvariable riesgo psicosocial extralaboral constituida por dimensiones, que engloban un conjunto de condiciones psicosociales.

**Tabla 8**

*Operacionalización de variables: Factores de riesgo extralaborales*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala/ valoración.</b>
<b>Riesgo psicosocial: factores extralaborales</b>	<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	<p>La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</p> <p>La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</p>	14, 15, 16, 17	<p>Siempre: 0</p> <p>Casi siempre: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 3</p> <p>Nunca: 4</p>
	<b>Relaciones familiares</b>	<p>La relación con familiares es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</p>	22, 25, 27	<p>Siempre: 0</p> <p>Casi siempre: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 3</p> <p>Nunca: 4</p>
	<b>Comunicación y relaciones interpersonales.</b>	<p>La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <p>La relación con amigos o allegados es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</p>	18, 19, 20, 21, 23	<p>Siempre: 0</p> <p>Casi siempre: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 3</p> <p>Nunca: 4</p>

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial: factores extralaborales	Situación económica del grupo familiar	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.	29	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
			30, 31	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
	Características de la vivienda y de su entorno	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.	5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
			6	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala/ valoración.
	<b>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</b>	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.	24, 26, 28	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
	<b>Desplazamiento vivienda, trabajo vivienda</b>	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.	1, 4	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
			2, 3	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0

**Fuente:** *Elaboración propia.*

<sup>a</sup> Se observa en la tabla las dimensiones que evalúa la subvariable riesgo extralaboral, se describen los indicadores de la presencia de riesgo según cada dimensión, las preguntas que evalúan el nivel de riesgo de cada una de ellas y la escala de valoración implementada por el autor del instrumento.

**Tabla 9**

*Operacionalización de variables: Cuestionario para la evaluación del estrés*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valoración.
Riesgo psicosocial.	Estrés	<p>Respuestas del individuo ante las situaciones que generan tensión.</p> <p>Utilización de los recursos disponibles para enfrentar el hecho estresante.</p> <p>Perdida del equilibrio y de la estabilidad.</p>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.	<p>Siempre: 0</p> <p>Casi siempre: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi nunca: 3</p> <p>Nunca: 4</p>

**Fuente:** *Elaboración propia.*

<sup>a</sup> Se observa en la tabla la dimensión estrés, se describen los indicadores de la presencia de riesgo para que se presente en los trabajadores, las preguntas que evalúan el nivel de riesgo, y la escala de valoración implementada por el autor del instrumento.

**Tabla 10**

*Definición Operacional de clima laboral*

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas que la evalúa	Escala/ valoración.
<b>Clima organizacional</b>	<b>OBJETIVIDAD</b>	Percepción que los empleados tienen acerca de los conocimientos de los objetivos de la organización y su comportamiento en la obtención de ellos.	1-2-3.	Excelente:7 Buenas: 6 Aceptables: 5 Regulares:4 Mala: 3 Muy mala:2 Pésima: 1
	<b>COOPERACIÓN</b>	Nivel de ayuda mutua que se da entre los empleados y directivos, permitiendo participar en la solución de problemas.	4-13	Excelente:7 Buenas: 6 Aceptables: 5 Regulares:4 Mala: 3 Muy mala:2 Pésima: 1
	<b>LIDERAZGO</b>	Forma en que el trabajador percibe a su jefe en el desarrollo de su función, la confianza que inspira, la imagen que proyecta, la forma como toma decisiones y da órdenes.	4-22	Siempre: 7 Con mucha frecuencia: 6 Periódicamente: 5 Algunas veces: 4 Muy de vez en cuando: 3 Casi ninguna 2 Ninguna: 1
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>	Posibilidad que el trabajador tiene para desarrollar una participación activa en las decisiones que afecta su trabajo, también se evalúa la posibilidad de querer participar.	23-26	Siempre: 7 Con mucha frecuencia: 6 Periódicamente: 5 Algunas veces: 4 Muy de vez en cuando: 3 Casi ninguna 2 Ninguna: 1

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas que la evalúa	Escala/ valoración.
<b>Clima organizacional</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Son las relaciones formales e informales que se dan entre los trabajadores y los directivos, la confianza y comunicación que se genera a partir de ello.	27-32.	Excelente:7 Buenas: 6 Aceptables: 5 Regulares:4 Mala: 3 Muy mala:2 Pésima: 1
	<b>MOTIVACIÓN</b>	Se busca medir actitudes que el hombre proyecta por su pertenencia a la empresa señalando el grado de la satisfacción que la misma produce.	33-39.	Realizado y satisfecho: 7 Realizado: 6 Retribuido justamente: 5 Conforme: 4 Insatisfecho: 3 Muy insatisfecho: 2 Totalmente insatisfecho: 1
	<b>CONTROL</b>	Tiene que ver con a la percepción de los trabajadores acerca del grado de libertad o sujeción que tienen en sus puestos de trabajo.	40-45.	Muy contento: 7 Contento: 6 Tranquilo y satisfecho: 5 Indiferente: 4 Intranquilo: 3 Descontento y tensionado: 2 Muy restringido: 1

**Fuente:** *Elaboración propia.*

<sup>a</sup> Se observa en la tabla las dimensiones que evalúa la prueba para medir clima laboral, se describen los indicadores de un clima positivo o negativo según cada dimensión, las preguntas que evalúan cada una de ellas, y la escala de valoración implementada por el autor.

## 3.7. CONTROL DE VARIABLES

Tabla 11

*Control de Variables*

	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<b>Sujeto</b>	Tipo de vinculación con la institución	Los funcionarios debían estar vinculados como trabajadores de planta en las comisarías de familia e inspecciones de policía.	Debido a que tienen mayor tiempo de servicio y estabilidad en la institución.
	Disponibilidad de responder los cuestionarios.	El sujeto debía ser una persona con capacidades cognitivas apropiadas para su edad, con un nivel de formación mínimo de pregrado además debe tener la disposición para participar.	Esto le permite leer rápidamente y contestar las preguntas que tienen que ver con las funciones de su cargo.
	Condiciones cognitivas y psicológicas adecuadas	El sujeto debe estar orientado en tiempo, espacio y persona, y no presentar ninguna alteración psicológica perceptible.	Puede generar alteración de la prueba y poca confiabilidad en los resultados, además de no responder a todos los ítems.
	Selección del horario propicio.	Se realizó antes de que empezara su actividad laboral para que no estuviesen cansados y tuviesen la disposición de responder.	Así se garantizaba que no tuvieran fatiga mental generada por el trabajo garantizando que leyeran completamente el cuestionario
	Fatiga o cansancio durante la aplicación	Se les permitió tomar un receso al culminar la aplicación del primer cuestionario, además se les aclaró que en cualquier podían dejar de responder, sin embargo, todos completaron las pruebas satisfactoriamente	Se llevó a cabo una sesión de aplicación para ambos cuestionarios, además estos en suma tenían más de 200 preguntas, lo cual hacía posible que se fatigaran.

	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<b>Ambiente</b>	Buscar un ambiente adecuado.	Se realizó en la sala de capacitaciones, donde se contaba con el espacio idóneo para que pudieran responder, además de ser un espacio cerrado libre de ruido y de interferencia.	Porque un espacio adecuado y libre de ruido permiten mayor concentración del sujeto.
	Control de distractores	Asimismo, un lugar en el que no existiera grandes distractores	Se debe realizar la prueba en un lugar que no ofrezca distractores para que puedan responder el cuestionario de manera rápida.
<b>Investigador</b>	Manejo y conocimiento de la prueba para resolver inquietudes.  Estudios en Psicología y especialización en salud ocupacional.	El investigador debe comprender y explicar cómo es el procedimiento de aplicación y seguir los protocolos establecidos en el diseño de las baterías.	De esta forma se verifica la aplicación segura y el buen manejo de la información recogida durante la prueba.
	Explicar el procedimiento a seguir en la resolución de los cuestionarios, el tipo de respuesta.	Se debió explicar de forma clara y sencilla como debía llevarse a cabo el procedimiento, el objetivo de la misma y como debe responderse a la misma además de responder a las inquietudes de los participantes.	Se garantiza que los participantes contesten de forma adecuada y tengan claro el objetivo de la aplicación.

**Fuente:** *Elaboración propia.*

VARIABLES NO CONTROLADAS.

**Sexo**

No se tuvo en cuenta debido a que se trabajó con el universo de la población de empleados de planta de las comisarías de familia e inspecciones de policía sin tener en cuenta el sexo.

#### Edad

No se tuvo en cuenta debido a que se trabajó con el universo de la población de empleados de planta de las comisarías de familia e inspecciones de policía sin tener en cuenta la edad de los sujetos.

#### Nivel socioeconómico y estado civil

Se aplicó la prueba a toda la población de las comisarías e inspecciones independientemente de su nivel socioeconómico y estado civil.

#### Tiempo de servicio en la institución

Se aplicó la prueba a los funcionarios vinculados como de planta sin tener en cuenta el tiempo de servicio en la institución

#### Tiempo de la prueba

Es una prueba que no tiene un tiempo límite para su realización ya que este varía de individuo a individuo y están sujetas a sus condiciones.

### **3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Este es un estudio de riesgo mínimo como lo estipula la Resolución N° 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en la Ley 84 de 1989 y la ley 1090 de 2006, sin embargo, se hizo uso del consentimiento informado por escrito con el fin de informar a la población sobre las estrategias que se emplearían durante el proceso y de esta manera recibir su previa autorización.

**CAPITULO IV.**

**INFORME DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.**

#### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de culminar el proceso de recolección de información fue necesario para dar cumplimiento a los objetivos trazados, proceder con el análisis de los datos a partir de la utilización de los programas diseñados por los autores para agruparlos y mostrar unos resultados, y construir un informe que permita darle respuesta al problema de investigación. A continuación, se muestra un informe consolidado en tablas y gráficas las cuales inician con la descripción del porcentaje obtenido en cada nivel de riesgo, iniciando con la representación del nivel sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, identificando cada uno de estos con convenciones de diferentes colores para facilitar su identificación.

Posteriormente y luego de la diferenciación de los puntajes críticos se diseñan unas estrategias de intervención a nivel primario, secundario y terciario con el objetivo de promover la generación de factores protectores, prevenir y minimizar las dimensiones que se percibieron como factores de riesgo.

Determinación de los factores de riesgo psicosocial: A continuación, se analizan los puntajes relevantes de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

**Tabla 12**

*Puntaje promedio del nivel de riesgo.*

INTRALABORAL	EXTRALABORAL	TOTAL
39,5	22,4	35,7
Riesgo muy alto	Riesgo medio	Riesgo muy alto

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el anterior cuadro se muestran los resultados generales en relación al nivel de riesgo psicosocial del personal. A partir del cual se pudo evidenciar que, el porcentaje de riesgo muy alto en factores de riesgo intralaborales es de un 39, 5%; mientras que, para los riesgos extralaborales se estableció un riesgo medio con un 22, 4%, sin embargo, el total correspondiente a riesgos tanto intra como extralaborales demostraría un riesgo muy alto a razón de un 35,7 %.

**Tabla 13**

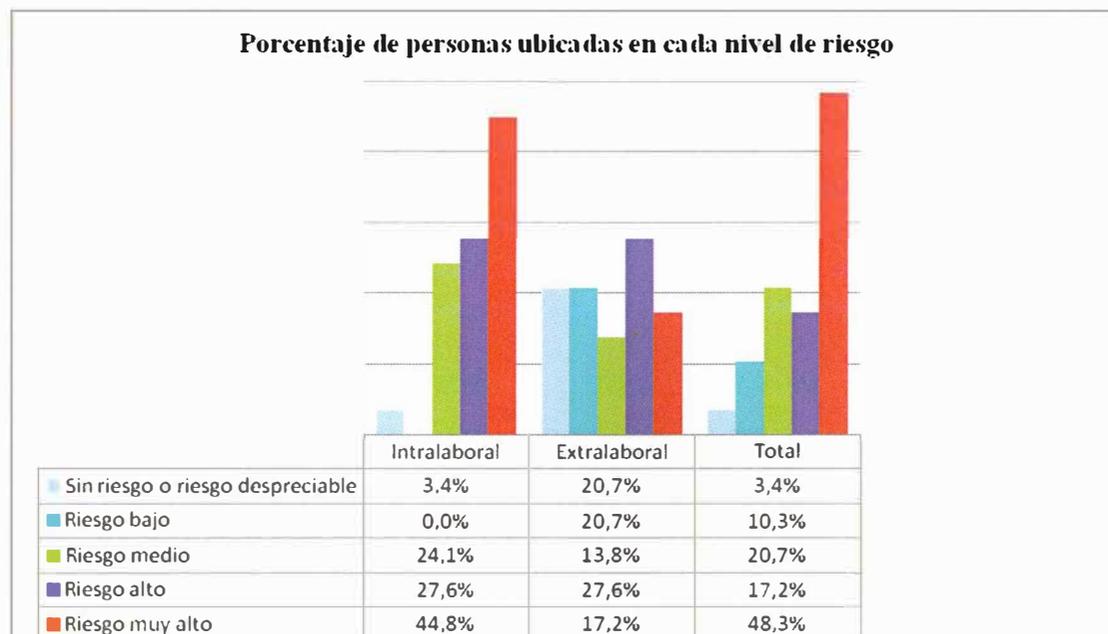
*Nivel de estrés promedio.*

NIVEL DE ESTRÉS PROMEDIO	
Puntaje	23,6
Nivel	Alto

**Fuente:** *Elaboración propia:*

En referencia al nivel de estrés, se logró evidenciar que, para los funcionarios de las comisarías de familia e inspecciones de policía de la ciudad de Santa Marta, el nivel de estrés corresponde a un 23, 6% lo cual constituye un riesgo alto. El nivel de estrés obtenido a través del instrumento es equivalente al resultado general de total de riesgo psicosocial (intra - extralaboral) indicando que se encuentran asociados.

De manera detallada se describen los resultados obtenidos en cada uno de los niveles de riesgo para cada subvariable de riesgo intra y extralaboral.



*Gráfico 1.* Porcentaje de personas ubicadas en cada nivel de riesgo

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la gráfica número 1, se observan los resultados obtenidos por los encuestados identificando el grado de riesgo psicosocial, a nivel intralaboral, extralaboral y el total; encontrando que a nivel intralaboral el porcentaje de riesgo muy alto es de 44, 8%, mientras que a nivel extralaboral el porcentaje de riesgo muy alto es del 17,2%, sin embargo tanto a nivel intra como extralaboral coinciden en un 27,6% de riesgo alto; dichas proporciones se consolidan en un elevado porcentaje de 48, 3% lo que equivale a que 3 de cada 10 personas presentan un riesgo muy alto.

En cuanto al nivel de los síntomas de estrés se presentan los resultados obtenidos del análisis de los datos.

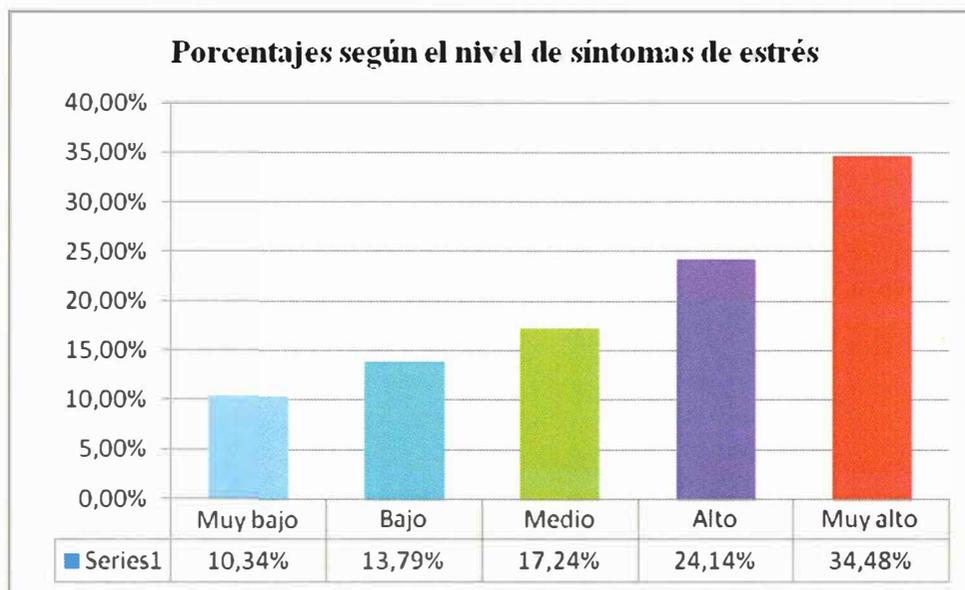


Gráfico 2. Porcentajes según el nivel de síntomas de estrés

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la gráfica número 2 se visualiza el porcentaje de personas ubicadas según el nivel de síntomas de estrés, se observa que el 59% de estos, presenta un nivel muy alto o alto, siendo una cifra alarmante e indicando que se presentan elementos incidentes en el desarrollo de una sintomatología de estrés en el personal a nivel general, por otro lado, 10,34% de las personas presentan niveles bajos, el 13,79% niveles muy bajos de síntomas de estrés, y un 17% un nivel medio.

## Informe por dimensiones y dominios.

### Factores de Riesgo intralaboral.

Seguidamente, se observarán una serie de gráficos que describen los cuatro dominios que comprenden el conjunto de condiciones psicosociales o dimensiones que constituyen la subvariable riesgo intralaboral.

En primer lugar, se muestra los resultados del dominio liderazgo y relaciones sociales de la subvariable riesgo psicosocial intralaboral.

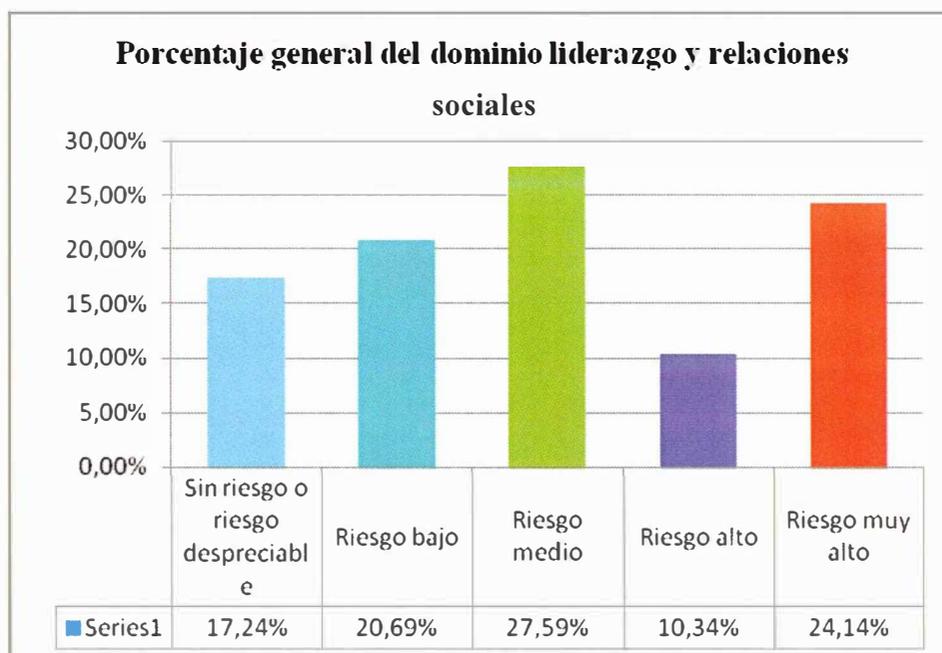


Gráfico 3. Porcentaje general del dominio liderazgo y relaciones sociales

Fuente: *Elaboración propia*

En el gráfico número 3 mostrado anteriormente, se observa el porcentaje general del dominio del liderazgo de acuerdo al nivel obtenido por la población, si bien se observa que existe un 17% de personal sin riesgo, 21% con riesgo despreciable o bajo, el cual sería el

nivel esperado para la población ubicado en este tipo de labor en específico, también existe un 34% con un nivel de riesgo muy alto o alto, lo que equivaldría a un tercio de la población, por último, un 28% obtuvo un puntaje equivalente a riesgo medio.

En la siguiente gráfica se describen de manera detallada los resultados de las dimensiones: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con colaboradores, pertenecientes al dominio liderazgo y relaciones sociales.

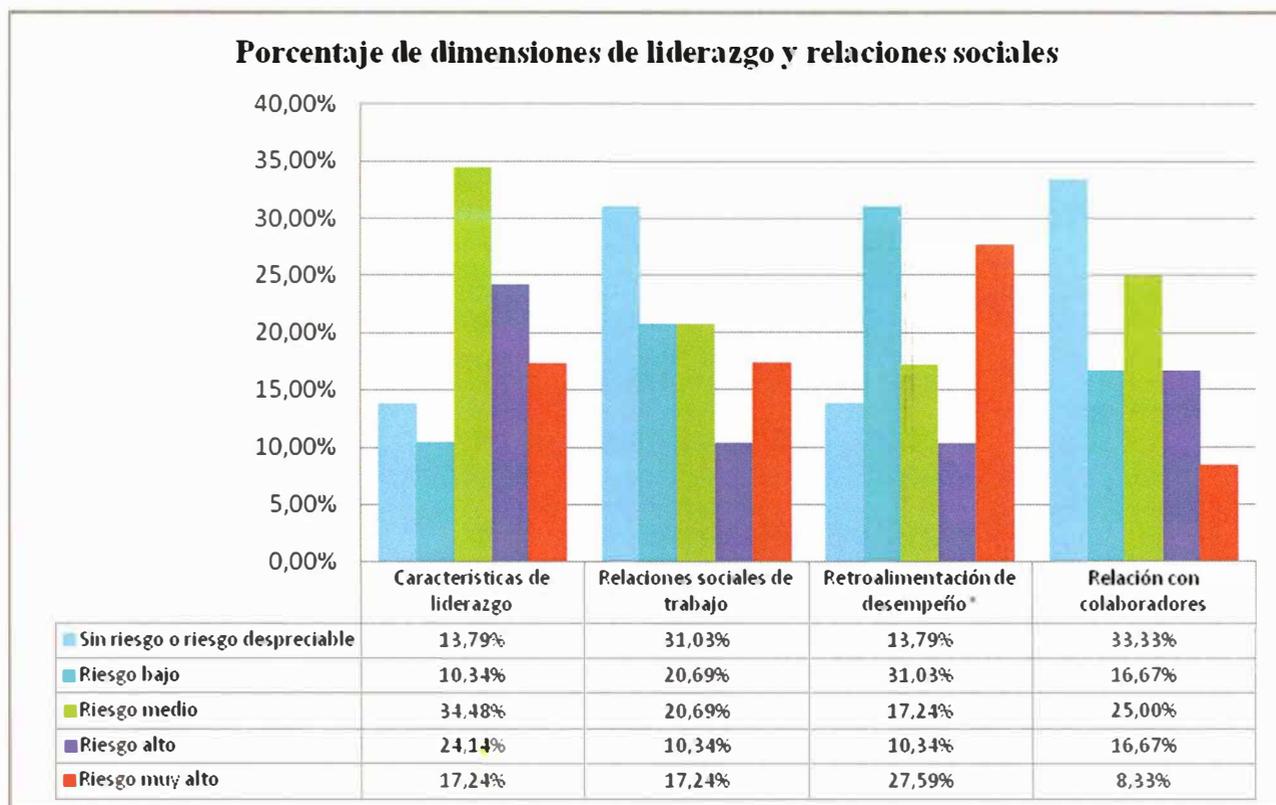


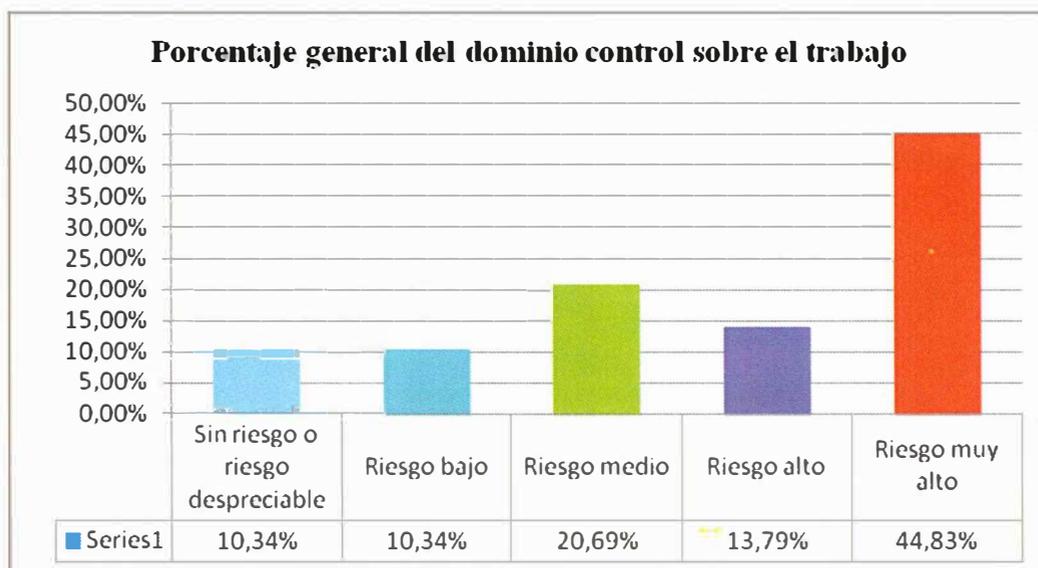
Gráfico 4. Porcentaje de dimensiones de liderazgo y relaciones sociales

**Fuente:** *Elaboración propia*

El gráfico número 4 muestra el liderazgo y relaciones sociales de la batería de riesgo psicosocial donde se puede observar que las dimensiones con el porcentaje elevado en el nivel de riesgo muy alto y alto, son las relacionadas con las características del liderazgo

(17,24% y 24,14% respectivamente) y la retroalimentación del desempeño (27,89% y 10,34% respectivamente), por otra parte las dimensiones de relaciones sociales de trabajo (17,24% y 10,34%) y la relación con colaboradores (8,33% y 16,67%) presentan en los niveles de riesgo muy alto y alto unos porcentajes poco menores en relación con las dos dimensiones descritas anteriormente, sin embargo y aunque se percibe una pequeña disminución en estas últimas cabe resaltar que los porcentajes en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto siguen teniendo un alto impacto en el riesgo psicosocial de los trabajadores.

La gráfica posterior evidencia los resultados del dominio control sobre el trabajo de la subvariable riesgo psicosocial intralaboral.



*Gráfico 5.* Porcentaje general del dominio control sobre el trabajo

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el gráfico 5, se muestra el nivel de riesgo del personal en relación al dominio denominado control sobre el trabajo, los resultados indican que aproximadamente 3 de cada

5 trabajadores, se encuentran con niveles de riesgo muy alto o alto, que corresponde a 58,17%, por otro lado, un 21% de la muestra obtuvo un riesgo medio en el dominio, y un 20% sin riesgo o riesgo bajo, siendo un porcentaje inferior en comparación con los niveles de riesgo alto o muy alto.

Para exponer de manera detallada los resultados de las dimensiones: claridad del rol, capacitación, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, las cuales hacen parte del dominio control sobre el trabajo, se muestra la siguiente gráfica.

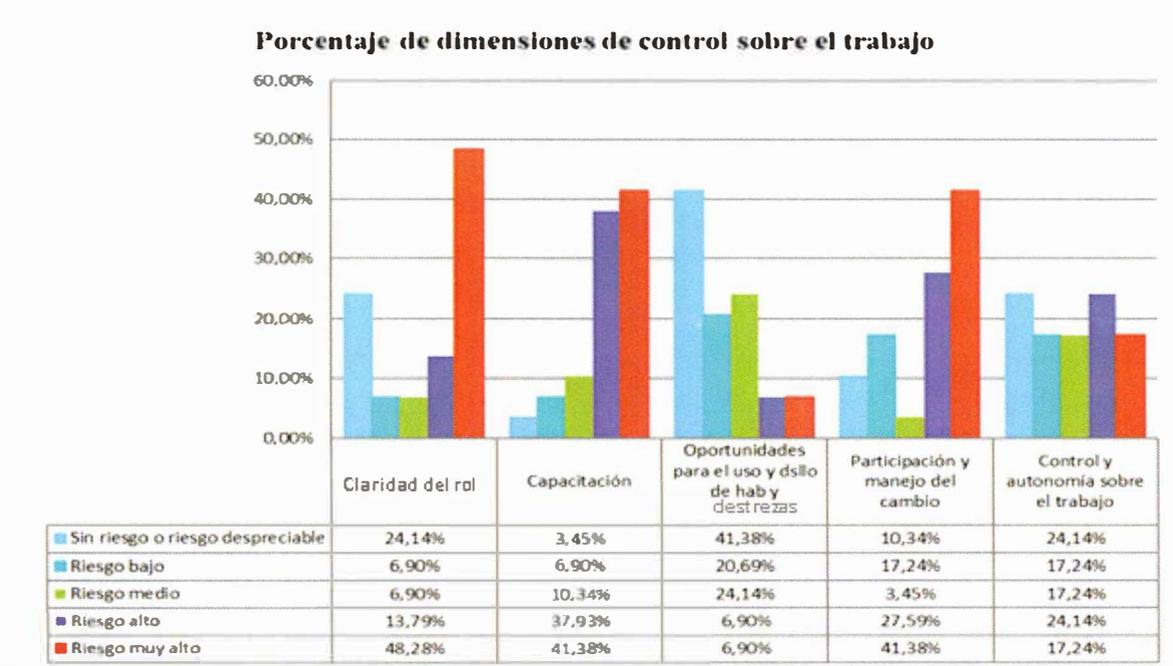


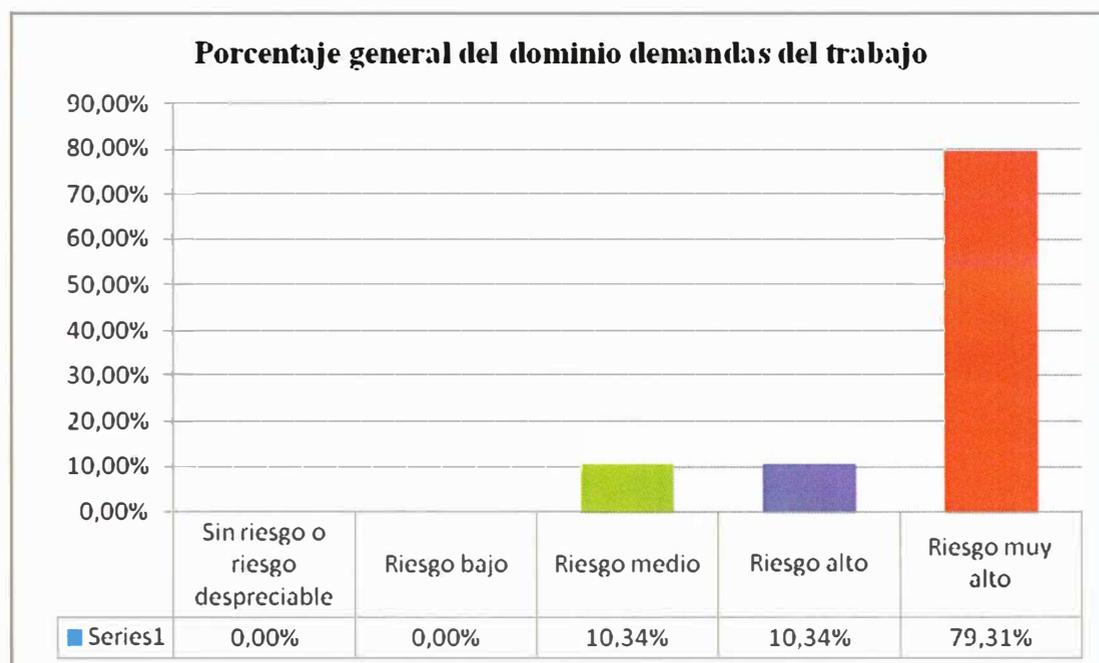
Gráfico 6. Porcentaje de dimensiones de control sobre el trabajo.

**Fuente:** *Elaboración propia*

El gráfico 6 muestra los resultados obtenidos por los encuestados en relación a las dimensiones de control sobre el trabajo dentro de las cuales, los que tuvieron un porcentaje mayor en el nivel de riesgo muy alto son: claridad de rol con un 48,28%, seguido de

capacitación y participación y manejo del cambio con un 48,38%; por su parte y con un alto porcentaje en el nivel de riesgo despreciable, es la dimensión oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas con un 41,38% de lo cual podemos decir que los colaboradores de la institución no presentan ningún tipo de riesgo o un riesgo despreciable en relación al desarrollo de sus habilidades y conocimiento.

Posteriormente, se presenta la gráfica que incluye los resultados del dominio demandas de trabajo.



*Gráfico 7.* Porcentaje general del dominio demandas del trabajo.

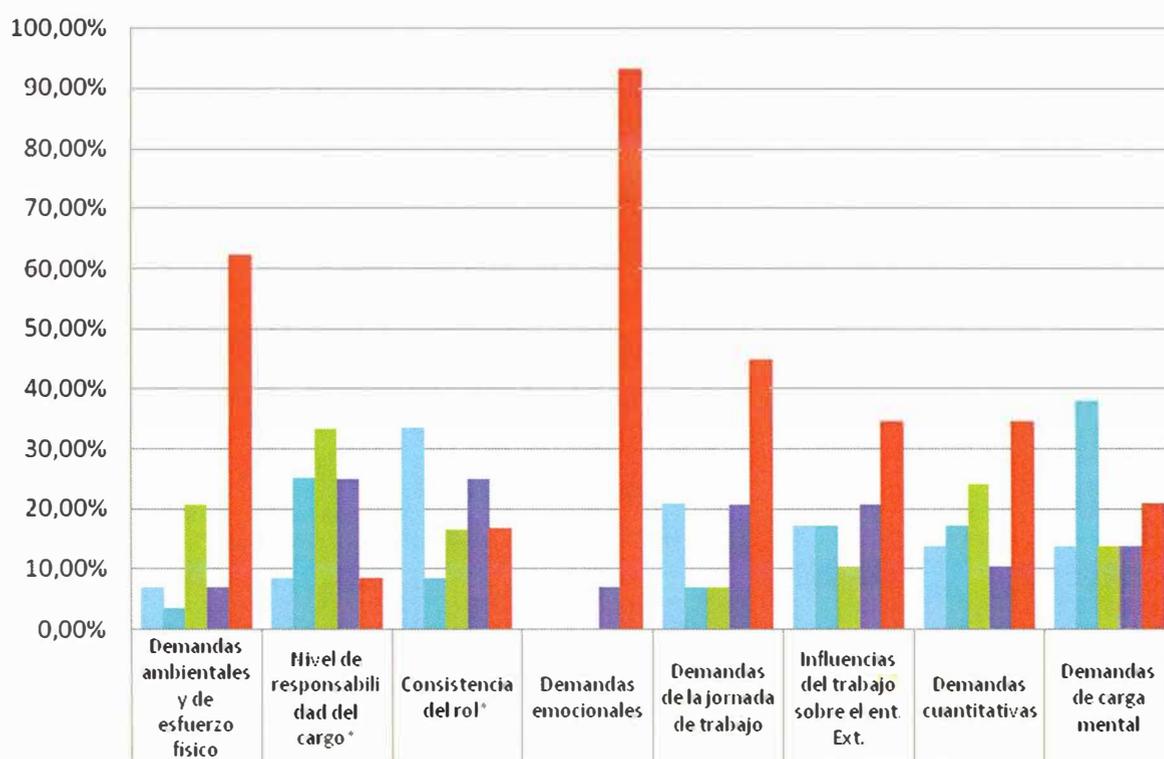
**Fuente:** *Elaboración propia*

En el gráfico 7 previamente mostrado se puede observar el porcentaje obtenido por el personal en relación al nivel de riesgo del dominio “demandas del trabajo”; es crítico el porcentaje de individuos con un nivel de riesgo muy alto (79%), al igual que el alto (10%) y el medio (11%) lo que permite determinar que los elementos configurantes de las demandas

del trabajo en el personal afectan de manera preponderante su bienestar, especialmente afectados por las demandas emocionales asociadas a la labor que realizan.

De manera consecutiva se puede observar en la siguiente grafica los porcentajes que obtuvieron las dimensiones: demandas ambientales y de esfuerzo físico, nivel de responsabilidad, consistencia del rol, demandas emocionales, demandas de la jornada del trabajo, influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas cuantitativas y demandas de carga mental, pertenecientes al dominio demandas del trabajo.

**Porcentaje de dimensiones de demandas del trabajo**



■ Sin riesgo o riesgo despreciable  
 ■ Riesgo bajo  
 ■ Riesgo medio  
 ■ Riesgo alto  
 ■ Riesgo muy alto

*Gráfico 8. Porcentaje de dimensiones de demandas del trabajo.*

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el gráfico 8 se muestra el porcentaje de las 8 dimensiones que intervienen en las demandas de trabajo donde se observa de manera clara, que las demandas emocionales, obtuvieron un porcentaje del 93,10% en el nivel de riesgo muy alto, seguido de un 6,90% en un nivel alto, esto evidencia que los sujetos encuestados tienen un riesgo muy alto a nivel emocional, por su parte la dimensión sobre las demandas ambientales y de esfuerzo físico obtuvieron un 62,07% en el nivel de riesgo muy alto, seguido de un 44,83% de las demandas de la jornada de trabajo, en este mismo nivel, las dimensiones influencias del trabajo sobre el entorno y demandas cuantitativas puntuaron 34,48%, esto nos indica que el trabajo implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

Asimismo, se presenta la gráfica que concentra los resultados del dominio recompensas.

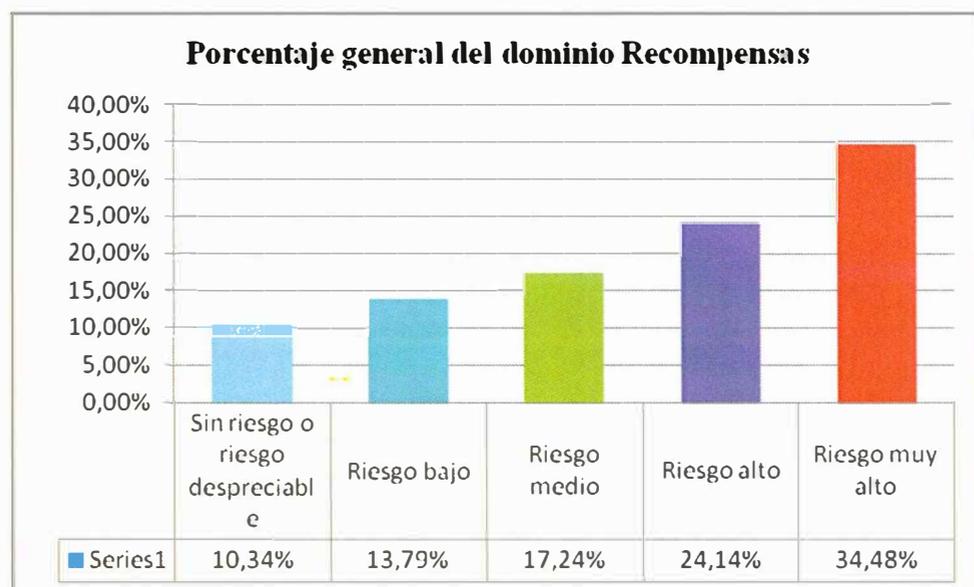


Gráfico 9. Porcentaje general del dominio recompensas

Fuente: *Elaboración propia*

En los resultados presentados en la gráfica número 9 se exponen los porcentajes obtenidos según el nivel de riesgo atribuido a la muestra en relación al dominio “recompensas”, 24% del personal obtuvo puntajes equivalentes a riesgo despreciable o riesgo bajo, 17% obtuvo un riesgo medio, y un 59% alto o muy alto, indicando la existencia de una gran cantidad de población con riesgos relacionados a elementos compensatorios, especialmente el relacionado con el reconocimiento de sus labores.

También, se muestran de forma específica las dimensiones: reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, las cuales componen el dominio recompensas.

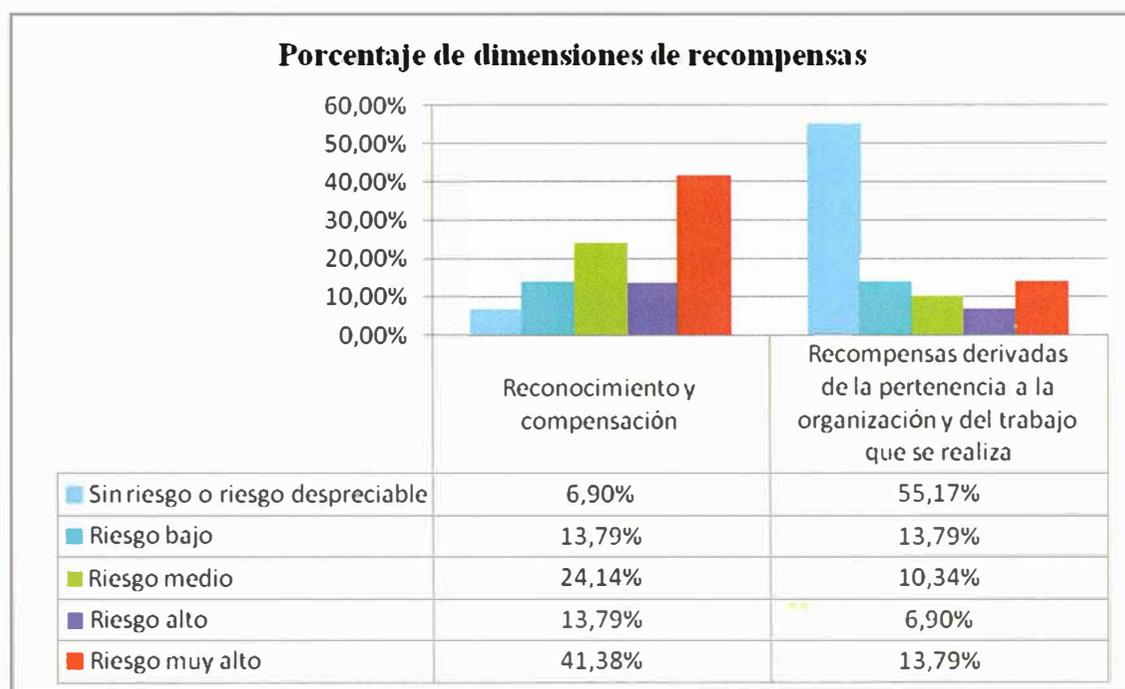


Gráfico 10. *Porcentaje de dimensiones de recompensas*

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el gráfico número 10 se muestra el porcentaje de las dimensiones de recompensas, en el que se puede observar que en temas de reconocimiento y compensación; de los colaboradores encuestados el 47,38% tiene un riesgo muy alto, seguido de un 13,79% de riesgo alto. Por el contrario, la dimensión que habla sobre las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, tan solo el 13,79% de los encuestados está en riesgo muy alto seguido de un 6,90% de riesgo alto y en contraparte el 55,17% no presenta ningún tipo de riesgo o riesgo despreciable.

### Riesgo psicosocial extralaboral.

La subvariable riesgo psicosocial extralaboral comprende e integra los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarca las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, a continuación se puede observar los porcentajes que resultaron de su evaluación en los funcionarios.

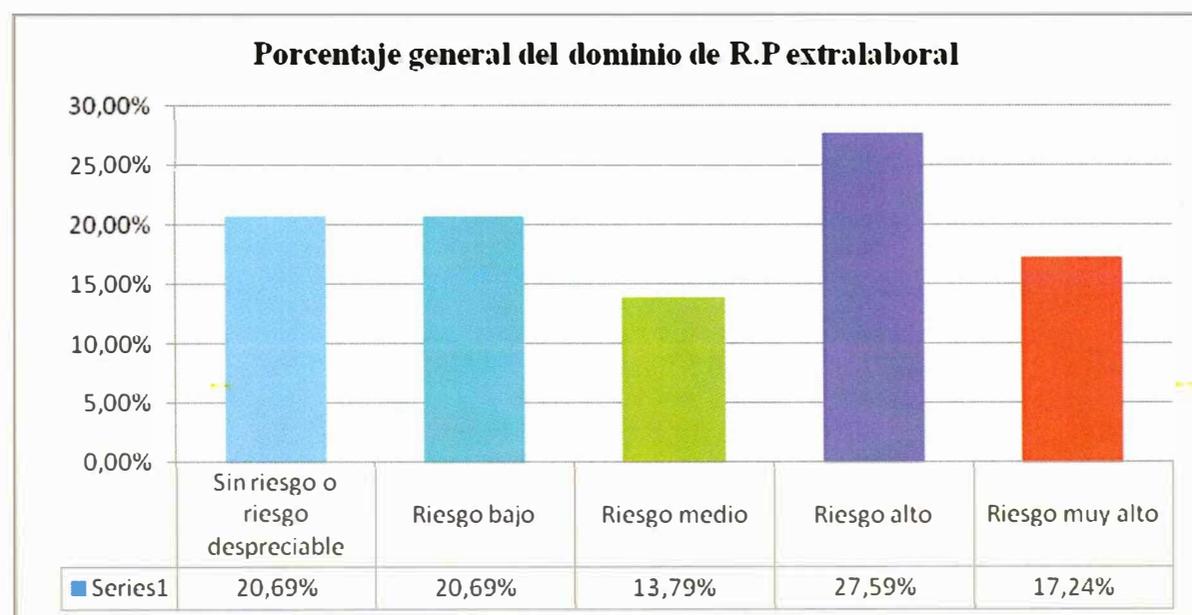


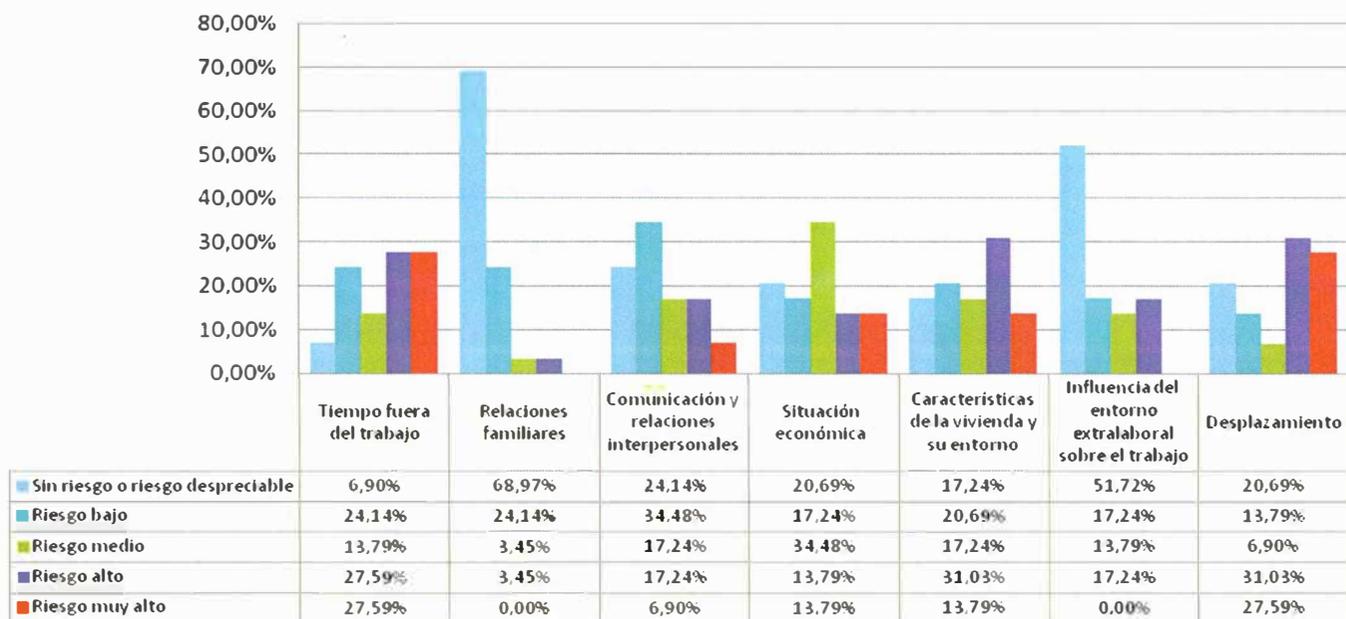
Gráfico 11. Porcentaje general del dominio riesgo psicosocial extralaboral

Fuente: *Elaboración propia*

En el gráfico 11 se observan los porcentajes obtenidos por la muestra según el nivel de riesgo referente a los elementos extralaborales, se puede vislumbrar la existencia de paridad o simetría entre los porcentajes que configuran los riesgos más altos y los más bajos, indicando que existen “grupos” de individuos (44%) cuyos elementos extralaborales inciden directamente en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, mientras que para otro grupo (42%) dichos aspectos son factores protectores para contrarrestar o mitigar los diversos riesgos que se encuentran relacionados al trabajo o labor que desempeñan.

Igualmente, se describen los resultados de las dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento, que constituyen la subvariable riesgo extralaboral.

**Porcentaje de dimensiones de R.P extralaboral**



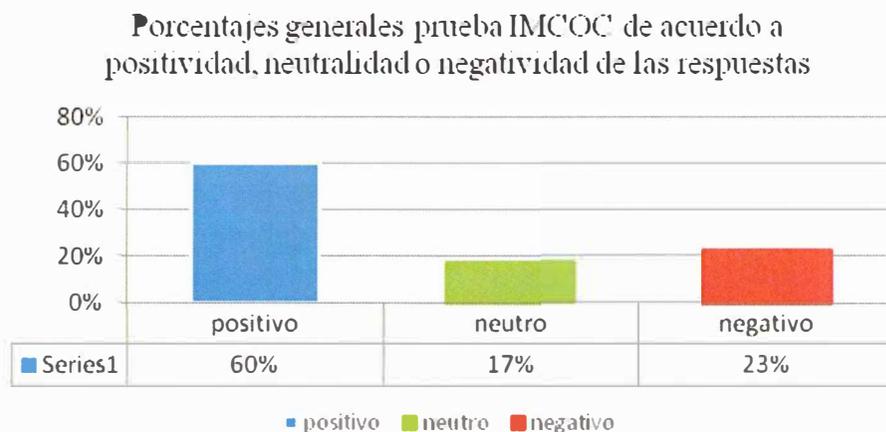
*Gráfico 12.* Porcentaje de dimensiones de riesgo psicosocial extralaboral

**Fuente:** *Elaboración propia*

En el gráfico número 12 se muestra el porcentaje de dimensiones de riesgo psicosocial extralaboral en el que encontramos que en temas relacionados con las relaciones familiares el 68,97% de los encuestados no presentan ningún tipo de riesgo, seguido de un 51,72% de colaboradores que tampoco presentan riesgo en relación a la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. En contra parte encontramos que el tiempo fuera del trabajo y el desplazamiento obtuvieron un 27,59% en el nivel de riesgo muy alto. Esto puede estar indicando que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.

En cuanto a las características de la vivienda y el entorno y la situación económica que tuvieron un puntaje de 13,79% en riesgo muy alto, respectivamente, destacándose que, en características de vivienda, el porcentaje de riesgo alto es de 31,03%. Esto indica que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, o la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Establecimiento de los factores que caracterizan el clima laboral: De acuerdo a los resultados obtenidos en el formato de tabulación sistematizado del IMCOC, se muestra la gráfica que expone los porcentajes generales de acuerdo a la positividad, neutralidad o negatividad en las respuestas.



*Gráfico 13.* Porcentajes generales prueba IMCOC de acuerdo a positividad, neutralidad o negatividad de las respuestas

**Fuente:** *Elaboración propia*

A nivel general, en el clima organizacional, medido por la prueba IMCOC, se observa un porcentaje positivo en las respuestas de cada uno de los ítems de la prueba de un 60%, neutralidad en el 17% de los casos y respuestas negativas en un 23%. Más adelante se observarán los ítems con los porcentajes positivos, neutros y negativos que resultaron a través de la aplicación del instrumento.

**Tabla 14**

*Promedio de prueba IMCOC*

PRUEBA IMCOC	
PROMEDIO	RESULTADO
4,85	MEDIO

**Fuente:** *Elaboración propia*

El resultado de la prueba IMCOC da un promedio de 4,85, lo que indica que el clima organizacional en la empresa se encuentra en un nivel medio, es decir, cuenta con elementos positivos los cuales brindan un adecuado nivel de satisfacción por parte de cada

una de las personas al interior de la empresa, pero también cuenta con elementos que requieren ser tratados y optimizados con la finalidad de avanzar y mejorar el nivel de bienestar.

### Resultados de las dimensiones del IMCOC:

Con la intención de profundizar en los aspectos positivos y negativos que se dan dentro de la organización, se observa la siguiente gráfica que reúne los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la prueba IMCOC:

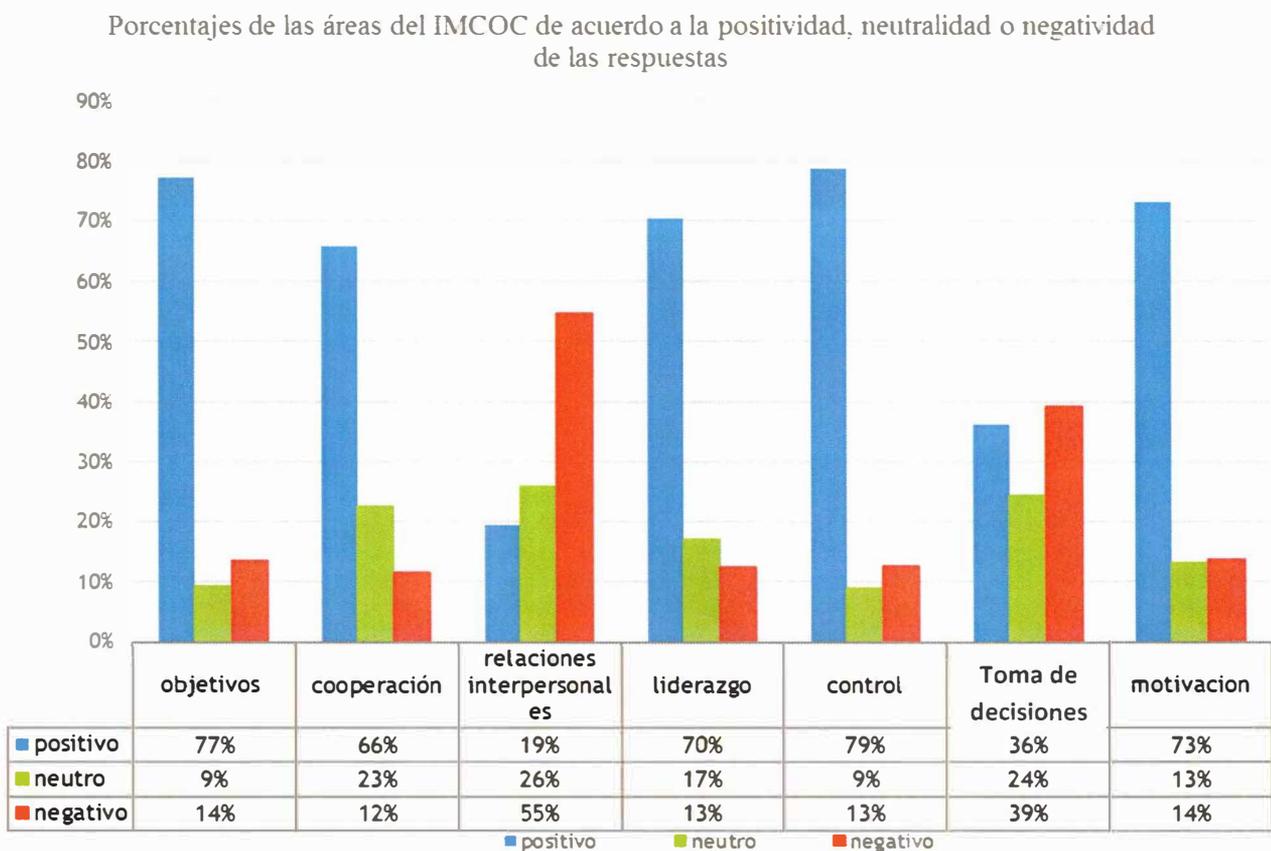


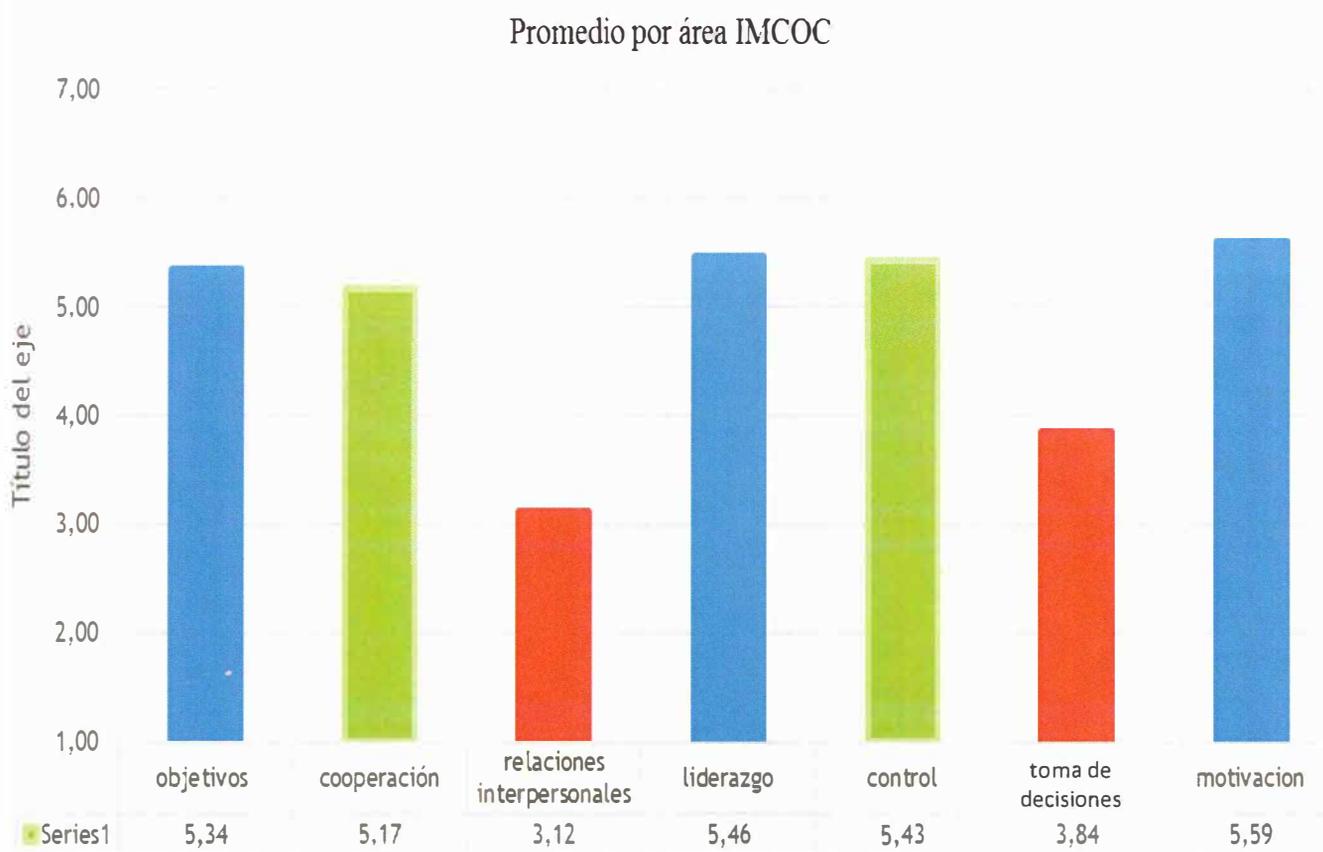
Gráfico 14. Porcentajes de las áreas del IMCOC de acuerdo a positividad, neutralidad o negatividad de las respuestas

Fuente: *Elaboración propia*

En la gráfica número 14 se presentan los porcentajes en relación a los elementos positivos (5, 6, 7), neutros (4) y negativos (1, 2, 3) de respuesta dadas en cada una de las dimensiones del IMCOC, se observan los siguientes resultados:

- La dimensión de relaciones interpersonales presenta los porcentajes más bajos en relación a respuestas positivas (19%), así mismo, presenta los más altos en relación a respuestas negativas (55%) y neutras (26%), indicando que el personal a nivel general considera que los elementos asociados a dicho componente presentan falencias.
- La dimensión de toma de decisiones presenta el segundo lugar en cuanto a los mayores porcentajes de respuestas negativas con un 39%, igualmente presenta el segundo lugar en el menor porcentaje de respuestas positivas con una proporción del 36%.
- Las dimensiones referentes a control, objetivos y motivación son las áreas que cuentan con la mayor proporción de respuesta positiva con 79%, 77% y 73% respectivamente, así como también los porcentajes más bajo en relación a la escogencia de respuestas negativas, con 13%, 14% y 14% respectivamente.

Para evidenciar el promedio de los resultados obtenidos en cada dimensión se presenta la siguiente grafica que incluye las dimensiones: objetivos, cooperación, relaciones interpersonales, liderazgo, control y toma de decisiones.



*Gráfico 15.* Promedio por área IMCOC

**Fuente:** *Elaboración propia*

En la gráfica 15 se observan los promedios generales de las dimensiones del IMCOC, siendo este un modelo de medición de la prueba (De 1 a 7); se observa el pico más alto en la dimensión de motivación con un promedio de respuestas de 5,59, los cuales indican que a nivel general los empleados dentro de la institución manifiestan comportamientos y actitudes al interior de su trabajo que los llevan al cumplimiento de objetivos organizacionales y personales. Como segundo lugar, se encuentra la variable liderazgo con un promedio de 5,46 en las respuestas, indicando que generalmente los superiores en la mayoría de los casos brindan el soporte necesario para el desarrollo eficiente del trabajo de sus subalternos además de brindar un buen trato y órdenes justas. En

tercer lugar, se encuentra la variable control con un promedio de 5,43, indicando que a nivel general los individuos que laboran dentro de la institución consideran que generalmente han cumplido con los objetivos planteados en la empresa definidos en el proceso de planeación.

En cuanto a las dimensiones con los promedios más bajos, se encuentran, en primer lugar, las relaciones interpersonales presentando una media de 3,12 indicando que existe una tendencia baja en relación a las agrupaciones con la finalidad llegar a niveles superiores de integración y motivación mutua; también se interpreta como una tendencia a la evasión de establecimiento de lazos informales con los compañeros de trabajo. En segundo lugar, se encuentra la toma de decisiones, con una media de 3,84, indicando dificultades relación a los lineamientos y cursos de acción que se siguen para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Tabla 15**

*Resultados por ítems del IMCOC.*

ÍTEM	NEGATIVA	NEUTRA	POSITIVA
Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa	0%	7%	
Califique la cantidad de información que recibió sobre los objetivos y las políticas de la empresa al ingresar a ella	4%	4%	
Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa. con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia de aprendizajes, progreso, etc.	15%	0%	
Fuera de las cosas de trabajo con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor		22%	

ÁREAS	ÍTEM	NEGATIVA	NEUTRA	POSITIVA
	Cuando usted ejecuta su trabajo, tiene libertad para hacerlo como quiere, con la aprobación de sus superiores	7%	19%	
	Al ingresar a la empresa, califique la cantidad de información que recibió sobre las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	11%	4%	
Cooperación	Califique la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa	0%	11%	
	Con qué frecuencia ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo	7%	7%	
	En qué forma usted se vincula a grupos de trabajo en la empresa	7%	15%	
	Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde a ejecutar	30%		30%
	Con qué frecuencia participa usted en la solución de los problemas de su sección	22%	30%	
	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a sus compañeros?	11%	33%	
	¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?	0%	7%	
	¿Cuándo usted tiene problemas en el trabajo, los soluciona con los compañeros y/o los superiores?	15%	37%	
Relaciones interpersonales	Con qué frecuencia acostumbra a divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa		33%	26%
	Con que frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas, otras actividades de diversión		19%	15%
	En qué forma participa en las actividades de diversión que realiza la empresa		33%	19%
	Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales y deportivas		19%	19%
Autoridad	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a su jefe?	11%	33%	
	¿Su jefe es una persona justa cuando da órdenes o toma decisiones?	11%	4%	
	¿Cuándo su jefe da órdenes tiene la razón como para ser obedecido?	4%	19%	

AREAS	ITEMS	NEGATIVA	NEUTRA	POSITIVA
	¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	7%	30%	
	¿Los problemas que le afectan y que tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?		33%	30%
	¿Cómo considera el trato y la relación que tiene con su jefe?	0%	4%	
	¿Cómo es la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?	4%	0%	
	¿Con qué frecuencia comenta con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?	26%	15%	
Control	¿Su jefe controla su trabajo, en lo que le corresponde?	11%	22%	
	¿Con que frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?	26%	19%	
	¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?	11%	4%	
	¿Le parece adecuada la forma como su jefe lo controla?	0%	0%	
	Para que una empresa funcione en forma correcta y sea eficiente, ¿Cómo cree usted que debe ser la función de control?	15%	0%	
Toma de decisiones	¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?		30%	33%
	¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?		19%	
	¿Participa en la toma de decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?		30%	26%
	¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal, cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?		30%	26%
	¿Los directivos de la empresa (junta directiva y alta gerencia) conocen los problemas que se presentan en su sección?	30%	15%	
Coordinación	¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer	0%	7%	
	¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?		22%	30%

AREAS	ÍTEM	NEGATIVA	NEUTRA	POSITIVA
	¿Cómo se siente usted por estar trabajando en esta empresa?	4%	0%	
	De acuerdo al trabajo que le asignan y el tiempo que le dan para hacerlo. ¿Cómo califica usted su cumplimiento?	19%	19%	
	¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?	4%	7%	
	¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en esta empresa?	0%	4%	
	¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?	22%	33%	

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con los elementos observados en la tabla número 15, en la cual se muestran los resultados en cada uno de los ítems plasmados en el IMCOC con base en el puntaje (1, 2, 3 negativo; 4 Neutro y 5, 6, 7 positivos), se puede establecer que, a nivel general, las respuestas con los mayores porcentajes negativos se encuentran asociados a tres elementos comunes: (1) relación entre compañeros de trabajo por fuera de la empresa, (2) toma de decisiones, en relación a los dos primeras dimensiones mencionadas.

Se puede observar en la tabla que las preguntas correspondientes a las mismas en su mayoría poseen porcentajes negativos mayores en comparación con los porcentajes positivos y neutros, se destacan la preguntas 2 y 4 de la variable relaciones interpersonales, puesto que el porcentaje de negatividad de estas corresponde a un 67% y 63% respectivamente, mientras que, para la dimensión toma de decisiones se destacan la pregunta 3 con un porcentaje de 44% de negatividad además en la pregunta 2 se puede observar homogeneidad entre el porcentaje negativo y positivo (41%).

Cabe mencionar que dentro del proceso del análisis de los datos, para obtener una mayor claridad y ampliar lo que se buscaba encontrar al aplicar los instrumentos, se utilizó el software o programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences, o en su traducción al español Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, SPSS, IBM SPSS Statistics 24.0, con el cual se establecieron comparaciones entre variables mostrando en tablas los resultados más significativos; al comparar los resultados de ambos instrumentos Riesgo psicosocial y clima laboral y poder medir en términos de género y ubicación quienes tenían un mayor nivel de riesgo con la finalidad de determinar qué aspectos debían ser intervenidos, y garantizar un impacto positivo sobre las diferentes problemáticas evidenciadas. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia entre el resultado convertido del IMCOC y el resultado total convertido del IEFRP.*

		TOTAL, IEFRP					Total
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Buenos	Recuento	1	0	0	0	0	1
	% dentro de TOTAL IMCOC	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aceptables	Recuento	0	2	3	4	5	14
	% dentro de TOTAL IMCOC	0,0%	14,3%	21,4%	28,6%	35,7%	100,0%

Regulares	Recuento	0	1	3	0	7	11
	% dentro de TOTAL IMCOC	0,0%	9,1%	27,3%	0,0%	63,6%	100,0%
Malos	Recuento	0	0	0	1	2	3
	% dentro de TOTAL IMCOC	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Recuento	1	3	6	5	14	29
	% dentro de TOTAL IMCOC	3,4%	10,3%	20,7%	17,2%	48,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla número 16 se observa la extrapolación entre los resultados del IMCOC y los del IEF RP, se observan que los valores críticos, es decir, los puntajes más altos y más bajos son equivalentes en ambos instrumentos, de esta forma se puede evidenciar que los resultados “buenos” del IMCOC corresponden a un “riesgo bajo o despreciable” del IEF RP, así como también los resultados “malos” en el IMCOC son obtenidos juntos con un “riesgo alto” o “muy alto” del IEF RP. Por otro lado, las respuestas intermedias en el IMCOC presentan las mayores variabilidades en sus equivalentes del IEF RP, de esta manera se observan una gama de resultados de riesgo en la clasificación “aceptables” y “regulares”.

Tabla 17

Tabla de contingencia entre el género y los resultados del instrumento de riesgo psicosocial.

		TOTAL, IEFRP					Total	
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		
Género	Masculino	Recuento	0	0	1	1	6	8
		% dentro de Género	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	75,0%	100,0%
	Femenino	Recuento	1	3	5	4	8	21
		% dentro de Género	4,8%	14,3%	23,8%	19,0%	38,1%	100,0%
		Recuento	1	3	6	5	14	29
		% dentro de Género	3,4%	10,3%	20,7%	17,2%	48,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla número 16 se observan los resultados del instrumento de riesgo psicosocial (IEFRP) y el género de los individuos, se vislumbra que el personal masculino presenta los puntajes más críticos y las frecuencias más altas en relación a la obtención de un riesgo psicosocial muy alto (75%), en contraparte, en el personal femenino se evidencia

una mayor variabilidad de respuestas, siendo estas mayormente positivas al compararla con el otro género.

**Tabla 18**

*Resultados del IMCOC según la ubicación laboral.*

		TOTAL, IMCOC					Total
		Buenos	Aceptables	Regulares	Malos		
Ubicación	Comisaría de familia	Recuento	1	3	5	1	10
		% dentro de Ubicación	10,0%	30,0%	50,0%	10,0%	100,0%
	Inspección de policía	Recuento	0	11	6	2	19
		% dentro de Ubicación	0,0%	57,9%	31,6%	10,5%	100,0%
Total	Recuento	1	14	11	3	29	
	% dentro de Ubicación	3,4%	48,3%	37,9%	10,3%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 19

*Resultados de riesgo psicosocial según la ubicación laboral.*

		TOTAL, IEFRP					Total
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Comisaría de familia	Recuento	1	2	3	1	3	10
	% dentro de Ubicación	10,0%	20,0%	30,0%	10,0%	30,0%	100,0%
Inspección de policía	Recuento	0	1	3	4	11	19
	% dentro de Ubicación	0,0%	5,3%	15,8%	21,1%	57,9%	100,0%
Total	Recuento	1	3	6	5	14	29
	% dentro de Ubicación	3,4%	10,3%	20,7%	17,2%	48,3%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia.

En las tablas 17 y 18 presentadas anteriormente se observan los resultados generales del personal en los instrumentos aplicados en relación a su ubicación laboral, se puede visualizar lo siguiente:

1. En relación al IMCOC, el personal que labora en las inspecciones de policía, presenta puntajes porcentuales más favorables, por lo que el 57% de la muestra perteneciente a esa área tienen puntajes aceptables; por otro lado, un porcentaje del 60% del personal que trabaja en comisarías de familia obtuvieron puntajes “regulares” o “malos”.

2. Los resultados del IEFRRP muestran que el personal perteneciente a las inspecciones de policía presenta los mayores porcentajes referentes a riesgos psicosociales altos al interior de su labor o actividades laborales (79%), mientras que la población de las comisarías de familias con riesgo psicosocial alto o muy alto corresponde al 40%, es decir, por cada persona en la comisaria de familiar con un riesgo alto o muy alto, existen 2 personas en las inspecciones de policía en iguales condiciones.
3. Se puede observar que mientras que los personales de las comisarías de familia tienen mayor criticidad en cuanto al clima organizacional, las inspecciones de policía tienen mayor criticidad en cuanto al riesgo psicosocial.

Elaboración del plan de intervención: A continuación, se establecen un protocolo de intervención basado en los resultados obtenidos al evaluar factores de riesgo psicosocial y clima laboral en los funcionarios de las comisarías de familia e inspecciones de policía de la ciudad de Santa Marta.

## **PLAN DE INTERVENCIÓN.**

Dentro de las variables evaluadas en el proyecto riesgos psicosociales y clima laboral en funcionarios de inspecciones de policía y comisarías de familia de Santa Marta, se evidencia que algunos factores y dimensiones deben ser intervenidos en el clima organizacional y en los de riesgos psicosociales, en especial, los identificados en un nivel de riesgo alto y muy alto con el fin de evitar consecuencias graves en la salud y ambiente laboral de los funcionarios y afectar su productividad.

Las dimensiones a intervenir, como resultado de la evaluación de riesgo psicosocial son: características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico, reconocimiento y compensación, tiempo fuera del trabajo, desplazamiento y estrés. Con respecto al clima organizacional las dimensiones a intervenir serán toma de decisiones y relaciones interpersonales.

La importancia y el efecto de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores ha sido expuesta por un largo tiempo, poniendo en evidencia la necesidad de trabajar por disminuirlos o prevenirlos. En el caso del clima laboral las consecuencias estarían relacionadas con la percepción los empleados y en general con el desempeño de la organización; lo cual ha permitido que se desarrolle el interés por evaluarlos, es decir, después de su identificación, evaluación y control se podrán evitar las consecuencias negativas de estas variables en el trabajador y el ambiente laboral, obteniendo las herramientas para que los trabajadores se sientan comprometidos, con la organización y viceversa (García, Rodríguez, Banda, Hernández, & Mandujano, 2017).

Con el fin de dar inicio a la intervención del riesgo psicosocial y clima organizacional para minimizar e intervenir en las situaciones que alteran la salud física, mental y social de los trabajadores y la dinámica organizacional de los funcionarios en las Comisarias e inspecciones de policía, se diseñó el presente programa de Intervención con el cual se busca impactar los objetivos estratégicos de la organización al estar articulados con el plan de Desarrollo 2016-2019: Santa Marta con gobierno eficiente, moderno y participativo; el cual permitirá mitigar las dimensiones críticas del clima organizacional y los riesgos psicosociales a los cuales vienen siendo expuestos los funcionarios poniendo en marcha medidas de intervención primaria, secundarias y terciarias con el propósito de promover cambios que conduzcan hacia la satisfacción del cliente interno, mejoras en la planeación, ejecución y evaluación de la labor diaria de tal manera que se refleje en forma directa en el mejoramiento continuo en la calidad de vida laboral y extra laboral de los funcionarios y en el servicio que presta la institución.

## **OBJETIVOS**

Objetivo general:

- Intervenir las dimensiones o subvariables de Riesgos psicosociales y clima laboral que son percibidas como negativas en la entidad por los funcionarios de las inspecciones de policía y comisarias de familia de la ciudad de Santa Marta.

Objetivos específicos

- Realizar acciones encaminadas a intervenir los procesos organizacionales causantes de la presencia de factores de riesgo.
- Entrenar y capacitar a los trabajadores en el desarrollo de competencias personales que puedan estar dificultando el buen desarrollo de su labor.

- Implementar acciones dirigidas al desarrollo de habilidades para el control del estrés y las respuestas negativas frente a las contingencias ambientales.

El presente programa está dividido en tres áreas de acción o tres subprogramas con el propósito de abarcar todos los ámbitos de la organización y desarrollar programas específicos dirigidos a las fuentes de riesgo identificadas.

**1. Subprograma de intervención de los procesos organizacionales:** En el cual se desarrollarán acciones de prevención primarias dirigidas a mejorar desde la organización las condiciones que el trabajador percibe como negativas a través de rediseñar los puestos de trabajo, a partir de la revisión y adecuación de la distribución de las tareas y competencias, dándole fuerza a programas como los planes de carrera al interior de la entidad y el acceso a otros cargos por méritos obtenidos dentro de la organización. Se mantendrán los programas de bienestar y se fortalecerán en concordancia con las necesidades de los empleados a partir de proporcionar espacios para la realización de actividades alternativas. Para enfocarse en la vida familiar de los funcionarios se buscará implementar programas dentro del plan de bienestar, en los cuales se capacite al grupo familiar. De esta forma se Previene la enfermedad o daño en personas sanas.

**Tabla 20**

*Actividades subprograma intervención de los procesos organizacionales*

Subprograma 1	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
<b>Subprograma de intervención de los procesos organizacionales.</b>	Realizar acciones encaminadas a intervenir los procesos organizacionales causantes de la presencia de factores de riesgo.	Adecuación y rediseño de puestos de trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico		X		Alta dirección Secretaría de infraestructura Secretaría de planeación
			Demandas emocionales				
		Análisis de Carga Laboral.	Demandas ambientales y esfuerzo físico	X			Alta dirección Dirección gestión del capital humano
			Demandas Emocionales				
			Estrés				
			Relaciones interpersonales				
		Fortalecimiento de los equipos de trabajo en el marco de la modernización institucional.	Características del liderazgo	X			Alta dirección Dirección gestión del capital humano
			Participación y manejo del cambio				
			Capacitación				
			Toma de decisiones				

Subprograma 1	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		Innovación en la evaluación del desempeño para promover el desarrollo de competencias.	Capacitación	X			Secretaria general Dirección de gestión del capital humano
			Retroalimentación del desempeño				
			Reconocimiento y compensación				
		Selección Efectiva de funcionarios.	Participación y manejo del cambio	X			Alta dirección Secretaria general
			Claridad del Rol				
			Demandas Emocionales				
		Fortalecimiento de la cultura organizacional; a través de inducción, reinducción, publicación de política, socialización de eventos y cambios, etc.).	Participación y manejo del cambio	X			Alta dirección Desarrollo y gestión del capital humano
			Capacitación				
			Claridad del rol				
			Demandas emocionales				
			Relaciones interpersonales				

Subprograma 1	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable		
				Corto	Mediano	Largo			
		Implementación de planes de carrera al interior de la institución.	Reconocimiento y compensación	X			Alta dirección		
			Participación y manejo del cambio						
			Capacitación						
			Claridad del rol						
			Características del liderazgo						
	Planes de reconocimientos e incentivos.		Reconocimiento y compensación	Participación y manejo del cambio		X		Alta dirección Secretaría general Desarrollo y gestión del capital humano	
									Demandas emocionales
	Fortalecimiento de los programas de bienestar en concordancia con las necesidades de los empleados.		Reconocimiento y compensación	Retroalimentación del desempeño				Alta dirección Secretaría general Administración del capital humano	
				Demandas emocionales					
				Relaciones interpersonales					
				Estrés					

Subprograma 1	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		Fortalecimiento de los programas de promoción de servicios de crédito para adquisición de vivienda.	Reconocimiento y compensación				Desarrollo y gestión del capital humano Secretaría de infraestructura
			Demandas emocionales				
			Demandas ambientales y de esfuerzo físico		X		
		Ubicación laboral de funcionarios de inspecciones y comisarías de familia, teniendo en cuenta la localización de la vivienda.	Desplazamiento				Secretaría general
			Tiempo fuera del trabajo				
			Relaciones interpersonales		X		
			Demandas emocionales				
		Programas que promuevan el fortalecimiento y manejo de la economía familiar.	Demandas emocionales				Secretaría general Desarrollo y gestión del capital humano
			Tiempo fuera del trabajo				
			Capacitación		X		

**Fuente:** Elaboración propia.

- <sup>a</sup> En la tabla se muestra la casilla tiempo: plazos, en la cual se señala que acciones deben implementarse a corto, mediano y largo plazo: Corto: 3 a 6 meses, Mediano: de 7 a 10 meses y Largo: de 11 a 15 meses.

**2. Subprograma de entrenamiento de los trabajadores en áreas humanas y desarrollo de competencias:** En el cual se desarrollaron acciones de prevención secundarias dirigidas a mejorar, desde el trabajador, las condiciones que se identificaron a partir de la aplicación de los instrumentos, destacando el desarrollo e implementación del sistema de vigilancia de riesgo psicosocial. Puntualmente se buscaba brindarles las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo, además de ser capacitado para tener acceso a otros cargos, asimismo se pretende darle continuidad al plan institucional de capacitación y formación encaminada a detectar afectación en estadios precoces en los que el establecimiento de medidas adecuadas puedan impedir su progresión, con el propósito de lograr el desarrollo de habilidades como la iniciativa, la creatividad y la actitud proactiva, incrementando el uso de la autonomía, la percepción de tener una mayor participación en la toma de decisiones y el adecuado uso de recursos.

**Tabla 21**

*Actividades subprograma de entrenamiento de los trabajadores en áreas humanas y desarrollo de competencias*

Subprograma 2	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
Subprograma de entrenamiento de los trabajadores en áreas humanas y desarrollo de competencias	Entrenar y capacitar a los trabajadores en el desarrollo de competencias personales que puedan estar dificultando el buen desarrollo de su labor.	Desarrollo e implementación el sistema de vigilancia de riesgo psicosocial.	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	X			Secretaria general Sistema de seguridad y salud en el trabajo
			Demandas emocionales				
			Relaciones interpersonales				
			Estrés				
		Desarrollo e implementación el sistema de vigilancia para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos.	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	X			Secretaria general Sistema de seguridad y salud en el trabajo
			Demandas emocionales				
			Estrés				
		Socialización y divulgación de los manuales de funciones, perfiles de cargo.	Claridad del rol	X			Secretaria general Administración del capital humano
			Capacitación				
			Demandas ambientales y de esfuerzo físico				
			Participación y manejo del cambio				
		Capacitación en manejo del tiempo libre, estilos de vida saludables e higiene nutricional.	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	X			Desarrollo y gestión del capital humano
Demandas emocionales							
Capacitación							
Tiempo fuera trabajo							

Subprograma 2	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable	
				Corto	Mediano	Largo		
		Implementación de las escuelas de liderazgo	Características de liderazgo				Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano	
			Participación y manejo del cambio					
			Relaciones interpersonales		X			
			Demandas emocionales					
			Retroalimentación de desempeño					
			Toma de decisiones					
	Capacitación en evaluación de desempeño.		Capacitación	Capacitación				Dirección de gestión del capital humano
				Retroalimentación del desempeño	X			
				Claridad del rol				
	Entrenamiento en diseño de planes de desempeño.		Capacitación	Capacitación				Dirección de gestión del capital humano
				Características del liderazgo				
				Retroalimentación del desempeño		X		
				Claridad del rol				
				Toma de decisiones				

Subprograma 2	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		Desarrollo de actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales.	Estrés	X			Desarrollo y gestión del capital humano
			Relaciones interpersonales				
			Demandas emocionales				
		Mantenimiento y fortalecimiento de las pausas activas en la jornada laboral.	Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				
			Demandas ambientales y de esfuerzo físico				
		Capacitación sobre el fortalecimiento de los lazos de integración en los equipos de trabajo donde se generen espacios libres para la comunicación.	Estrés			X	Desarrollo y gestión del capital humano
			Relaciones interpersonales				
			Demandas emocionales				
			Tiempo fuera del trabajo				
			Capacitación				
		Desarrollo de actividades laborales que fomenten la creatividad e iniciativa en los trabajadores con la intervención de los líderes de áreas.	Características del liderazgo	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Toma de decisiones				
			Relaciones interpersonales				
			Capacitación				
					Participación y manejo del cambio		

Subprograma 2	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable	
				Corto	Mediano	Largo		
		Acciones encaminadas a mejorar la convivencia y trabajo en equipo.	Características de liderazgo		X		Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano	
			Relaciones interpersonales					
			Demandas emocionales					
			Estrés					
			Reconocimiento y compensación					
	Actividades deportivas y recreativas		Relaciones interpersonales	X			Alta dirección Secretaria de cultura y deporte Desarrollo y gestión del capital humano	
			Tiempo fuera del trabajo					
			Estrés					
			Demandas emocionales					
	Encuentros temáticos culturales, artísticos y del talento familiar			Relaciones interpersonales	X			Alta dirección Secretaria de cultura y deporte Desarrollo y gestión del capital humano
				Tiempo fuera del trabajo				
				Estrés				
				Demandas emocionales				
		Jordana del buen vivir y el bienestar (Día de la	Tiempo fuera del trabajo		X		Alta dirección Secretaria general	

Subprograma 2	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		familia)	Estrés				Desarrollo y gestión del capital humano Sistema de seguridad y salud en el trabajo
			Relaciones interpersonales				
			Demandas emocionales				

**Fuente:** Elaboración propia.

- <sup>a</sup> En la tabla se muestra en la casilla tiempo: plazos, en la cual se señala que acciones deben implementarse a corto, mediano y largo plazo: Corto: 3 a 6 meses, Mediano: de 7 a 10 meses y Largo: de 11 a 15 meses.

**3. Subprograma de entrenamiento en el afrontamiento y control de las exigencias ambientales:** Para la intervención sobre sintomatología asociada al estrés, desde la prevención terciaria, se recomendaron, en este subprograma, técnicas específicas para el manejo de las condiciones percibidas por los empleados como estresantes o que generan malestar, lo que podría condicionar dichas características como fuentes de riesgo, debido a esto la técnicas pretendían intervenir en riesgos inmediatos que dificultaban que el trabajador se sintiera satisfecho en todos los aspectos concernientes a la entidad, es decir, medidas dirigidas al tratamiento y a la rehabilitación de una sintomatología para minimizar su progresión y, con ello la aparición o el agravamiento de complicaciones, intentando mejorar la calidad de vida.

Utilizando técnicas, como el Entrenamiento asertivo, Técnicas de afrontamiento cognitivo del estrés, Técnica de solución de problemas, Técnicas de autocontrol, Técnicas de motivación, citadas en la operacionalización de las actividades, referidas por la Confederación de Empresas de Málaga (2013).

**Tabla 22**

*Actividades del subprograma de entrenamiento en el afrontamiento y control de las exigencias ambientales*

Subprograma 3	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
Subprograma de entrenamiento en el afrontamiento y control de las exigencias ambientales	Implementar acciones dirigidas al desarrollo de habilidades para el control del estrés y las respuestas negativas frente a las contingencias ambientales.	Entrenamiento de habilidades y estrategias de solución de conflicto.	Demandas emocionales	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Relaciones interpersonales				
			Estrés				
		Entrenamiento en comunicación asertiva e identificación de emociones.	Demandas emocionales	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Relaciones interpersonales				
			Estrés				
		Técnicas de afrontamiento cognitivo del estrés (Relajación, respiración y control)	Estrés	X			Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				
		Taller de reconocimiento sistemático de hábitos estresantes.	Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				

Subprograma 3	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		Taller de Resolución de bloqueos interrelacionales.	Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				
		Taller Características de la personalidad, su relación con el estrés y la salud.	Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				
			Relaciones interpersonales				
			Toma de decisiones				
		Talleres Administración y control del tiempo.	Estrés	X			Desarrollo y gestión del capital humano Sistema de seguridad y salud en el trabajo
			Demandas emocionales				
			Tiempo fuera del trabajo				
		Entrenamiento en Técnicas de solución de problemas.	Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
			Demandas emocionales				
			Tiempo fuera del trabajo				
Relaciones interpersonales							
Toma de decisiones							

Subprograma 3	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable	
				Corto	Mediano	Largo		
		Jornadas promotoras del Desarrollo de las habilidades sociales.	Estrés		X		Desarrollo y gestión del capital humano	
			Demandas emocionales					
			Tiempo fuera del trabajo					
			Relaciones interpersonales					
		Taller Manejo adecuado de las emociones (autorregulación y manejo de la crítica).		Estrés	X			Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano
				Demandas emocionales				
				Tiempo fuera del trabajo				
				Relaciones interpersonales				
Entrenamiento en Técnicas de motivación			Características de liderazgo				Secretaria general Desarrollo y gestión del capital humano	
			Retroalimentación del desempeño y Reconocimiento y compensación					

Subprograma 3	Objetivo	Actividades	Variable a Intervenir	Tiempo: Plazos			Responsable
				Corto	Mediano	Largo	
		Mantenimiento de exámenes médicos periódicos a los funcionarios.	Demandas emocionales	X			Alta dirección Secretaría general Sistema de seguridad y salud en el trabajo
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico						
	Estrés						
	Mantener actualizada las encuestas sociodemográficas	Demandas ambientales y de esfuerzo físico			X	Secretaría general Sistema de seguridad y salud en el trabajo	
		Desplazamiento					
		Relaciones interpersonales					
		Tiempo fuera del trabajo					

**Fuente:** Elaboración propia.

- <sup>a</sup> En la tabla se muestra en la casilla tiempo: plazos, en la cual se señala que acciones deben implementarse a corto, mediano y largo plazo: Corto: 3 a 6 meses, Mediano: de 7 a 10 meses y Largo: de 11 a 15 meses.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos por los encuestados permitieron identificar el grado de riesgo psicosocial; encontrando que a nivel intralaboral se presentaban niveles alarmantes, correspondientes a un 44.8% en niveles de riesgo muy altos, mientras que a nivel extralaboral, el porcentaje de riesgo muy alto es del 17,2%, se observa además que a nivel intralaboral y extralaboral; se obtuvo igual porcentaje 27,6% en el nivel de riesgo alto; dichos porcentajes se consolidaban en un total que deja en evidencia el elevado valor del 48.3% en riesgo muy alto lo que equivale a que 3 de cada 10 funcionarios de las inspecciones de policía y comisarías de familia, presentan un riesgo muy alto, por esta razón las acciones a realizar a manera de intervención deben estar encaminadas, en pro de la calidad de vida, desarrollo y crecimiento personal (Castro & Hoyos, 2015)

De la misma forma, se observó que la proporción de personas cuyo nivel de síntomas de estrés, era muy alto o alto, correspondía al 59%, la cual es una cifra preocupante, dado que, es un indicador de que se presentan elementos incidentes en el desarrollo de una sintomatología de estrés a nivel general, según Castro & Hoyos (2015), se requiere la realización de actividades que disminuyan el nivel de riesgo que presenta el personal con la finalidad de reducir la sintomatología relacionada al estrés, lo cual incide de forma directa en la reducción de potenciales accidentes y desarrollo de enfermedades profesionales.

Cabe destacar que se observaron grandes dificultades a nivel intralaboral, esto abarca los dominios liderazgo y relaciones interpersonales, las demandas del trabajo, control y las recompensas. En el caso del dominio de liderazgo y relaciones interpersonales de la batería de riesgo psicosocial, las dimensiones que obtuvieron un porcentaje elevado en el nivel de riesgo muy alto y alto, son las denominadas

características del liderazgo (17,24% y 24,14% respectivamente) y la retroalimentación del desempeño (27,89% y 10,34% respectivamente), indicando dificultades en determinada población representada en posibles situaciones en la que el superior influye de forma negativa en el desempeño de los colaboradores, dificultando la realización de sus funciones al interior de la institución.

Para los autores Paz & Marín (2014), el resultado de que el personal perciba falta de liderazgo y organización de su jefe inmediato da paso al poco compromiso en las actividades diarias. Además, abre un espacio para que las personas realicen de forma improvisada las tareas propias del cargo.

Por otro lado, en el dominio demandas de trabajo, se pudo evidenciar, que las demandas emocionales, obtuvieron un porcentaje del 93,10% en el nivel de riesgo muy alto, seguido de un 6,90% en un nivel alto, lo que evidencia que los sujetos encuestados tenían un riesgo muy alto a nivel emocional, lo que concuerda con los resultados obtenidos en la investigación de Castro & Hoyos (2015), la cual evidenció que las demandas de trabajo y las condiciones intralaborales presentan un riesgo alto, debido a que las jornadas, horarios, descanso, ritmo, modalidad de trabajo, flexibilidad y situaciones personales influyen en la gestión del trabajo, y al no satisfacer las necesidades de los colaboradores que desempeñan su cargo generan inconformidad, lo que indica la necesidad de intervenir en estos aspectos de la organización.

Dichos resultados pueden estar demostrando que los sujetos que hacen parte de las comisarías de familia e inspecciones de policía se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo y esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia de los estados emocionales negativos de usuarios o los lleva a esconder sus verdaderas emociones o sentimientos durante el ejercicio de su trabajo, tal como lo sustenta el Ministerio de la protección

social (2010).

Además, este resultado corrobora que en el ejercicio de su labor los funcionarios se exponen en el desempeño del trabajo a situaciones emocionalmente catastróficas como pobreza extrema, violencia, desastres, que amenazan su integridad o la integridad de otros, asimismo Villalobos (2004) en su modelo integrador expuso que las demandas emocionales afectaban directamente las características personales del trabajador dificultando su trabajo en gran medida, puesto que el riesgo no podía ser controlado de forma externa se debían tener en cuenta los sentimientos y las experiencias del mismo trabajador para ofrecer una intervención adecuada.

Por su parte, la dimensión sobre las demandas ambientales y de esfuerzo físico obtuvieron un 62,07% en el nivel de riesgo muy alto, estas demandas, hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, son condiciones de tipo físico como el ruido, la iluminación, la temperatura, o la ventilación, las cuales serán aplicables al contexto en el cual desarrollan su labor los funcionarios de las inspecciones y comisarias.

En términos generales, el nivel de riesgo del dominio “demandas del trabajo”; el cual abarca las dimensiones ya descritas, es crítico, teniendo en cuenta que el porcentaje de individuos con un nivel de riesgo muy alto corresponde al 79%, lo que permite determinar que los elementos que hacen parte este dominio en el personal afectan de manera preponderante su bienestar, especialmente afectados por las demandas emocionales asociadas a su labor, lo que lo convierte en un factor de riesgo para el desarrollo de estrés o problemáticas intralaborales, cabe resaltar que este dominio, según los resultados obtenidos, es el más riesgoso para los empleados, y de acuerdo a lo planteado por el Ministerio de Protección Social (2010) estos porcentajes de riesgo evidencian la necesidad imperante de la realización de una vigilancia activa, la cual

vislumbre el desarrollo o decrecimiento del fenómeno, acompañado de elementos de acción direccionados al fortalecimiento del dominio.

De la misma forma, el dominio recompensas se ubicó en el nivel de riesgo medio, al igual que la dimensión reconocimiento y compensación, mientras que la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza se ubicó en nivel de riesgo alto. Lo que según Sarsosa, Charria & Arenas (2014), quienes también evidenciaron en su investigación un nivel de riesgo alto en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza, indicaría que hay cierto desequilibrio entre la percepción de esfuerzo invertido en el trabajo y diversos tipos de recompensa derivados de la pertenencia a la organización, es decir, el empleado percibe que a pesar de ser recompensado por su trabajo, la recompensa no es suficiente debido a todas las demandas tanto físicas y emocionales que implica el trabajo en comisarías de familia e inspecciones de policía.

Por otra parte, en las dimensiones de riesgo psicosocial extralaboral se obtuvieron los siguientes resultados se encontró que el tiempo fuera del trabajo y el desplazamiento obtuvieron un 27,59% en el nivel de riesgo muy alto. Esto puede estar indicando que este porcentaje de trabajadores percibe que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente; según lo que sustenta el Ministerio de protección social (2010), lo que permite argumentar que en estas dimensiones sería pertinente una intervención.

Con respecto a los resultados relativos al género de los individuos, se vislumbró que el personal masculino presentaba los puntajes más críticos y las frecuencias más altas en relación a la obtención de un riesgo psicosocial muy alto (75%), en contraparte, en el personal femenino se evidenció una mayor variabilidad de respuestas, siendo estas mayormente positivas al compararla con el otro género. En contraste, la OIT (2013)

señala que, en países como Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Panamá, la tendencia a estar expuesto a riesgo psicosocial afecta más a las mujeres, denotando la importancia de prestar atención a las condiciones de trabajo derivadas de la organización y las relaciones en el trabajo además del impacto de los riesgos psicosociales en la salud, de ambos géneros.

Independientemente del sexo los funcionarios públicos se pueden ver afectados por la carga emocional que genera el trabajo con personas en estado de vulnerabilidad, lo cual se sustenta en que el porcentaje de individuos con un nivel de riesgo muy alto, sea de 79% seguido de riesgo alto con un 10%, lo que permite determinar que los elementos que constituyen las demandas de trabajo en el personal afectan de manera preponderante su bienestar.

En el caso del IMCOC se destacan las dimensiones con los promedios generales más bajos dentro de las cuales se encuentra, en primer lugar, las relaciones interpersonales presentando una media de 3,12%, indicando que existe una tendencia baja en el establecimiento de vínculos e integración con el grupo de trabajo, lo que también se puede interpretar como una tendencia a la evasión de establecimiento de lazos informales con los compañeros. González & Parra (2008), señalan que la comunicación y el grado de confianza entre empleados y directivos son aspectos que brindan seguridad al empleado y facilitan el desarrollo de las actividades de los mismos, es decir, los empleados que no desarrollan relaciones entre ellos o sus jefes no se sienten seguros, ni satisfechos con algunos aspectos de la organización.

Particularmente, la dimensión de relaciones interpersonales presenta los porcentajes más bajos en relación a respuestas positivas, así mismo, presenta los más altos en relación a respuestas negativas y neutras indicando que el personal a nivel general considera que el elemento asociado a dicho componente presenta falencias o no

se está cumpliendo dentro de la organización siendo un elemento según los planteamientos de Méndez (2006) de amplia repercusión al interior de las empresas para el desarrollo de la misma.

En segundo lugar se encuentra la dimensión toma de decisiones, la cual indicó dificultades en relación a los lineamientos y cursos de acción que se siguen para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, resultados que coinciden con lo hallado por Castro & Hoyos (2015) en su investigación, donde destacan ante esta situación la necesidad de mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el buen trato y la solidaridad; donde los directivos y jefes de área, planifiquen mejor las tareas y sean asignadas correctamente a la persona que desempeña el cargo, generando en ellos la participación democrática en los procesos organizacionales.

Cabe decir que la dimensión de toma de decisiones presentó mayores porcentajes de respuestas negativas con un 39%, igualmente presentaba el segundo lugar en el menor porcentaje de respuestas positivas con una proporción del 36%, indicando que existen falencias en relación a la toma de decisiones, de acuerdo a lo expuesto por Méndez (2006), estos resultados se deben en parte a la existencia de conductos regulares y subordinación, en dado caso no sería un elemento negativo sino más bien un tipo de dirección adoptado por la empresa.

Las dimensiones referentes al control, objetivos y motivación son las áreas que contaron con la mayor proporción de respuesta positivas con 79%, 77% y 73% respectivamente, así como también los porcentajes más bajos en relación a la escogencia de respuestas negativas, con 13%, 14% y 14% respectivamente. Indicando que son áreas que deben considerarse como aspectos positivos dentro del clima organizacional según lo que explica el autor referenciado anteriormente, son áreas que permitirán mantener un buen clima, sin embargo, se sustenta en los resultados obtenidos

la necesidad de intervención en las otras dimensiones por sus altos porcentajes negativos.

En cuanto a los promedios generales de la prueba IMCOC se observó el pico más alto en la dimensión de motivación con un promedio de respuestas de 5,59%, los cuales indican que a nivel general los empleados dentro de la institución manifestaban comportamientos y actitudes al interior de su trabajo que los llevaban al cumplimiento de objetivos organizacionales y personales; como segundo lugar se encuentra la variable liderazgo con un promedio de 5,46 % en las respuestas, indicando que generalmente los superiores, en la mayoría de los casos, brindaban el soporte necesario para el desarrollo eficiente del trabajo de sus subalternos, además de brindar un buen trato y órdenes justas. En tercer lugar, se encuentra la variable control con un promedio de 5,43%, indicando que a nivel general los individuos que laboran dentro de la institución consideran que han cumplido con los objetivos planteados en la empresa definidos en el proceso de planeación de acuerdo a la perspectiva teórica de Méndez base del estudio del clima laboral.

Finalmente, es necesario mencionar que se deben tener en cuenta las condiciones geográficas de ubicación de cada una de las sedes de las inspecciones de policía y comisarías de familia, las cuales se encuentran distribuidas en las diversas localidades de la ciudad, distantes unas de otras y de la sede central administrativa de la alcaldía, además las dependencias están constituidas por pocos funcionarios, asimismo por la magnitud de población a la que deben atender en el caso de las comisarias, ya que solo existen dos para atender una población superior a los 400.000 habitantes aproximadamente, lo que dificulta las interacciones y disminuye la posibilidad de contar con compañeros de trabajo, tanto en el IMCOC como en la Batería de Riesgo Psicosocial se puede evidenciar, tomando como referencia las tablas 17 y 18, que la

ubicación laboral, en referencia al lugar de residencia de los funcionarios puede ser un factor de riesgo para el desarrollo de su labor y además un factor que tenga injerencia en el desarrollo de un buen clima laboral.

### 4.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos se pudo obtener valiosa información para determinar las dimensiones que debían ser intervenidas y así favorecer la disminución de los factores de riesgos psicosociales y mejorar el clima laboral, dentro de las cuales se encuentran, a nivel de riesgos psicosociales intralaborales: características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico, reconocimiento y compensación.

En riesgos psicosociales extralaborales las dimensiones que obtuvieron un puntaje significativo fueron: tiempo fuera de trabajo y desplazamiento. También se evidenció la elevación de la sintomatología asociada al nivel de estrés de los evaluados. En lo concerniente al clima organizacional las dimensiones con puntajes más bajos fueron las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Lo que permite concluir que a pesar de que los empleados conocen sus labores, los objetivos de la organización y cómo llevar a cabo su trabajo no sienten que se les involucre en la toma de decisiones o se les permita exponer sus opiniones frente al funcionamiento de la institución.

Como recomendación principal se le sugiere a la organización la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial y clima laboral lo cual implicaría la evaluación anual de estas variables por medio de entrevistas, grupos focales e instrumentos validados, además de realizar actividades con el objetivo de intervenir en las variables que representan un riesgo psicosocial en la institución.

Puntualmente se deben rediseñar los puestos de trabajo, a partir de la revisión y adecuación de la distribución de las tareas y competencias, es decir, brindarles la oportunidad a los funcionarios de ejercer mayor control sobre el mismo, realizar acciones encaminadas a intervenir los procesos organizacionales causantes de la presencia de factores de riesgo. Fortalecer la implementación de planes de reconocimiento e incentivos de manera equitativa para el personal, además, implementar programas de evaluación del desempeño laboral. También se recomienda revisar la escala salarial y dar la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades por medio de capacitaciones, además de involucrar a los funcionarios en la participación y manejo del cambio en el marco de la modernización administrativa.

Resulta de gran importancia entrenar y capacitar a los trabajadores en el desarrollo de competencias personales que puedan estar dificultando el buen desarrollo de su labor. Se les puede capacitar en manejo del tiempo libre, estilos de vida saludables, entrenar a los líderes y jefes en evaluación del desempeño para que realicen un adecuado proceso de retroalimentación con sus empleados, así como en la construcción de planes de mejoramiento. Por último, se recomienda la implementación de técnicas específicas para el manejo de las condiciones percibidas por los empleados como estresantes o que generan malestar, lo que podría condicionar dichas situaciones como fuentes de riesgo, se deben reforzar los programas de pausas activas durante la jornada laboral e implementar acciones dirigidas al desarrollo de habilidades para el control del estrés y las respuestas negativas frente a las contingencias ambientales.

La presente investigación ha generado aceptación en la institución y la administración a fin de que al lograr describir la realidad laboral de estos funcionarios con un apropiado diagnóstico, proporciona una oportuna y valiosa herramienta, en la medida en que brinda el espacio para la retroalimentación desde la alta dirección, facilitando la implementación, dirección y coordinación de acciones de mejoramiento, logrando un cambio planificado en busca del bienestar y mayor productividad en el marco de una política de renovación de la administración pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello, A., & Lozano, D. (2013). *Importancia de Los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en el Ámbito Laboral*. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Acosta, M., Aldrete, M., Alvarado, M., Aranda, C., Arellano, G., Bermúdez, R. ...Varillas, W. (2006). *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*. Universidad de Guadalajara: Guadalajara, México. Recuperado de [http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso\\_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf)
- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI 13* (1). Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Botero, A. (2011). Estudio clima organizacional en alianza cooperativa de trabajo asociado. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2035/65838D946e.pdf?sequence=1>
- Brutón, E. (2015). Sistema de Gestión de Riesgos en seguridad y salud en el trabajo. Medellín: Copyright
- Castro, O., & Hoyos, O. (2015). *Caracterización De Los Factores Riesgos Psicosociales Intralaborales, En Los Vendedores De Susuerte S.A, Del Municipio De Chinchiná*. Universidad de Manizales: Manizales, Colombia. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2420/Castro\\_Ortiz\\_Elisa\\_Y.pdf?sequence=1](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2420/Castro_Ortiz_Elisa_Y.pdf?sequence=1)
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum 23* (2).

Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Estados Unidos: McGraw-Hill, 7ª edición.

Código de Infancia y Adolescencia. (2010). Ley 1098 de noviembre 8 de 2006. Bogotá: Editorial Leyer.

Confederación de Empresas de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. España: CEM. Recuperado de [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1010 de 2006 (Enero, 23) *Diario Oficial* 46.160.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. (Julio 11). Ministerio de Trabajo.

Cox, T., & Griffiths, A. (1995). *The nature and measurement of work stress: theory and practice*. Londres: Taylor & Francis. Recuperado de <http://www.crcnetbase.com/doi/abs/10.1201/9781420055948.ch19>

Diazgranados, L., Garzón, T., & Montenegro, J. (2014). Riesgos psicosociales en el Teletrabajo. Bogotá: Corporación para el desarrollo de la seguridad social.

Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Rev Cubana Hig Epidemiol* 49 (3). Ciudad de la Habana. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032011000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014)

Feist, J., & Feist, G. (2009). *Theories of personality*. McGraw-Hill Higher Education: New York

Galvis, M. (2009). *Situación en Colombia de la violencia sexual contra las mujeres*. Corporación Humana-Centro Regional de Derechos Humanos y Justicia de Género: Bogotá, Colombia.

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* 42, 43-61. Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- García, B., Rodríguez, L., Banda, H., Hernández, L., & Mandujano, J. (2017). Clima organizacional. El caso de estudio: la hacienda la Chonita en Cunduacán, Tabasco, México. *Revista Global de Negocios* (5) 5, 75-86. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-7.pdf>
- Gómez, Y. (2004, 5, Diciembre). El Drama de los Comisarios de Familia. *El Tiempo*.
- González, J., & Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento y gestión* (25). Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3195/2159>
- Hernández, D. (2008). El clima de comunicación: la percepción individual y compartida de las políticas y prácticas de comunicación organizacional. *Folios* 24.
- Hernández, S., & Londoño, L. (2013). *Diagnóstico y planeación de la Comunicación Estratégica de la empresa Kosta Azul*. Universidad de Manizales, Manizales, Colombia. Recuperado de: [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1111/1/307\\_Hernandez\\_Roman\\_Sandra\\_Milena\\_2013.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1111/1/307_Hernandez_Roman_Sandra_Milena_2013.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA.
- Jaime, P., & Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM, 1*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>

- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Hospital General Regional* (72). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. World Health Organization Ginebra: Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/40996/1/9241561025\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/40996/1/9241561025_eng.pdf)
- López, U. (2013). Clima Organizacional. Universidad Tecnológica Tula Tepeji, Pachuca de Soto Hidalgo, México. Recuperado de <http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a.pdf>
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé* 3 (1), 95-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2800125.pdf>.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15 Universidad EAFIT Medellín, Colombia.
- Marún, J., & Pallares, E. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional en la vicerrectoría administrativa y financiera de la universidad del atlántico*. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla Colombia.
- Manzo, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86.
- Méndez, C. (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Univ. Empresa, Bogotá (Colombia)* 4 (9), 100-121.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro editorial universidad del Rosario: Bogotá, Colombia.

- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (1989). Resolución 1016 de 1989 (Marzo 31).
- Ministerio de Trabajo. (2012). Resolución 652 de 2012 (Abril 30). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>
- Ministerio de trabajo (2015). Segunda Encuesta Nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia 2013.
- Ministerio de trabajo (2015). Decreto 1072 de 2015. (Mayo 26). Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de Trabajo. (2014). Decreto 1477 de 2014 (Agosto 5). Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008 (julio 17). Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social. (2009). Encuesta Nacional de Salud 2007. Resultados Nacionales.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología* 71 (3), 643-668. Recuperado de <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewFile/543/565>
- Moreno, E. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. *ORP journal*, 1. Recuperado de <http://www.orpjournals.com/index.php/ORPjournal>

- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Murillo, V. (1999). *Relaciones humanas*. Limusa: México.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. UGT. (2012). Ficha de Prevención. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Recuperado de [http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Publicaciones/Fichas/1-12\\_%20factores%20psicosociales.pdf](http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Publicaciones/Fichas/1-12_%20factores%20psicosociales.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo*. Chantal Dufresne, BA: México. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Género, salud y seguridad en el trabajo. Recuperado de [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *A Collective Challenge World Day for Safety and Health At Work*. Copyright, International Labour Organization, Ginebra, Suiza.
- Ojeda, T. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Rev Per GinecolObstet* 52(1), 21-27. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52\\_n1/pdf/a05v52n1.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52_n1/pdf/a05v52n1.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2002). The world health report 2002 - Reducing Risks, Promoting Healthy Life. Recuperado de: <http://www.who.int/whr/2002/en/Chapter2S.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés*.

Recuperado de

[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*; 2(1), 74-79.

Paz, A., & Marín, S. (2014). *Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales*. Universidad Autónoma De Manizales: Manizales, Colombia.

Recuperado de

<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.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*. Universidad de Manizales, Manizales, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

Sarsosa, K., Charria, V., & Arenas, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerencia Política en Salud*, 13(27), 348-361.

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. (2006). Informe: Factores de Riesgo en los Empleados de la Administración Local. Recuperado de [http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/EstadisticaseInformes/INFORME%20ADM\\_LOCAL\\_06.pdf](http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/EstadisticaseInformes/INFORME%20ADM_LOCAL_06.pdf)

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (1984). Decreto 614 de 1984 (Marzo 14). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (1994). Decreto 1295 de 1994 (Junio 22). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2005). Decreto 1227 de 2005 (abril 21). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=16313>

Serrato, C. (2011). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa grupo latino de publicidad Colombia Ltda.* Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Velásquez, R. (2003) *Clima organizacional a nivel universitario*. México: Edit. Prentice Hall.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6 (14).

Villalobos, G. (2016). Protocolo para el riesgo psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia, en Prevensa 2016, IX Congreso de prevención de riesgos laborales en Iberoamérica.

**ANEXOS.**

## ANEXO 1. CUESTIONARIO FORMA A, BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Fecha de aplicación:

--	--	--

DD    MM    AAAA

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

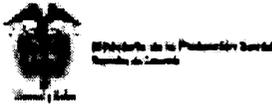
#### FORMA A



Ministerio de  
Labor  
República de Colombia



Panamericana Universidad  
**JAVERIANA**  
por la paz



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

*Ejemplo*

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Departamento de Protección Social  
República de Colombia



Universidad Javeriana  
FUNDACIÓN JAVERIANA

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que 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 afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social  
Departamento de Salud



Universidad  
**JAVERIANA**

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					



Instituto de Promoción Social  
Universidad Javeriana



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social  
Bogotá, D.C.



Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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

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

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



Instituto de la Protección Social  
Estado de Coahuila



Universidad  
JAVERIANA

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

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

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

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



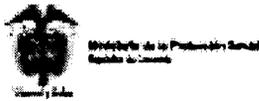
Ministerio de la Protección Social  
Bogotá de Colombia



Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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



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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me molestan					
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					



Ministerio de Protección Social  
República de Colombia



Universidad Javeriana  
Bogotá

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	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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



Instituto de la Profesión Social  
Universidad Javeriana



Universidad  
**JAVERIANA**  
Fundada en 1863

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

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

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

## ANEXO 2. CUESTIONARIO FORMA B, BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA B



Libertad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
1863

## 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		<del>  </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social  
Iniciativa de Estado



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



Ministerio de la Protección Social  
Asociación de Empleados

Libertad y Orden



Universidad  
**JAVERIANA**  
Fundada en 1865

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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					



Ministerio de la Protección Social  
Asociación de Colegas



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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

## ANEXO 3. CUESTIONARIO DE RIESGOS EXTRALABORALES, BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Fecha de aplicación:

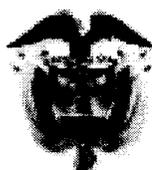
--	--	--

di. mes. año

Número de identificación  
del respondiente (ID):

--

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social  
República de ColombiaPontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su vida familiar y personal.

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

↑ Respuesta definitiva      ↑ Respuesta equivocada

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

El cuestionario no tiene límite de tiempo, sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Universidad Javeriana  
Bogotá

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4. CUESTIONARIO DE ESTRÉS, BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID): 

--

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN

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

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
5. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
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 desahucio.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
15. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Consumo, bebo o desquemo.				
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.				
25. 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 ridículos, distracción o torpeza.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Usted está invitado a colaborar en el estudio “**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**”. Que será realizado en la empresa \_\_\_\_\_ en la que usted labora.

**Objetivo:** este estudio pretende identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en la empresa, con el propósito de identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, dando cumplimiento a la Resolución 2646/08. Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción por parte de la empresa.

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

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

**Beneficios para usted y para la sociedad:** la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que están presentes en la empresa, con el fin de implementar estrategias de intervención para mitigarlos y con ello el mejoramiento en su salud, su productividad y su calidad de vida.

**Personas que tendrán acceso a la información:** el psicólogo que realiza el estudio y el personal de Gestión Humana y/o Salud Ocupacional de su empresa. Los informes grupales o por área, ***los cuales no incluirán sus datos personales***, podrán ser conocidos por toda la empresa en el momento de la presentación de resultados y planes de intervención.

**Aspectos económicos:** La participación no implica ningún costo económico para usted, ni tampoco se dará ninguna retribución económica por su participación.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento. Si esta de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_, he leído toda la hoja de información que se me ha entregado, comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

**ANEXO 6. CUESTIONARIO DEL IMCOC.****Instrucciones para responder el IMCOC****SEÑOR(A) QUE TENGA USTED UN MUY BUEN DÍA:**

Seria usted tan amable de responder las preguntas de este cuestionario que ha sido diseñado para estudiar las características del clima laboral de esta organización, le agradecemos de antemano su colaboración al responder el mismo, con el cual se pretende contribuir al mejoramiento de la empresa.

Le recordamos que esto no es una prueba, por lo tanto, no existen respuestas correctas o incorrectas, lo importante es la percepción que tiene usted acerca de cada frase.

Por favor al responder las preguntas tenga en cuenta:

- 1-** Leer cuidadosamente cada frase y decidir en qué nivel se puede aplicar a su trabajo.
- 2-** Marcar con un X la respuesta seleccionada.
- 3-** Considerar su caso y el de su grupo de trabajo.
- 4-** En caso de cambiar de respuesta, encerrar en un círculo la opción equivocada y marcar nuevamente la respuesta deseada.

**Gracias por su colaboración.**

<b>1- ¿Cómo califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa?</b>	
7	Excelente
6	Buenos
5	Aceptables
4	Regulares
3	Malos
2	Muy Malos
1	Pésimos
<b>2- Califique la cantidad de información que recibió sobre los objetivos y políticas de la empresa, al ingresar a ella.</b>	
7	Toda la información
6	Suficiente información
5	Apenas la necesaria
4	Alguna información
3	Muy poca
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>3- Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, ¿con qué intensidad satisface sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia, de aprendizaje, progreso, etc?</b>	
7	Plenamente
6	Gran satisfacción
5	Alguna satisfacción
4	Indiferente
3	Alguna insatisfacción
2	Gran insatisfacción

1	Insatisfacción absoluta
<b>4- Califique la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa</b>	
7	Excelente
6	Buena
5	Aceptables
4	Regulares
3	Mala
2	Muy Mala
1	Pésima
<b>5- ¿Con qué frecuencia ayuda y colabora con sus compañeros de trabajo?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>6- ¿En qué forma se vincula usted a grupos de trabajo en la empresa?</b>	
7	Como líder
6	Como organizador
5	Como colaborador
4	Simplemente participa
3	Participa porque le toca
2	Participa con sagrado
1	No participa
<b>7- ¿Con qué frecuencia acostumbra usted a divertirse con compañeros de su sección o de otra sección?</b>	

7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>8- ¿Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas u otras actividades de diversión?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>9- ¿En qué forma participa en las actividades de diversión que organiza la empresa?</b>	
7	Como líder
6	Como organizador
5	Como colaborador
4	Simplemente participa
3	Participa porque le toca
2	Participa con sagrado
1	No participa
<b>10- ¿Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde ejecutar?</b>	
7	Siempre

6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>11- Fuera de la hora de trabajo ¿Con qué frecuencia se relaciona con sus compañeros?</b>	
7	Siempre
5	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>12- ¿Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>13- ¿Con qué frecuencia participa en la solución de problemas de su sección?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia

5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>14- ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, los plantea a su jefe?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>15- ¿Cuándo usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, los plantea a sus compañeros?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>16- ¿Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo cómo quiere, con la aprobación de sus superiores?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente

4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>17- ¿Su jefe es una persona justa, da órdenes y toma decisiones?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>18- ¿Cuándo su jefe da órdenes tiene la razón para ser obedecido?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>19- ¿Su jefe controla su trabajo en lo que le corresponde?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando

2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>20- ¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>21- ¿Los problemas que le afectan y tiene relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna

<b>24- ¿Con qué frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando

1	Ninguna
<b>22- Al ingresar a la empresa califique la cantidad de información que recibió sobre las obligaciones y labores que tiene que desempeñar</b>	
7	Toda la información
6	Suficiente información
5	Apenas la necesaria
4	Alguna información
3	Muy poca
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>23- ¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar a su jefe?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna

2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>25- ¿Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces

3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>26- ¿Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>27- ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?</b>	
7	<i>Excelente</i>
6	Buena

<b>29- ¿Cómo considera el trato y la relación que tiene con su jefe?</b>	
7	<i>Excelente</i>
6	Buena
5	Aceptables
4	Regulares
3	Mala
2	Muy Mala
1	Pésima
<b>30- ¿Cómo es la confianza entre los jefes y trabajadores de esta empresa?</b>	
7	<i>Excelentes</i>
6	Buenas
5	Aceptables
4	Regulares

5	Aceptables
4	Regulares
3	Mala
2	Muy Mala
1	Pésima
<b>28- ¿Cuándo usted tiene problemas en el trabajo los soluciona con los compañeros y/o superiores?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna

3	Malas
2	Muy Malas
1	Pésimas
<b>31- ¿Qué información recibe sobre los acontecimientos o innovaciones que se presentan en la empresa?</b>	
7	Toda la información
6	Suficiente información
5	Apenas la necesaria
4	Alguna información
3	Muy poca
2	Casi ninguna

1	Ninguna
<b>32- ¿Los directivos de la empresa conocen los problemas que se presentan en su sección?</b>	
7	Los que les competen a ellos
6	Casi todos lo que le competen
5	Algunos que le competen
4	Conocen todos los problemas
3	Desconocen casi todos
2	Conocen algunos
1	No conocen ninguno
<b>33- ¿Cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer?</b>	
7	Realizado y satisfecho
6	Realizado
5	Retribuido justamente
4	Conforme
3	Insatisfecho
2	Muy insatisfecho
1	Totalmente insatisfecho
<b>34- ¿Cómo se siente usted con el salario que recibe?</b>	
7	Realizado y satisfecho
6	Realizado
5	Retribuido justamente
4	Conforme
3	Insatisfecho
2	Muy insatisfecho
1	Totalmente insatisfecho
<b>35- ¿Cómo se siente usted por estar trabajando en empresa?</b>	

7	Contento y satisfecho
6	Contento
5	Bien, no le desagradable
4	No le agrada, ni le satisface
3	Trabaja aquí porque toca
2	Insatisfecho
1	Totalmente descontento
<b>36- ¿De acuerdo con el trabajo que le asignan, el tiempo que le dan para hacerlo es suficiente?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>37- ¿Cómo califica usted la recompensa que recibe cuando realiza una labor bien hecha?</b>	
7	<i>Excelente</i>
6	Buenas
5	Aceptables
4	Regulares
3	Malas
2	Muy Malas
1	Pésimas
<b>38- ¿El tiempo trabajado por usted en esta empresa (en años)?</b>	

7	<i>Más de siete (7) años</i>
6	Seis (6) Años
5	Cinco (5) años
4	Cuatro (4) años
3	tres (3) años
2	Dos (2) años
1	Un (1) año o menos
<b>39- ¿Qué importancia tiene para usted el hecho de estar trabajando en esta</b>	

<b>40- ¿Con qué frecuencia es revisado su trabajo en esta empresa?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>41- ¿Con qué frecuencia conoce usted los resultados de la revisión de su trabajo?</b>	
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>42- ¿Con qué frecuencia comenta con su jefe acerca de los resultados y la forma como ejecuta su trabajo?</b>	

<b>empresa?</b>	
7	<i>Importante, satisfactoria</i>
6	Importante, está contento
5	Le importa, le satisface
4	Le es indiferente
3	Le da alguna importancia
2	Le da poca importancia
1	No le da importancia
7	Siempre
6	Con mucha frecuencia
5	Periódicamente
4	Algunas veces
3	Muy de vez en cuando
2	Casi ninguna
1	Ninguna
<b>43- ¿Cómo se siente por la forma como su jefe controla actualmente el trabajo que realiza?</b>	
7	Muy contento
6	Contento
5	Tranquilo y satisfecho
4	Indiferente
3	Intranquilo
2	Descontento y tensionado
1	Muy restringido
<b>44- ¿Cómo le parece la forma como su jefe lo controla?</b>	
7	<i>Excelente</i>
6	Buena
5	Aceptable
4	Regulare

3	Mala
2	Muy Mala
1	Pésima
<b>45- Para que una empresa funcione en forma correcta y sea eficiente ¿Cómo cree usted que debe ser la función del control?</b>	
7	El empleado siempre debe controlar su trabajo con su jefe
6	El empleado con frecuencia controla el trabajo con su jefe
5	El empleado periódicamente debe controlar el trabajo con el jefe
4	Usted es indiferente al control
3	De vez en cuando el jefe debe controlar directamente
2	Casi siempre el jefe debe controlar directamente
1	Permanentemente el jefe debe controlar directamente



Imagen 3. Muestra del ingreso de datos a la base de datos del programa para calificar el IMCOC.

ITEM	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa	6	6	7	6	6	4	6	7	5	7	4
2	Califique la cantidad de información que recibió sobre los objetivos y las políticas de la empresa al ingresar a ella	6	6	7	6	6	1	6	5	4	7	5
3	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, con qué intensidad satisfice sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia de aprendizajes, progreso, etc	5	6	7	6	6	1	5	5	6	6	5
4	Califique la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa	4	5	7	4	6	6	7	6	6	6	6
5	Con qué frecuencia ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo	2	7	7	5	8	7	7	7	7	8	7
6	En que forma usted se vincula a grupos de trabajo en la empresa	7	7	7	5	5	5	4	7	4	6	5
7	Con qué frecuencia acostumbra a divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa	1	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4
8	Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas, otras actividades de diversión	2	3	2	2	2	3	1	3	1	4	4
9	En qué forma participa en las actividades de diversión que realiza la empresa	2	2	1	1	1	1	4	5	4	4	5
10	Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde e ejecutar	4	5	4	4	2	7	2	6	6	4	4
11	Una de las cosas de su trabajo con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor	6	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4
12	Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales y deportivas	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	4
13	Con qué frecuencia participa usted en la solución de los problemas de su sección	4	7	7	7	1	1	6	7	7	2	4
14	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a su jefe?	3	5	4	5	4	7	7	1	7	6	4
15	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a sus compañeros?	5	6	5	4	7	7	7	7	6	4	4
16	Cuando usted necesita ayuda para hacer el trabajo, ¿se la pide a sus superiores?	3	2	4	2	2	1	3	4	6	3	4
17	¿Su jefe es una persona justa cuando da órdenes o toma decisiones?	3	8	8	8	8	8	8	1	1	1	1
18	¿Cuándo su jefe da órdenes tiene la razón como para ser obedecido?	1	6	7	7	7	8	7	7	4	7	7
19	¿Su jefe controla su trabajo, en lo que le corresponde?	5	6	4	4	7	6	4	4	6	6	3
20	¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	5	6	4	4	7	6	4	4	6	6	3
21	¿Los problemas que le afectan y que tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?	1	6	2	4	1	7	2	1	4	4	4
22	Al ingresar a la empresa, califique la cantidad de información que recibió sobre las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	5	7	7	6	6	6	6	5	2	2	4
23	¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	2	6	4	4	1	2	7	4	2	4	4
24	¿Con qué frecuencia le piden la misma o nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	1	6	6	4	4	1	3	1	2	4	4
25	¿Participa en la toma de decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?	1	7	7	3	1	1	2	4	5	3	4
26	¿Las directivas que le ordena en su situación personal, cuando toma una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?	1	6	5	4	1	3	1	7	2	2	4

Imagen 4. Resultados del IMCOC

ITEM	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Media
1	Como califica usted los conocimientos que tiene acerca de los objetivos de la empresa	6	6	7	6	6	4	6	7	5	7	4	6.1
2	Califique la cantidad de información que recibió sobre los objetivos y las políticas de la empresa al ingresar a ella	6	6	7	6	6	1	6	5	4	7	5	6.1
3	Al colaborar con su trabajo en el logro de los objetivos de la empresa, con qué intensidad satisfice sus necesidades económicas, de estabilidad laboral, de ascensos, experiencia de aprendizajes, progreso, etc	5	6	7	6	6	1	5	5	6	6	5	6.1
4	Califique la ayuda y colaboración que usted cree que existe entre los trabajadores de esta empresa	4	5	7	4	6	6	7	6	6	6	6	6.1
5	Con qué frecuencia ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo	2	7	7	5	8	7	7	7	7	8	7	6.1
6	En que forma usted se vincula a grupos de trabajo en la empresa	7	7	7	5	5	5	4	7	4	6	5	6.1
7	Con qué frecuencia acostumbra a divertirse con compañeros de su sección o de otra sección de la empresa	1	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3.5
8	Con qué frecuencia la empresa organiza paseos, actividades deportivas, fiestas, otras actividades de diversión	2	3	2	2	2	3	1	3	1	4	4	3.5
9	En qué forma participa en las actividades de diversión que realiza la empresa	2	2	1	1	1	1	4	5	4	4	5	3.5
10	Con qué frecuencia sus compañeros le piden ayuda para hacer el trabajo que les corresponde e ejecutar	4	5	4	4	2	7	2	6	6	4	4	4.5
11	Una de las cosas de su trabajo con qué frecuencia se relaciona usted con sus compañeros de labor	6	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4.5
12	Con qué frecuencia participa usted con sus amigos de la empresa, en actividades sociales y deportivas	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4.5
13	Con qué frecuencia participa usted en la solución de los problemas de su sección	4	7	7	7	1	1	6	7	7	2	4	6.1
14	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a su jefe?	3	5	4	5	4	7	7	7	1	7	6	6.1
15	Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, ¿los plantea a sus compañeros?	5	6	5	4	7	7	7	7	7	6	4	6.1
16	Cuando usted necesita ayuda para hacer el trabajo, ¿se la pide a sus superiores?	3	2	4	2	2	1	3	4	6	3	4	4.5
17	¿Su jefe es una persona justa cuando da órdenes o toma decisiones?	3	8	8	8	8	8	8	1	1	1	1	6.1
18	¿Cuándo su jefe da órdenes tiene la razón como para ser obedecido?	1	6	7	7	7	8	7	7	4	7	7	6.1
19	¿Su jefe controla su trabajo, en lo que le corresponde?	5	6	4	4	7	6	4	4	6	6	3	6.1
20	¿Su jefe le ayuda para que pueda hacer mejor su trabajo?	5	6	4	4	7	6	4	4	6	6	3	6.1
21	¿Los problemas que le afectan y que tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores?	1	6	2	4	1	7	2	1	4	4	4	4.5
22	Al ingresar a la empresa, califique la cantidad de información que recibió sobre las obligaciones y labores que tiene que desempeñar	5	7	7	6	6	6	6	6	5	2	2	6.1
23	¿Usted toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?	2	6	4	4	1	2	7	4	2	4	4	4.5
24	¿Con qué frecuencia le piden la misma o nuevas responsabilidades en su trabajo, además de las que tiene actualmente?	1	6	6	4	4	1	3	1	2	4	4	4.5
25	¿Participa en la toma de decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo?	1	7	7	3	1	1	2	4	5	3	4	6.1
26	¿Las directivas que le ordena en su situación personal, cuando toma una decisión que le afecta en el trabajo o en su vida?	1	6	5	4	1	3	1	7	2	2	4	6.1



Imagen 7. Ingreso de todas las variables al SPSS.

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 resultados	Numerico	8	2	Objetivos IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2 cooperacion	Numerico	8	2	Cooperación IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3 relaciones	Numerico	8	2	Relaciones interpersonales IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4 liderazgo	Numerico	8	2	Liderazgo IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 control	Numerico	8	2	Control IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6 decisiones	Numerico	8	2	Toma de decisiones IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7 motivacion	Numerico	8	2	Motivación IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8 imcos	Numerico	8	2	TOTAL IMCOC	{1,00, Pési...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9 liderazgo2	Numerico	8	2	Liderazgo y R.I. IEFRR	{1,00, Sin n...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10 control2	Numerico	8	2	Control sobre el trabajo IEFRR	{1,00, Sin n...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11 demandas	Numerico	8	2	Demandas del trabajo IEFRR	{1,00, Sin n...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12 recomendaciones	Numerico	8	2	Recomendaciones IEFRR	{1,00, Sin n...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13 extralaboral	Numerico	8	2	Extralaboral IEFRR	{1,00, Sin n...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14 genero	Numerico	8	2	Género	{1,00, Masc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15 trabajo	Numerico	8	2	Ubicación	{1,00, Comu...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Imagen 8. Ingreso de la matriz de datos.

	ultados	cooperacion	relaciones	liderazgo	control	decisiones	motivacion	imcos	liderazgo2	control2	demandas	recomendaciones	extralaboral	var1	var2	var3
1	Regulares	Muy malos	Malos	Regulares	Pésimos	Malos	Malos	Malos	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo alto			
2	Buenos	Muy malos	Regulares	Buenos	Buenos	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo alto	Riesgo bajo	Riesgo me...	Riesgo me...	Riesgo me...			
3	Buenos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Sin riesgo	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...			
4	Regulares	Muy malos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo alto	Riesgo bajo			
5	Regulares	Muy malos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Sin riesgo	Riesgo alto	Riesgo mu...	Riesgo bajo	Riesgo me...			
6	Malos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo bajo	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...			
7	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo bajo	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo bajo			
8	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo alto			
9	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo me...	Riesgo me...	Riesgo mu...	Riesgo me...	Riesgo me...			
10	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo bajo	Riesgo me...	Riesgo mu...	Riesgo bajo	Riesgo alto			
11	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo bajo			
12	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo bajo	Riesgo me...	Riesgo alto	Riesgo me...	Riesgo me...			
13	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo me...			
14	Buenos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo	Riesgo bajo			
15	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo me...	Riesgo me...	Riesgo alto	Riesgo me...	Riesgo me...			
16	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...			
17	Buenos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo me...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo me...	Riesgo me...			
18	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo mu...	Riesgo alto	Riesgo alto			
19	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo alto	Riesgo mu...	Riesgo alto	Riesgo alto	Riesgo me...			
20	Buenos	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo bajo	Riesgo me...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo me...			
21	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Sin riesgo	Riesgo alto	Riesgo mu...	Riesgo bajo	Riesgo me...			
22	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo me...	Riesgo me...	Riesgo mu...	Riesgo me...	Riesgo me...			
23	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Regulares	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...	Riesgo mu...			

Imagen 9. Ingreso a la opción de tablas de contingencia.

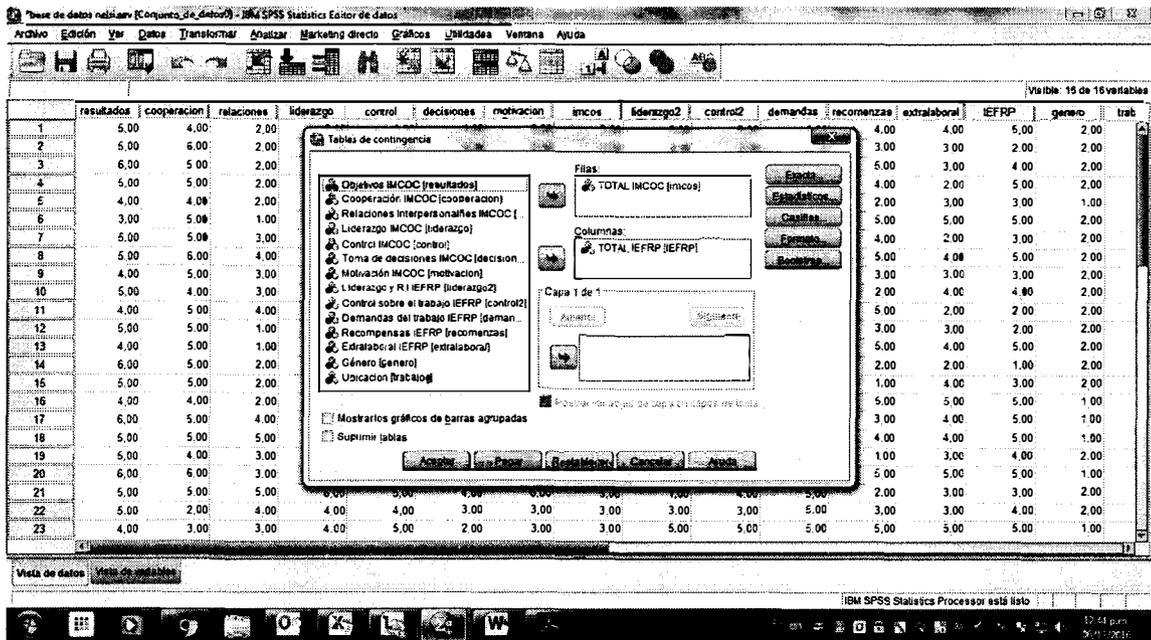


Imagen 10. Obtención de las tablas bivariadas.

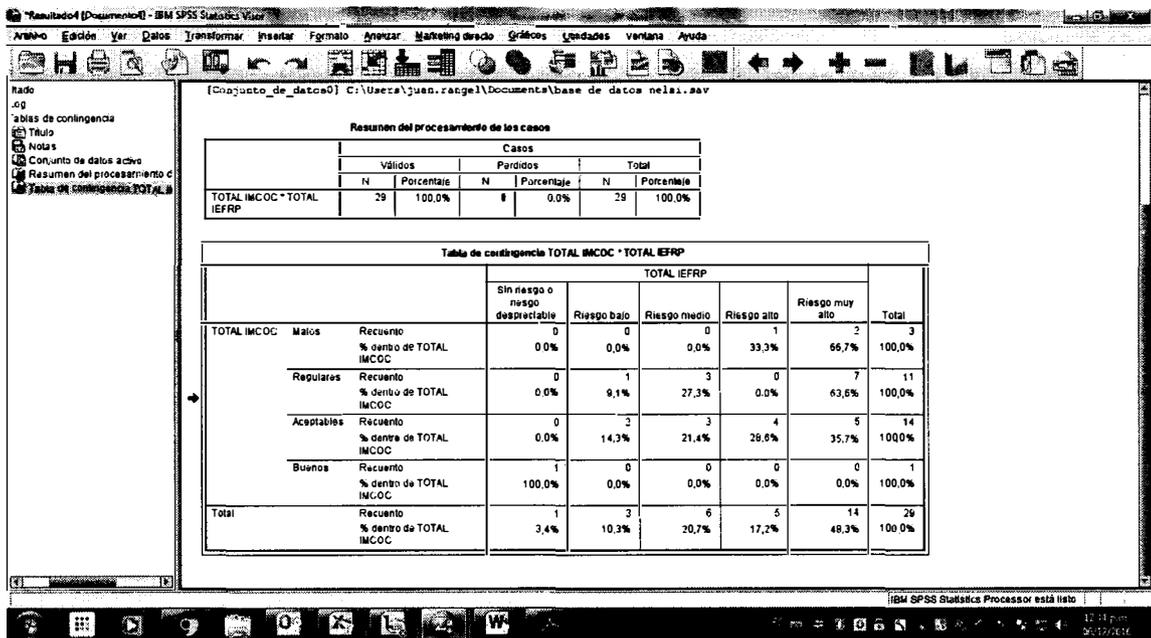


Imagen 11. Se copiaron los resultados obtenidos en el SPSS al documento y se les realizó el análisis a las gráficas.

**TABLAS BIVARIADAS**

A continuación se observará el resultado de tablas bivariadas realizadas entre las diversas pruebas o con la inclusión de elementos considerados de importancia, todo esto con la finalidad de obtener información estadística que permita realizar una intervención propicia la cual genere un impacto positivo y aporte en la mitigación de las diferentes problemáticas y dificultades halladas a través de la aplicación de los instrumentos IMCOC e IEFRP.

**Tabla de contingencia entre el resultado convertido del IMCOC y el resultado total convertido del IEFRP**

		Tabla de contingencia TOTAL IMCOC * TOTAL IEFRP					
		TOTAL IEFRP					Total
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	
Escala	Respuesta	1	0	0	0	0	1
	% dentro de TOTAL IMCOC	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Respuesta	0	2	3	4	5	14
	% dentro de TOTAL IMCOC	0.0%	14.3%	21.4%	28.6%	35.7%	100.0%
Aceptables	Respuesta	0	1	3	0	1	5
	% dentro de TOTAL IMCOC	0.0%	9.1%	27.3%	0.0%	9.1%	45.5%
Regulares	Respuesta	0	0	0	1	2	3
	% dentro de TOTAL IMCOC	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	14.3%	21.4%
Malas	Respuesta	0	0	0	1	2	3
	% dentro de TOTAL IMCOC	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	14.3%	21.4%

En la anterior tabla se observa la extrapolación entre los resultados del IMCOC y los del IEFRP, se observan que los valores críticos, es decir, los puntajes más altos y más bajos son equivalentes en ambos instrumentos, de esta forma se observa que los resultados "buenos" del IMCOC corresponden a un "riesgo bajo o despreciable" del IEFRP, así como también los resultados "malos" en el IMCOC son obtenidos juntos con un "riesgo alto" o "muy alto" del IEFRP. Por otro lado, las respuestas intermedias en el IMCOC presentan las mayores variabilidades en sus equivalentes del IEFRP, de esta manera se observan una gama de resultados de riesgo en la clasificación "aceptables" y "regulares".

**Tabla de contingencia entre el género y los resultados del instrumento de riesgo psicosocial**