

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

SEDE CENTRAL

INGENIERÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

**Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024**

Trabajo Final de Graduación como requisito para optar al grado académico de  
Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente

Sustentante: Carolina Sánchez Murillo

Tutora: Dra. Marianela Rojas Garbanzo

Alajuela, Costa Rica

Agosto, 2024

## Acta de aprobación



Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente  
Sede Central

### ACTA

En la ciudad de Alajuela, a los 05 días del mes de agosto del año 2024, estando presentes en la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas: Sra. Marianela Rojas Garbanzo, Sra. Grettel Jiménez Jiménez, Sr. Carlos Mora Sánchez, Sr. Erick Méndez Rodríguez, en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente de la estudiante: Carolina Sánchez Murillo, cédula 205740968.

Reunido el Tribunal Evaluador y la aspirante, procedió a defender su Trabajo Final de graduación "Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024". Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, la persona estudiante obtuvo una calificación de nueve punto ocho, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación del Trabajo Final de Graduación y le es conferido el grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente.

Sra. Carolina Sánchez Murillo  
Estudiante

Sra. Marianela Rojas  
Garbanzo  
Miembro del Tribunal  
Evaluador  
Tutora

Sr. Erick Méndez Rodríguez  
Miembro del Tribunal  
Evaluador  
*Lector*

Sra. Grettel Jiménez  
Jiménez  
Evaluador  
*Lectora*

Carlos Mora Sánchez  
Director de Carrera  
Presidente Tribunal Evaluador

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi esposo y con profunda gratitud y respeto a mi tutora, Marianela Rojas Garbanzo. Su constante apoyo, paciencia y guía han sido fundamentales para la culminación de este proyecto. Su dedicación no solo ha enriquecido mi formación académica, sino que también me han inspirado a alcanzar mis metas con determinación.

Gracias por compartir su sabiduría y por su generosidad al brindarme su tiempo y conocimiento. Este logro es un reflejo de su invaluable contribución y su confianza en mis capacidades. Siempre llevaré conmigo las lecciones y el entusiasmo que ha compartido a lo largo de este camino.

## **Agradecimiento**

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de muchas personas a quienes quiero expresar mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, agradezco profundamente a mi tutora de tesis, Marianela Rojas Garbanzo. Su inquebrantable dedicación, valiosas orientaciones y constante apoyo han sido cruciales en cada etapa de este proceso. Gracias por su paciencia y por creer en mí, incluso en los momentos más desafiantes. Su guía ha sido una fuente inagotable de inspiración y conocimiento.

A mis amigos y compañeros, gracias por su compañía, apoyo y por los momentos compartidos que hicieron este recorrido más llevadero y enriquecedor. Su comprensión y ánimo fueron vitales en los momentos de dificultad. Finalmente, a todas aquellas personas que, de alguna manera, han aportado a este logro, les expreso mi más profundo agradecimiento.

## Tabla de contenidos

Acta de aprobación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Tabla de contenidos.....	v
Índice de tablas .....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
Capítulo I. Aspectos generales del proyecto .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Justificación.....	6
1.3. Estado del arte .....	7
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	9
Capítulo II. Marco teórico referencial .....	10
2.1. Factores intralaborales .....	12
2.2. Factores extralaborales .....	14
2.3. Factores del individuo.....	15
2.4. Diversos riesgos psicosociales con mayor frecuencia a nivel laboral .....	17
2.4.1. El estrés.....	17
2.4.2. Síndrome Burnout.....	18
2.4.3. Acoso .....	18
2.4.3.1. Acoso laboral.....	18

2.4.3.2. Acoso sexual .....	19
2.4.4. Inseguridad contractual.....	19
2.4.5. Violencia laboral .....	19
2.5. Nivel de intervención.....	20
Capítulo III. Marco metodológico.....	21
3.1. Tipo de estudio y diseño .....	22
3.2. Enfoque de la investigación.....	22
3.3. Población de estudio .....	22
3.4. Instrumento de evaluación.....	23
3.4.1. Condiciones intralaborales .....	24
3.4.2. Condiciones extralaborales.....	26
3.4.3. Condiciones individuales.....	26
3.4.4. Condiciones sociodemográficas y de empleo .....	26
3.4.5. Cuestionario de estrés .....	26
3.5. Descripción del procedimiento para el desarrollo del trabajo de campo.....	29
3.6. Calificación de los ítems.....	30
3.6.1. Obtención del puntaje bruto (por dimensión o por dominio).....	30
3.6.2. Transformación de los puntajes brutos .....	30
3.6.3. Comparación de los puntajes transformados de las tablas baremos .....	31
3.7. Validación de los resultados con la empresa y trabajadores .....	31
3.7.1. Presentación de resultados preliminares.....	31
3.7.2. Sesiones de validación con choferes.....	32
3.7.3. Análisis de retroalimentación y ajustes .....	32
3.7.4. Desarrollo del plan de intervención de factores de riesgos psicosociales .....	33
3.8. Validación final con la alta Dirección .....	34

Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados .....	35
4.1. Datos sociodemográficos.....	36
4.2. Resultados de la evaluación de los factores intralaborales y extralaborales .....	37
4.3. Resultados de la evaluación de estrés .....	41
4.4. Plan de intervención.....	42
4.4.1. Revisión de resultados con los conductores .....	43
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones .....	53
5.1. Conclusiones .....	54
5.2. Recomendaciones.....	55
Capítulo VI. Referencias.....	56
Capítulo VII. Apéndices .....	63
Apéndice 1. Análisis de datos de la batería de instrumentos de los factores intralaborales B. ....	64
Apéndice 2. Información para la interpretación de los datos de los cuestionarios extralaborales aplicados con los choferes de la empresa Empaques Belén.....	68
Apéndice 3. Información para la interpretación de los datos de los cuestionarios extralaborales aplicados con los choferes de la empresa Empaques Belén.....	70
Apéndice 4. Información para la interpretación del cuestionario de estrés aplicado en los choferes de la empresa Empaques Belén.....	71
Capítulo VIII. Anexos.....	72
Anexo 1. Consentimiento para participación en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales .....	73
Anexo 2. Ficha de datos generales. ....	74
Anexo 3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial.....	77
Anexo 4. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	86
Anexo 5. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial.....	89

Anexo 6. Panfleto informativo 1 .....	91
Anexo 7. Panfleto informativo 2 .....	92
Anexo 8. Carta de aprobación del profesor tutor .....	93
Anexo 9. Carta de aprobación de profesores lectores .....	94
Anexo 10. Carta de revisión filológica .....	95
Anexo 11. Carta de autorización .....	96
Anexo 12. Carta de solicitud de defensa.....	98
Anexo 13. Dominios y dimensiones .....	99

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Características sociodemográficas del área de logística- conductores de la empresa Empaques Belén (N= 11).....	36
<b>Tabla 2</b> Condiciones de empleo de los trabajadores del área de logística- conductores de la empresa Empaques Belén (N=11).....	37
<b>Tabla 3</b> Prevalencia y nivel de riesgo por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11) .....	38
<b>Tabla 4</b> Prevalencia de riesgos extralaborales según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11).....	40
<b>Tabla 5</b> Prevalencia de estrés según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11) .....	41
<b>Tabla 6</b> Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y liderazgo.....	47
<b>Tabla 7</b> Dominio de control sobre el trabajo .....	48
<b>Tabla 8</b> Dominio de demandas sobre el trabajo .....	49
<b>Tabla 9</b> Dominio de reconocimiento y recompensas .....	51
<b>Tabla 10</b> Dimensión de situación económica del grupo familiar .....	52

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1</b> Dominios intralaborales .....	13
<b>Cuadro 2</b> Dimensiones extralaborales.....	14
<b>Cuadro 3</b> Variables sociodemográficas y ocupacionales.....	15
<b>Cuadro 4</b> Modelos más utilizados para factores de riesgos psicosociales .....	16
<b>Cuadro 5</b> Dominios y dimensiones intralaborales.....	25
<b>Cuadro 6</b> Clasificación del nivel de riesgo y su interpretación. ....	28

## Resumen

Los factores psicosociales están asociados a la organización del trabajo y es crucial estudiarlos debido a su potencial para generar riesgos significativos en la salud de los trabajadores. En el caso de los conductores, estos factores son especialmente relevantes a causa de las condiciones laborales, con impactos directos en su bienestar y seguridad.

A partir de lo anterior, el presente proyecto tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de plan de acción que contribuya a reducir la exposición a riesgos psicosociales y la presencia de posibles efectos en la salud de los conductores de la empresa Empaques Belén. Dado el papel crucial que desempeñan estos trabajadores en la cadena logística, es esencial entender cómo los factores psicosociales, laborales y personales influyen en su bienestar y rendimiento. Por su parte, los objetivos generales de este proyecto fueron identificar las características sociodemográficas y de empleo; analizar la exposición a riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales; evaluar el nivel de riesgo laboral y desarrollar estrategias de intervención psicosocial de manera participativa y colectiva para mejorar las condiciones de salud y bienestar de los conductores.

Para la elaboración del plan de acción, se aplicó la metodología de investigación-acción participativa, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se utilizaron instrumentos de la batería de evaluación de riesgos psicosociales, que incluyen cuestionarios intralaborales, extralaborales y de estrés, aplicados a 11 trabajadores del área de logística, específicamente a conductores. Los resultados obtenidos de estos cuestionarios indicaron un mayor riesgo en los factores intralaborales, particularmente en los dominios de liderazgo, control sobre el trabajo, demandas y recompensas. En cuanto a los factores extralaborales, se

encontró un riesgo intermedio en la dimensión de la situación económica del grupo familiar, mientras que el de estrés presentó un riesgo bajo.

Basado en estos resultados, se propusieron, junto con el grupo focal, acciones para mitigar o eliminar los riesgos identificados en cada una de las dimensiones de los factores intralaborales. El objetivo es mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente de trabajo más equilibrado, lo que contribuirá a mejorar el bienestar de los empleados. Este plan de intervención será implementado por la empresa, detallando las actividades, fechas y responsables.

Palabras claves: Factores psicosociales, estrés, conductores, batería de evaluación de riesgo psicosocial, estrategias de intervención.

## **Introducción**

La empresa Empaques Belén, situada en San Rafael de Alajuela, Costa Rica, cuenta con más de 34 años en el mercado, especializándose en la producción de empaques alimenticios. Además, importan y distribuyen productos desechables a todo el país, lo que hace que los conductores desempeñen un rol fundamental en la logística y distribución de estos productos. No obstante, dadas las labores que desempeñan, la exposición continua a factores de riesgo psicosocial y dadas esas condiciones, se da la presencia del estrés con posibles consecuencias negativas tanto para la salud de los trabajadores como para la eficiencia operativa de la empresa.

La identificación y el análisis de estos riesgos fueron cruciales para desarrollar estrategias que mejoren las condiciones laborales y, en última instancia, el bienestar de estos trabajadores. En el contexto laboral moderno, la atención a la salud y bienestar de los trabajadores se ha convertido en una prioridad esencial para las organizaciones que buscan promover un entorno de trabajo saludable y productivo. Particularmente, el sector de transporte de mercancías enfrenta desafíos únicos que pueden afectar significativamente la salud física y mental de sus trabajadores.

La empresa Empaques Belén depende en gran medida de sus conductores para la distribución eficiente de sus productos. Sin embargo, estos trabajadores enfrentan condiciones laborales que incluyen largas jornadas, presión para cumplir con estrictos plazos de entrega y una exposición continua a peligros en la carretera. Estas condiciones pueden generar un ambiente propicio para el desarrollo de estrés y otros problemas de salud relacionados, dada la exposición a factores de riesgo psicosocial. Además, el estrés laboral producto de la exposición a riesgos psicosociales no solo afecta la salud de los individuos,

sino que también tiene implicaciones significativas para la productividad y la eficiencia operativa de la empresa.

Este proyecto es considerado de gran relevancia para Empaques Belén, por la necesidad de comprender mejor cómo se organiza la empresa, la exposición a estos factores y el desempeño de los conductores, con el fin de implementar estrategias efectivas que promuevan un entorno de trabajo más seguro y saludable. La empresa Empaques Belén se compromete a ejecutar dicho plan de intervención en fases o periodos definidos, asegurando una ejecución gradual y efectiva, incluyendo acciones específicas destinadas a abordar los riesgos identificados.

## **Capítulo I. Aspectos generales del proyecto**

## **1.1. Planteamiento del problema**

La exposición a factores de riesgo psicosocial y estrés laboral procede de las condiciones presentes en la organización del trabajo que puede afectar negativamente en especial a la población de trabajadores, creando una preocupación significativa en el ámbito de la salud ocupacional (Intenco, 2019). Los conductores enfrentan condiciones laborales exigentes que no solo afectan su bienestar personal, sino también su desempeño laboral y la seguridad vial. Según la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid (2020), las largas jornadas de trabajo, la presión constante por cumplir plazos de entrega y la exposición a riesgos físicos como accidentes, son elementos críticos que impactan negativamente la salud de los conductores.

Pérez-Bilbao y Urquijo-Rodríguez (2022) subrayan que estos factores psicosociales son prevalentes en el entorno laboral de los conductores y pueden tener efectos adversos significativos tanto en su salud mental como física. Estos riesgos psicosociales, definidos por el comité mixto OIT/OMS como condiciones presentes en el trabajo que afectan el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, incluyen aspectos como la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las relaciones laborales (André, 2016).

Por su parte, el estrés laboral es una consecuencia directa de estas condiciones desafiantes. Investigaciones recientes realizadas por Reyes (2023) revelan que los conductores de camión experimentan altos niveles de estrés, manifestado en fatiga crónica, ansiedad y un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares debido a la presión constante por cumplir con los horarios y enfrentar situaciones de tráfico adverso.

Las largas horas de conducción y el tráfico congestionado no solo aumentan la tensión emocional y el riesgo de accidentes, sino que también contribuyen al aislamiento social,

exacerbando el estrés y afectando negativamente la salud mental de los conductores (Reyes, 2023). Estos factores se ven agravados por la falta de apoyo organizacional y la ausencia de programas efectivos de salud ocupacional diseñados específicamente para este sector.

Estudios como el realizado por Bustos-Silva et al. (2014) han identificado que el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más prevalentes entre los trabajadores, especialmente debido a la falta de control sobre el trabajo, la incertidumbre laboral y la carencia de incentivos económicos adecuados. Específicamente, los conductores enfrentan condiciones contractuales exigentes, demandas físicas y mentales intensas, así como un volumen de trabajo significativo, lo que los hace particularmente vulnerables a riesgos psicosociales.

Además de los impactos directos en la salud y el bienestar de los conductores, el estrés laboral también tiene consecuencias significativas a nivel laboral y social. Según Bonilla (2017), el estrés crónico puede deteriorar la calidad de vida de los conductores, afectar sus relaciones familiares y sociales, además, contribuir al ausentismo laboral y las incapacidades, lo que representa un costo humano y económico considerable tanto para los individuos como para las empresas.

En el contexto específico de la compañía Empaques Belén, la población de conductores enfrenta desafíos adicionales debido a la alta responsabilidad por el cumplimiento de plazos de entrega, la interacción con clientes exigentes, las condiciones de tráfico impredecibles y la gestión de altos valores monetarios; lo cual agrega una carga psicosocial adicional y aumenta el riesgo de accidentes laborales.

Además, la dificultad para tomar pausas adecuadas para el almuerzo, comúnmente realizadas dentro del vehículo, afecta el tiempo de descanso y contribuye a la fatiga y el cansancio, factores conocidos por su asociación con accidentes laborales (Reyes, 2023).

Estudios adicionales de Pérez-Bilbao y Urquijo-Rodríguez (2022) indican que la exposición prolongada al volante puede desencadenar ansiedad e irritabilidad, influenciando negativamente el comportamiento de los conductores durante su jornada laboral.

En resumen, la problemática de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de camión no solo afecta su salud física y mental, sino que también compromete su seguridad laboral y la eficiencia operativa. Por lo que es imperativo abordar estos desafíos mediante intervenciones efectivas en salud ocupacional y políticas organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo seguro y saludable para los conductores de Empaques Belén y otras empresas del sector.

## **1.2. Justificación**

En los últimos años, se ha intensificado el interés por los riesgos psicosociales, los cuales ejercen un impacto significativo en la salud física y mental de los trabajadores. Este enfoque ha llevado a las empresas a adoptar nuevas estrategias organizacionales y a considerar las condiciones emergentes que pueden generar estrés laboral (Intenco, 2019).

Dada la naturaleza crítica de las funciones desempeñadas por los conductores en diversas industrias, es fundamental abordar los factores psicosociales y el potencial estrés laboral que influyen en su desempeño diario. Esto incluye tanto las condiciones internas de trabajo como los factores externos que pueden inducir estrés agudo o crónica (Ministerio de Trabajo, 2015).

A partir de lo anterior, el presente proyecto de graduación tiene como objetivo evaluar las condiciones psicosociales que afectan a los conductores, con el propósito de profundizar en la comprensión del impacto del estrés laboral en su bienestar y rendimiento.

En cumplimiento con las normativas vigentes y en aras de asegurar la salud y eficiencia de los trabajadores, las organizaciones reconocen la imperiosa necesidad de gestionar adecuadamente los factores psicosociales para crear entornos laborales seguros y productivos.

### **1.3. Estado del arte**

La tecnología ha revolucionado el ámbito laboral actual, mejorando la eficiencia y conectividad, pero también introduciendo desafíos significativos. La digitalización y automatización han incrementado la presión y el estrés entre los trabajadores, contribuyendo a preocupaciones como los riesgos psicosociales y la violencia laboral. Además, se ha observado un aumento en los accidentes de tránsito relacionados con el trabajo debido a factores como la carga de trabajo intensificada y la distracción causada por dispositivos tecnológicos durante la conducción (André, 2016).

Los riesgos psicosociales han ganado relevancia en las organizaciones a nivel global, incluyendo Costa Rica, donde se ha evidenciado el impacto del estrés laboral en la salud de los trabajadores. Sin embargo, aún no existe una legislación específica que regule la gestión de estos factores psicosociales (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica, 2016).

La población de conductores ha sido objeto de numerosos estudios internacionales a causa del creciente problema del estrés laboral. Se han identificado factores críticos que afectan la salud de los trabajadores y la eficiencia organizacional en las condiciones laborales en las que operan estos profesionales (Carvajal-Rojas, 2021). Investigaciones realizadas por Neisa y Rojas (2009) revelan que los conductores de una empresa logística en Yopal, Colombia, predominantemente jóvenes entre 25 y 34 años, enfrentan altos índices de

accidentes de tránsito. Además, los niveles elevados de fatiga se observan especialmente en aquellos entre 31 y 50 años, lo que puede atribuirse a errores o imprudencias de los conductores.

Otro estudio destacó el exceso de horas laboradas por los conductores para cumplir con las exigencias del trabajo, lo cual conduce a la falta de descanso durante sus jornadas laborales. Aquellos que trabajan entre 12 y 18 horas diarias muestran mayores niveles de fatiga, y la mayoría informa descansar solo entre 4 y 6 horas diarias, lo que se agrava para quienes trabajan de noche debido a la rotación de horarios (Neisa y Rojas, 2009).

Por otro lado, el estudio de Narváez-Chaves et al. (2022) identifica los niveles de estrés y en función de las variables que más presionan a esta población. Se destaca que, aunque predominan los conductores de género masculino, también hay una presencia significativa de mujeres, posiblemente debido a las demandas de tiempo que este empleo implica fuera del hogar. En términos de nivel educativo, la mayoría tiene estudios de primaria completa seguidos de secundaria incompleta y completa. Además, la mayoría se encuentra en unión libre o casados, con una menor proporción de solteros o divorciados (Narváez-Chaves et al., 2022). Las condiciones socioeconómicas también juegan un papel crucial, ya que los ingresos bajos y los problemas familiares pueden generar altos niveles de estrés entre los conductores, afectando su bienestar tanto en el trabajo como fuera de él.

Investigaciones adicionales han documentado que los conductores enfrentan desafíos significativos que afectan su salud, incluyendo desórdenes alimenticios durante la jornada laboral y trastornos musculares debido al tiempo prolongado al volante o la manipulación de cargas (Neisa-Cubillos y Rojas-López, 2009). Además, se ha demostrado que el riesgo elevado de desarrollar el Síndrome de Burnout está asociado con el nivel de estrés en esta población, lo que, a su vez, puede resultar en ausentismo laboral (Chunga-Trigozo et al.

2020).A nivel nacional, se han realizado estudios sobre riesgos psicosociales en diversas áreas y funciones laborales, pero existe una escasez de investigaciones específicas sobre los conductores de vehículos de carga. A diferencia del ámbito nacional, la investigación internacional ha proporcionado una comprensión más profunda de las condiciones que enfrentan estos trabajadores. Por lo tanto, este proyecto se enfoca en los conductores a nivel nacional, con el objetivo de abordar todas las variables que influyen en su desempeño y desarrollar intervenciones efectivas aplicables en cualquier contexto organizacional.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Diseñar un plan de gestión de buenas prácticas psicosociales que impacten en las condiciones de salud y seguridad en la población de conductores de la compañía Empaques Belén de San Rafael de Alajuela.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

1. Identificar las características sociodemográficas y de empleo de los conductores en la organización de Empaques Belén.
2. Analizar la exposición a riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en las personas trabajadoras de la empresa Empaques Belén.
3. Analizar el nivel de estrés laboral en función de las variables sociodemográficas y de empleo, en los conductores de la compañía Empaques Belén.
4. Construir las estrategias de intervención psicosocial, de manea participativa y colectiva, que permitan condiciones de salud y bienestar en los conductores de la compañía Empaques Belén.

## **Capítulo II. Marco teórico referencial**

El presente trabajo analiza la experiencia de las condiciones psicológicas en la población trabajadora de conductores; para esto, es pertinente aclarar los conceptos en los que se fundamenta esta investigación. La Organización Mundial de la Salud define salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Constitución de la Organización Mundial de la Salud, párr.1, 1973). Por ello la importancia de que todo trabajador conserve un buen estado físico y mental, así mismo, las condiciones laborales.

La definición anterior enfatiza que todo trabajador debe permanecer en un ambiente y condiciones de trabajo óptimos, sin que le genere alguna alteración que pueda causar algún daño. Sin embargo, los factores psicosociales de riesgo amenazan la salud mental de las personas, estos tienen características propias, lo cual hace que sea más difícil su manejo, evaluación y control. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define la salud mental como: “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad” (párr.10).

El trabajo ocupa un lugar importante en la vida de las personas, generando satisfacción y bienestar, aporta un sentido de pertenencia e identidad. Sin embargo, puede presentar insatisfacción y producir alteraciones de salud tanto físicas como psicológicas, desarrollando enfermedades laborales, esto debido a las exigencias psicosociales de la actividad laboral (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2002). Se podría mencionar que:

Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora y debe

establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad. (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1943, Código del Trabajo de Costa Rica [Ley 2], art. 197)

De acuerdo con el párrafo anterior, los factores psicosociales son las condiciones y el ambiente en el que convive un individuo en su ámbito laboral, siendo estas situaciones intralaborales o extralaborales, que pueden afectar de una forma negativa o positiva en la población, llegando a afectar su estado físico, mental y social, así mismo, a la organización (Intenco, 2019).

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo que están presentes en el ámbito laboral y una estrecha relación con la organización, siendo precursor de causar efectos negativos en la salud y desempeño del trabajador (Intenco, 2019).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud de Trabajo define los riesgos psicosociales como aquellos aspectos: “El diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, párr.3, 2024)

Con base en el párrafo anterior, es posible diferenciar las tres condiciones psicosociales de factores de riesgo: intralaborales, extralaborales e individuales.

### **2.1. Factores intralaborales**

Son características de las funciones de la tarea y propias de la organización que pueden afectar la salud y calidad de vida del trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Cuadro 1***Dominios intralaborales*

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
Demandas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Demandas cuantitativas.</li> <li>● Demandas de carga mental</li> <li>● Demandas emocionales.</li> <li>● Exigencias de responsabilidad del cargo.</li> <li>● Demandas de la jornada de trabajo.</li> <li>● Consistencia del rol.</li> <li>● Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li> <li>● Influencia del trabajo sobre el entorno laboral.</li> </ul>
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control y autonomía sobre el trabajo.</li> <li>● Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento.</li> <li>● Participación y manejo del cambio.</li> <li>● Claridad del rol.</li> <li>● Capacitación.</li> </ul>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Características del liderazgo.</li> <li>● Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>● Retroalimentación del desempeño.</li> <li>● Relaciones con los colaboradores.</li> </ul>
Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimiento y compensación.</li> <li>● Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</li> </ul>

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010, p.21).

## 2.2. Factores extralaborales

Son características propias o inherentes del individuo, de tal forma que estos aspectos influyen en el desarrollo diario y en el desempeño de las tareas laborales, afectando el estado de salud y bienestar del trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **Cuadro 2**

*Dimensiones extralaborales.*

---

#### **Dimensiones**

---

- Relaciones de trabajo-familia.
  - Entorno social y habitacional.
  - Tiempo fuera del trabajo.
  - Situación económica.
  - Desarrollo social.
  - Desplazamiento trabajo-Vivienda-trabajo.
- 

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010, p.26).

### 2.3. Factores del individuo

Estas son características distintas a las anteriores, debido a que son propias de cada una de las personas, que también contribuyen al estado de salud y calidad del trabajador (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

#### **Cuadro 3**

*Variables sociodemográficas y ocupacionales.*

<b>Tipo de variable</b>	<b>Variables</b>
Información sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sexo</li> <li>● Edad</li> <li>● Estado civil</li> <li>● Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)</li> <li>● Lugar de residencia actual</li> <li>● Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)</li> <li>● Número de personas a cargo.</li> </ul>
Información ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antigüedad en la empresa.</li> <li>● Nombre del cargo.</li> <li>● Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo).</li> <li>● Horas de trabajo diarias laborales</li> </ul>

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010, p.28).

Algunos modelos permiten evaluar las exigencias psicosociales; existen diversos tipos, sin embargo, estos modelos se presentan en cuatro dominios y agrupan las dimensiones, con la finalidad de explicar las condiciones intralaborales y extralaborales para identificar el nivel de riesgo y la influencia en el estrés de cada una de las condiciones sobre la población trabajadora (Ministerio de la Protección Social, 2010).

#### **Cuadro 4**

##### *Modelos más utilizados para factores de riesgos psicosociales*

<b>Modelos</b>	<b>Descripción</b>
Modelo de Karesek & Theorell	<p>Este modelo es demanda-control-apoyo social, gestiona un balance entre las demandas psicológicas y el nivel de control. Hace referencia a las oportunidades de los recursos que proporcionan las organizaciones a las personas trabajadoras, como percusores sobre las demandas en la planificación y ejecución del ámbito laboral (Pérez, 1998).</p> <p>En la norma dice que el modelo describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo (Pérez, 1998).</p>
Modelo de Siegrits	<p>Este modelo es desequilibrio esfuerzo-recompensa, permitiendo predecir la aspectos o situaciones de muy poca satisfacción, debido a los valores obtenidos, como el esfuerzo que realizan, la recompensa que obtienen y, en cierto grado, la intervención de la organización (Intenco, 2019).</p>

*Nota.* Elaboración propia.

## **2.4. Diversos riesgos psicosociales con mayor frecuencia a nivel laboral**

En los riesgos psicosociales se presentan ciertas condiciones de gran relevancia que afectan el estado de salud tanto física como mental y social de la persona, debido a ciertas condiciones laborales, que ejercen presión llevándolas a un estado desfavorable, los cuales se definen, a continuación.

### **2.4.1. El estrés**

La Organización Internacional del Trabajo (2016) define el estrés como: "un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo" (p.1). Este tipo de situación se puede convertir en crónica o un desgaste profesional o *burnout*.

Cada vez es más frecuente en la población que presente estrés, llevándola a sufrir consecuencias que afectan el estado de salud, físico y psicológico, así mismo, a las organizaciones. El estrés afecta de forma individual y social, la mayor parte del tiempo inicia en el área de trabajo, la cual se convierte en la causa principal que afecta la salud y seguridad ocupacional. En los últimos años, el ámbito laboral ha venido generando cambios significativos donde la población trabajadora se ha visto afectada, porque se requiere un mayor esfuerzo mental.

El ritmo de trabajo incrementa constantemente, además, como parte de la estrategia organizacional, disminuyen la cantidad de trabajadores y se le recarga tareas a la población que queda, exigiendo que se debe alcanzar los mismos resultados y más en la producción. Así mismo, se puede decir que hay tipos de estrés, unos positivos, los cuales ejercen cierta presión que motiva al individuo a buscar alternativas de innovación y los negativos, debido a que la presión ejercida de forma muy intensa y prolongada puede causar daños físicos y

psicológicos. Debido a estas situaciones estresantes, se van a generar consecuencias en enfermedades (Hoyo-Delgado, 2018).

#### **2.4.2. Síndrome Burnout**

Según Tabares-Díaz et al. (2020): “El Síndrome de Burnout (SB) se entiende como un fenómeno que incluye cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal, generando consecuencias multivariadas a nivel físico, psicológico, social y laboral” (p.256). Además, Lauracio y Lauracio (2020) explican que:

El deterioro en el desempeño laboral del profesional de salud está determinado por condiciones individuales y organizacionales se manifiesta a través de la disminución en el logro de las metas inherentes a su puesto de trabajo; ausentismos, irritabilidad, baja motivación, maltrato hacia los pacientes y malas relaciones con sus compañeros; ocasionando costos adicionales a las instituciones de salud. (p.545)

#### **2.4.3. Acoso**

##### **2.4.3.1. Acoso laboral**

El acoso laboral conocido también como *mobbing* está adquiriendo mucho protagonismo y empiezan a considerarse como un riesgo laboral, las estrategias de persecución y hostigamiento al trabajador para hacerle la vida imposible. Además, la fuerte competitividad existente en el mundo laboral repercute en el clima laboral (Ochoa-Díaz et al., 2021).

#### **2.4.3.2. Acoso sexual**

El acoso sexual callejero es un concepto que agrupa múltiples conductas y manifestaciones y que, al ser llevadas a cabo por personas extrañas, generan malestar e incomodidad en las personas que la sufren.

Así también, la connotación sexual, es relevante debido a que ésta se vincula con relaciones desiguales tanto de poder como de apropiación del espacio, y refiere actos en el cual la interpretación dependerá de lo que se reconoce como sexual dentro de las diferentes culturas. (González et al., 2020, p.122)

#### **2.4.4. Inseguridad contractual**

Se define como preocupación por la inestabilidad laboral a futuro, o por alguna amenaza debida a los cambios organizacionales, así como algunas condiciones que se presentan en el puesto de trabajo (Intenco, 2019).

#### **2.4.5. Violencia laboral**

Según Pantoja-Pantoja et al. (2020):

La violencia laboral está asociada con hechos, acciones o incidentes violentos, desde las manifestaciones abiertas de violencia física o verbal hasta las formas más sutiles. Muchos trabajadores son sometidos a maltrato, acoso sexual, amenazas, manifestaciones de incivismo, intimidación y otras formas de violencia. Esta variable se define como toda acción o incidente no razonable en la cual un trabajador es agredido, amenazado, humillado o lesionado en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. (p.138)

## 2.5. Nivel de intervención

Son planes de acción que ayudan a mejorar y prevenir conductas y condiciones que generen accidentes y enfermedades, a causa del desarrollo de sus tareas o funciones de trabajo; por ende, estos niveles de intervención logran disminuir o eliminar algún indicador de riesgo que perjudique el estado de salud de las personas y las organizaciones, por lo que se mencionan los tres niveles de intervención (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2015):

**Prevención primaria:** reestructurar el ambiente organizacional y productivo que esté intervenido en el aumento de los riesgos psicosociales que son detonantes del estrés e influyen en el individuo, afectando la salud, desempeño laboral y la calidad de vida (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2015).

**Prevención secundaria:** brindar información y capacitación a los colaboradores, con el fin de enfrentar y manejar la situación laboral, ante situaciones de tensión, ya sea por situaciones personales o laborales (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2015).

**Prevención terciaria:** en caso de presenciar casos de estrés graves, brindar oportunidades de tratamiento y recuperación, a través del médico de empresa, psicología y demás (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2015).

## **Capítulo III. Marco metodológico**

### **3.1. Tipo de estudio y diseño**

Este proyecto consiste en un estudio descriptivo porque enfatiza en las características de una población o fenómeno sin establecer relaciones causales. Su diseño es transversal porque recoge datos en un solo momento en el tiempo. Estos son útiles para estudios descriptivos y correlacionales (Hernández-Sampieri et al., 2014).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de este estudio es de tipo mixto, dado que combina métodos cualitativos y cuantitativos para su abordaje. La investigación consistió en la aplicación de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo de Colombia en coordinación con la Pontificia Universidad Javeriana, conformada por un cuestionario para recopilar información respecto a las condiciones sociodemográficas y de empleo de la población trabajadora; otros dos sobre la exposición psicosocial intralaboral y extralaboral, y, por último, un cuestionario para recopilar información respecto a la condición de estrés laboral (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010). Así mismo, se aplicó la metodología investigación-acción participativa (IAP), con la cual, mediante talleres participativos y colectivos, se construyeron las estrategias de intervención psicosocial, conducentes a la propuesta del plan de intervención (Martí, 2002).

### **3.3. Población de estudio**

La población de estudio estuvo compuesta por 13 conductores pertenecientes al proceso de logística de la organización Empaques Belén. Parte de la dinámica de las tareas que realizan son las siguientes: chequear, cargar, transportar y entregar los pedidos de mercadería de la empresa a los diferentes clientes; resguardar el efectivo y documentos de

valor; chequear cada uno de los pedidos que serán cargados en su vehículo con respecto a la factura emitida para el cliente; gestionar el cobro de las entregas, al contado, por medio del correcto chequeo de facturas, transferencias (capturas) y llenado de documentación requerida para la transacción; además de velar por la correcta carga de mercadería, cuidando la inocuidad y calidad de los productos a transportar, entre otros.

Para la convocatoria de participación, se les realizó una invitación en la cual se explicaba de qué trataba el estudio sobre exposición a factores psicosociales; además, se les informa que la participación es voluntaria y que en la misma se mantenía el principio de confidencialidad y anonimato. Esta población inicial representó el 100% de los trabajadores adscritos a esta área de la empresa.

No obstante, la población final considerada para el análisis del estudio fue de 11 participantes, dado que se excluyeron dos personas por falta de respuestas en dos dimensiones del cuestionario de factores psicosociales intralaboral, extralaboral y estrés. Según el método aplicado, indica que, si no se cuenta con un mínimo de respuestas por dimensión, el mismo se considera inválido (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010). Este fue el caso de dos trabajadores que no respondieron.

### **3.4. Instrumento de evaluación**

Para el proceso de evaluación de exposición psicosocial, se aplicó la batería de evaluación de riesgos psicosociales desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010). Consta de cuatro instrumentos de evaluación: factores intralaborales, factores extralaborales, las condiciones sociodemográficas y de empleo, y, por último, el cuestionario de evaluación de estrés laboral.

La construcción de la batería en su conjunto partió de la definición de los factores psicosociales contenida en la Resolución en el texto:

Factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010, p.19)

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010), utiliza los elementos de los modelos de demanda control–apoyo social del Karasek, Theorell (1990), Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). Estos modelos identifican y miden diversos factores que pueden influir negativamente en la salud psicosocial de los trabajadores; para ello, describen los dominios en conjunto con las dimensiones que propician a posibles fuentes de riesgos (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010, p.19). A continuación, se definen los cuatro conceptos que dan contenido a los instrumentos de evaluación:

#### ***3.4.1. Condiciones intralaborales***

Son aquellas características del trabajo y la organización que influyen en la salud y bienestar de los trabajadores; para ello se consideran los siguientes dominios: demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y recompensas. Estas están compuestas por dimensiones como se presenta en el cuadro 5 (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

**Cuadro 5***Dominios y dimensiones intralaborales.*

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Demandas cuantitativas</li> <li>● Demandas de carga mental</li> <li>● Demandas emocionales</li> <li>● Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>● Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>● Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>● Consistencia del rol</li> <li>● Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</li> </ul>
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>● Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>● Participación y manejo del cambio</li> <li>● Claridad de rol</li> <li>● Capacitación</li> </ul>
Liderazgo y relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Características del liderazgo</li> <li>● Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>● Retroalimentación del desempeño</li> <li>● Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimiento y compensación</li> <li>● Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010, p.21).

### **3.4.2. Condiciones extralaborales**

Las dimensiones extralaborales que se evalúan son aspectos de comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda-entorno, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, influencia del entorno sobre el trabajo y el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

### **3.4.3. Condiciones individuales**

Es una serie de características sociodemográficas propias de cada uno de los individuos, como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, tipo de vivienda, número de personas a cargo, antigüedad en la empresa, cargo, tipo de contrato, modalidad de pago, entre otras (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

### **3.4.4. Condiciones sociodemográficas y de empleo**

Son aspectos ocupacionales de los trabajadores, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

### **3.4.5. Cuestionario de estrés**

Evalúa síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

En cuanto a la evaluación de las condiciones intralaborales psicosociales, el instrumento cuenta con dos versiones en función de diferentes grupos ocupacionales: la

forma A y la forma B (Ministerio de la Protección Social, 2010). La forma A es para personas que ocupan cargos de jefatura y profesionales o técnicos, y la forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010). Para este estudio, se aplicó la forma B.

Para la aplicación de los instrumentos, los autores de la batería elaboraron un aplicativo para la recopilación de los datos a través de los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos y (5) obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En caso de que uno de los cuestionarios no cuente con un mínimo de ítems respondidos, este se invalida para calcular el puntaje (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

Asimismo, la batería contempla tres condiciones para la aplicación de los instrumentos, como la reserva de la información y consentimiento informado, la idoneidad del profesional que los aplica y la integridad de los instrumentos aplicados. Se le informa al trabajador sobre la actividad que se va a ejecutar, así como los objetivos, el uso de la información proporcionada y los beneficios y los factores de riesgo que intervienen en el proceso de trabajo, además de la confidencialidad de la información, el consentimiento es de forma voluntaria (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

Una vez obtenidos los resultados, la batería brinda la interpretación de los niveles de riesgos obtenidos en cada una de las dimensiones, como se menciona en el cuadro 6 (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010):

**Cuadro 6**

*Clasificación del nivel de riesgo y su interpretación.*

<b>Clasificación de riesgo</b>	<b>Interpretación del riesgo</b>
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo bajo	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010, p.87)

La batería de evaluación de riesgos psicosociales para clasificación de riesgos intralaborales, extralaborales y estrés indica los niveles de riesgo. Debido a que la población de estudio es pequeña, el utilizar las cinco categorías genera que los datos sean más extensos y confusos, por ello se reagruparon en tres grupos: en riesgo alto (alto-muy alto), riesgo medio y riesgo bajo (bajo y muy bajo), con la finalidad de ejecutar el análisis estadístico (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

### **3.5. Descripción del procedimiento para el desarrollo del trabajo de campo**

Se inicia el proyecto de investigación de la siguiente manera:

**Paso 1- Contacto con la empresa:** se contactó con el área de recursos humanos de Empaques Belén, con la finalidad de acordar un encuentro de forma presencial donde se expusieron los objetivos, intereses y beneficios del proyecto. Posterior a ello, se programó una reunión con la población de estudio (conductores), con el fin de tener el primer contacto con los trabajadores, así como explicarles el contexto del proyecto y la importancia de realizar la evaluación, con el objetivo de conocer la exposición a factores psicosociales para proponer una estrategia de mitigación sobre los posibles riesgos.

**Paso 2- Entrega y aplicación de cuestionarios:** se programa la aplicación de los cuestionarios de manera presencial, así mismo, se les detalló el contenido del documento de consentimiento informado, donde se establece el anonimato y confidencialidad de la información proporcionada. Seguido, se les entregó los cuestionarios de la evaluación de los riesgos psicosociales, en el siguiente orden: ficha de datos generales, cuestionario intralaboral forma B, cuestionario extralaboral y cuestionario de estrés.

**Paso 3- Análisis de los datos recabados:** finalizada la aplicación de los cuestionarios, se recolectan para gestionar la tabulación e interpretación de los resultados,

para ello se creó una herramienta en Excel con base en las indicaciones que menciona el instrumento la batería de riesgos psicosociales para su respectivo análisis.

Para la tabulación de los resultados, se procede a describir paso a paso la calificación de los cuestionarios:

Se inicia con el ingreso de datos de las respuestas de cada ítem de cada cuestionario a una base de Excel para la evaluación de riesgos psicosociales. Además, se gestiona con precisión el ingreso de datos de la siguiente forma (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010):

### **3.6. Calificación de los ítems**

Escalado de respuestas: en cada respuesta del cuestionario se tiene un puntaje según la escala Likert que indica el instrumento de la batería de evaluación de riesgos psicosociales, los cuales varían según el cuestionario específico (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

#### ***3.6.1. Obtención del puntaje bruto (por dimensión o por dominio)***

Se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

#### ***3.6.2. Transformación de los puntajes brutos***

Son los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total. El siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación, se utiliza la siguiente fórmula: puntaje transformado:  $\text{puntaje bruto} / \text{factor de transformación} \times 100$  (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

### ***3.6.3. Comparación de los puntajes transformados de las tablas baremos***

Definición de rangos de riesgo: se utilizan tablas de baremos o normas específicas para clasificar los resultados en rangos de riesgo como bajo, medio o alto (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

## **3.7. Validación de los resultados con la empresa y trabajadores**

La validación de los resultados obtenidos en la investigación se realizó utilizando la guía Programa de vigilancia de factores de riesgo psicosocial (Gerencia de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Empaques Belén, 2020). Este proceso se llevó a cabo de manera integral y participativa, involucró tanto a la alta Dirección (Recursos humanos, Gerencia de operaciones, coordinador de operaciones y salud ocupacional) de la empresa, así como a los conductores, quienes constituyen la población de estudio. El objetivo fue garantizar la precisión, relevancia y aplicabilidad de las conclusiones y recomendaciones propuestas. A continuación, se detallan los pasos seguidos en este proceso de validación:

### ***3.7.1. Presentación de resultados preliminares***

Se organizó una reunión inicial con la alta Dirección de Empaques Belén, donde se presentaron los resultados preliminares de la investigación. En esta reunión, se expusieron los hallazgos clave, identificando los principales factores de riesgo psicosocial detectados en los choferes. La Dirección mostró un alto grado de interés y compromiso con el tema, reconociendo la importancia de abordar estos riesgos para mejorar el bienestar de los empleados y la productividad de la empresa. Además, es importante resaltar que estas sesiones no fueron grabadas.

### ***3.7.2. Sesiones de validación con choferes***

Posteriormente, se realizó una sesión de validación con un grupo representativo de conductores de la empresa Empaques Belén. En esta sesión, se presentaron los resultados de la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial y se solicitó la retroalimentación de los participantes. Se emplearon técnicas participativas, como grupos focales, para fomentar una comunicación abierta y honesta (Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

Considerando que los horarios de los choferes son variables, se les entregó un panfleto con los resultados de los cuestionarios aplicados, permitiendo una revisión previa. Adicionalmente, se organizó una reunión pequeña con dos trabajadores, debido a sus ajustadas disponibilidades. Durante esta reunión, se discutieron detalladamente los resultados, lo que permitió validar los hallazgos de manera más personalizada y asegurarse de que las opiniones de los participantes fueran tomadas en cuenta (Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020). Así mismo, es importante destacar que, para mantener la confidencialidad, estas sesiones no fueron grabadas.

### ***3.7.3. Análisis de retroalimentación y ajustes***

La retroalimentación recibida de los conductores fue analizada minuciosamente. Se identificaron puntos de consenso, así como áreas de discrepancia o preocupación. Con base en este análisis, se realizaron ajustes a los resultados y recomendaciones de la investigación, asegurando que reflejaran fielmente la realidad y las percepciones de los conductores (Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

#### ***3.7.4. Desarrollo del plan de intervención de factores de riesgos psicosociales***

Una vez ajustados los resultados, se procedió a desarrollar un plan de intervención que permitiera abordar de manera estructurada y efectiva los factores de riesgo psicosocial identificados. Este plan se elaboró con la colaboración de un equipo multidisciplinario que incluyó representantes de la alta Dirección, el Departamento de Recursos Humanos y conductores. Los componentes del plan incluyen los siguientes (Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional, 2020):

- **Identificación del factor de riesgo:** descripción detallada de cada factor de riesgo psicosocial identificado.
- **Pregunta con mayor riesgo:** pregunta con mayor puntaje del riesgo identificado.
- **Explicación:** justificación del porqué la pregunta mostró un alto puntaje, basada en los contextos y condiciones laborales específicas.
- **Medidas propuestas:** propuesta de estrategias específicas para mitigar o eliminar cada factor de riesgo, incluyendo intervenciones a nivel organizacional, grupal e individual.
- **Fecha de cumplimiento:** plazo específico para implementar las medidas propuestas, asegurando la acción dentro de un tiempo determinado.
- **Responsables:** asignación de responsables para la implementación de cada estrategia de intervención.
- **Recursos necesarios:** identificación de los recursos necesarios (humanos, financieros, técnicos) para la implementación de las intervenciones.

### **3.8. Validación final con la alta Dirección**

Una vez desarrollado el plan de intervención, se presentó una versión final de los resultados y recomendaciones a la alta Dirección de Empaques Belén. En esta etapa, se discutieron posibles estrategias de implementación. La Dirección aprobó las conclusiones y expresó su compromiso con la puesta en marcha del programa de vigilancia de factores de riesgo psicosocial.

El proceso de validación de los resultados de esta investigación con la empresa Empaques Belén no solo enriqueció el contenido del plan de intervención, sino que también estableció las bases para definir cómo se llevará a cabo este plan de manera sostenida, asegurando un seguimiento continuo del mismo, contribuyendo así al bienestar integral de los trabajadores y al mejor desempeño de la empresa (Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empaques Belén, 2020).

## **Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación y respuesta de los 11 choferes de la empresa Empaques Belén.

#### 4.1. Datos sociodemográficos

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas del área de logística- conductores de la empresa Empaques Belén (N= 11)*

<b>Variable socio demográfica – ocupacional</b>	<b>Distribución</b>	<b>N.º total Población</b>	<b>Porcentaje%</b>
Edad	30-39 años	3	27,27%
	40-49 años	3	27,27%
	Mayores de 50 años	5	45,46%
Estado civil	Casado	8	72,73%
	Divorciado/ Separado	3	27,27%
Nivel académico	Primaria	1	9,09%
	Secundaria	4	36,36%
	Técnico	1	9,09%
	Profesional	3	27,27%
	No responde	2	18,19%
Número de personas a cargo económicamente	1 a 2	5	45,45%
	3 a 4	5	45,45%
	5 o más	0	0%
	No responde	1	9,09%

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 1, se evidencia que el 45,46 % de los trabajadores tienen más de 50 años, además, siendo una población en edad madura, el 72,73 % de personas están casadas. En cuanto al nivel académico, el 36,36% tiene secundaria completa y el 27,27% cuenta con una profesión. La mayoría de los conductores tienen 1 y 2 (45,45%) o entre 2 y 3 (45,45%) personas a cargo que dependen económicamente de ellos.

**Tabla 2**

*Condiciones de empleo de los trabajadores del área de logística- conductores de la empresa Empaques Belén (N=11)*

<b>Variable</b>	<b>Distribución</b>	<b>N.º total Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tipo de cargo</b>	Operario/ ayudante	10	90,91%
	No responde	1	9,09%
<b>Antigüedad en la empresa</b>	Entre 1 - 5 años	6	54,55%
	Entre 6-10 años	3	27,27%
	Más de 10 años	1	9,09%
	No responde	1	9,09%
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato indefinido	10	90,91%
	No responde	1	9,09%
<b>Tipo de salario</b>	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	8	72,73%
	No responde	3	27,27%
<b>Número de horas trabajadas al día</b>	8 h a 8.5 h	2	18,18%
	9 h a 9.5 h	6	54,55%
	10 h a 10.5 h	0	0%
	No responde	3	27,27%

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 2, se presentan los resultados de empleo. El 90,91% de la población tiene un cargo de operario/ayudante. Además, la mayoría tiene una antigüedad en el cargo y en la empresa entre 1 y 5 años, representado por un 54,55%. Otro grupo significativo tiene entre 6 y 10 años de antigüedad, con un 27,27%, lo que refleja estabilidad laboral. Así mismo, el 90,91% tiene contrato indefinido, el 54,55% recibe un salario fijo y el 54,55% trabajan entre 9 y 9.5 horas diarias.

#### **4.2. Resultados de la evaluación de los factores intralaborales y extralaborales**

En relación con las condiciones intralaborales, se muestran en la tabla 3 los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones.

**Tabla 3**

*Prevalencia y nivel de riesgo por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)*

<b>Bruto Transformado</b>		<b>Nivel de riesgo</b>		
<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y liderazgo	Características del liderazgo	36,36	9,09	54,55
	Relaciones sociales en el trabajo	27,27	36,36	36,36
	Retroalimentación del desempeño	27,27	27,27	45,45
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	27,27	9,09	63,64
	Capacitación	45,45	0,00	54,55
	Participación y manejo del cambio	9,09	27,27	63,64
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	45,45	9,09	45,45
	Control y autonomía sobre el trabajo	27,27	36,36	36,36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	72,73	0,00	27,27
	Demandas emocionales	72,73	27,27	0,00
	Demandas cuantitativas	18,18	18,18	63,64
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	45,45	9,09	45,45
	Demandas de carga mental	18,18	36,36	45,45
	Demandas de la jornada de trabajo	27,27	27,27	45,45

Bruto Transformado		Nivel de riesgo		
Dominios	Dimensiones	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	72,73	9,09	18,18
	Reconocimiento y compensación	36,36	18,18	45,45

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 3, se presentan los resultados de los niveles de riesgo alto de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en sus diferentes dominios (Liderazgo, Control, Demanda y Recompensa). En relación con el dominio de Liderazgo, la dimensión de características muestra un nivel de riesgo del 54,55%, por parte de los superiores. En la dimensión de retroalimentación del desempeño, cuenta con un nivel de riesgo del 45,45 %, esto muestra que la información que reciben sobre la forma como realizar el trabajo es escasa.

En el dominio de Control sobre el trabajo, las dimensiones que presentan un nivel de riesgo alto son: la claridad del rol cuenta con un 63,64 %, esto muestra que no poseen información clara sobre los objetivos y funciones. En la dimensión de capacitación, se muestra con un 54,55%, demostrando la falta de formación y entrenamiento. En la dimensión de participación y manejo del cambio con un 63,64%, se muestra que reciben poca información sobre cambios en su función de parte de la empresa. Así mismo, en oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 45,45%.

En relación con el dominio de demandas del trabajo, la dimensión de demandas cuantitativas posee un 63,64 %, se muestra que el tiempo del que disponen para ejecutar el trabajo no es suficiente. En la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un 45,45%, esto representa que las altas demandas de tiempo y esfuerzo

afectan negativamente la vida personal y familiar; en la dimensión de demandas de carga mental cuentan con un 45,45%, estas requieren de un importante esfuerzo de memoria o concentración; en la dimensión de demandas de la jornada de trabajo muestra un 45,45%, esto representa que las jornadas de trabajo son prolongadas o sin pausas claramente establecidas.

En el dominio de recompensas, la dimensión de reconocimiento y compensación presenta un 45,45%, esto muestra que no hay un reconocimiento de parte de sus superiores hacia los trabajadores por el esfuerzo de ejecutar sus labores diarias. En relación con las condiciones extralaborales, seguidamente, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones, en la tabla 4.

#### **Tabla 4**

*Prevalencia de riesgos extralaborales según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de riesgo</b>		
	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo alto</b>
Tiempo fuera del trabajo	36,4	27,3	36,4
Relaciones familiares	90,9	9,1	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	63,6	9,1	27,3
Situación económica del grupo familiar	9,1	54,5	36,4
Características de la vivienda y de su entorno	63,6	18,2	18,2
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	72,7	0,0	27,3
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	63,6	18,2	18,2

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 4, se muestra que, en la dimensión de situación económica del grupo familiar, tiene un nivel de riesgo medio de 54,5%, lo cual indica que se requiere de atención, debido a los ingresos familiares, en algunas ocasiones se les dificulta cubrir las necesidades básicas del hogar, esto puede transformarse a un nivel de riesgo alto.

### 4.3. Resultados de la evaluación de estrés

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de estrés, con el fin de identificar los posibles efectos sobre la salud de los trabajadores relacionados con la exposición de los factores de riesgo psicosocial.

#### Tabla 5

*Prevalencia de estrés según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)*

Bruto Transformado	Nivel de riesgo		
	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Síntomas fisiológicos	72,7	27,3	0,0
Síntomas de comportamiento social	100,0	0,0	0,0
Síntomas intelectuales y laborales	100,0	0,0	0,0
Síntomas psicoemocionales	100,0	0,0	0,0

*Nota.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la tabla 5 con relación al estrés laboral en la población muestran que el nivel de riesgo alto es de 0%. Sin embargo, se muestra un nivel de riesgo bajo con 72,7% en síntomas fisiológicos. Así mismo, los factores de riesgo intralaboral se presentan en algunas dimensiones con nivel de riesgo alto y en los factores de riesgo extralaborales no se visualiza alguna afectación en la evaluación de estrés en la población.

Estos factores de riesgo psicosociales se forman por medio de los recursos de afrontamiento del trabajador que no son suficientes para adaptarse en las demandas individuales, intralaborales y extralaborales. A través de este instrumento, no se pretende evaluar el estrés como tal, sino la presencia de síntomas asociada al estrés.

#### **4.4. Plan de intervención**

El plan de intervención se organiza en torno a las dimensiones intralaborales y extralaborales, con propuestas desarrolladas en conjunto con los conductores y la alta Dirección. Estas propuestas se han estructurado por dominios y dimensiones específicos, enfocando las acciones en las áreas de mayor riesgo psicosocial identificadas en el diagnóstico.

Para facilitar el seguimiento por parte de la Gerencia y Recursos Humanos, se ha estructurado el documento con la identificación inicial del riesgo psicosocial, especificando el dominio correspondiente. Esto contempla el objetivo general, seguido de la subdimensión y los porcentajes obtenidos, las preguntas más significativas de la evaluación, la explicación correspondiente, las acciones propuestas, la fecha de cumplimiento, las responsabilidades asignadas y los recursos necesarios.

Este enfoque asegura que el plan de intervención aborde los factores intralaborales, incluyendo los dominios de liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas laborales y las recompensas. Estos dominios se subdividen en dimensiones específicas como las características del liderazgo, retroalimentación en el desempeño, la claridad en los roles, la capacitación, la participación en la gestión del cambio, oportunidades para el desarrollo de habilidades y conocimientos. Además, se considera la influencia del

trabajo en el entorno extralaboral, las demandas de carga y jornada laboral, así como el reconocimiento y la compensación.

#### **4.4.1. Revisión de resultados con los conductores**

Durante la entrevista con los conductores 1 y 2, se validaron los resultados obtenidos en diferentes dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral, proporcionando una visión detallada de las áreas que necesitan atención.

**Características de liderazgo:** el conductor (1 y 2) manifestó que la calidad del liderazgo es variable, sin embargo, el jefe es bastante accesible y siempre está dispuesto a ayudar cuando surge algún problema. Sin embargo, en ocasiones se siente un poco desorientado porque las instrucciones no siempre son claras. Destacó la necesidad de una mayor presencia y apoyo de los líderes, así como una comunicación más abierta y efectiva sería lo mejor.

**Retroalimentación del desempeño:** el conductor (1) señaló que el jefe le proporciona oportunidades para aprender y avanzar, aunque le gustaría una retroalimentación más regular, sería beneficiosa.

**Claridad del rol:** en cuanto a la claridad del rol, el conductor (2) mencionó que existe confusión respecto a sus responsabilidades y expectativas laborales. Esta falta de claridad contribuye a las variables que se desarrollan durante el tiempo en sus funciones, afectando su eficiencia y bienestar. Así mismo, sugirió que la organización comunique y discuta los resultados alcanzados en reuniones continuas.

**Capacitación:** el conductor (1 y 2) indica que sí tiene la oportunidad de asistir a algunas capacitaciones, pero le gustaría que hubiera más opciones para mejorar las habilidades, expresó la necesidad de mayor capacitación. Sugiere que las capacitaciones sean

enfocadas a servicio al cliente, conocimiento del producto, manejo adecuado de las cargas como el manejo seguro en carretera.

**Participación y manejo del cambio:** el conductor (1) indica que, normalmente, le informan de los cambios cuando ya están decididos. Por ende, le gustaría ser más parte del proceso y tener la oportunidad de opinar antes de que se implementen.

**Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento:** el conductor (2) destaca que, debido a las limitaciones de la organización, esto no permite generar oportunidades y el desarrollo de sus habilidades, lo que limita su crecimiento profesional y reduce su satisfacción laboral. Sugiere un espacio para atender las sugerencias.

**Demandas cuantitativas:** el conductor (1 y 2) mencionó que, a menudo, debe quedarse tiempo adicional para completar las tareas, debido al gran congestionamiento vehicular durante las rutas, lo cual resulta que llegue en horas de la noche a la organización y como consecuencia requiere un tiempo adicional para completar las tareas de documentación. Sugiere que se realice una planificación en las rutas.

**Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:** la situación económica es difícil y el salario que perciben no es suficiente para cubrir las necesidades de la familia, debido a esto, realiza tiempo extra, el cual le impide pasar tiempo con la familia y dedicar tiempo a intereses personales. Le gustaría recibir información sobre temas financieros.

**Demandas de carga mental:** el conductor (1) indica que requiere mucha concentración y resolución de problemas, lo cual genera una sobrecarga mental. Sugiere tener espacios que ayuden a mantener la concentración de las tareas.

**Demandas de la jornada de trabajo:** debido a las largas horas durante la ruta por el congestionamiento vehicular, el conductor (2) mencionó que estas demandas afectan su equilibrio entre el trabajo y la vida personal, contribuyendo al agotamiento.

Además, aclara que trabaja en ocasiones días feriados o días de descanso para obtener más ganancias en el salario, indicando que la empresa no los obliga a trabajar esos días, sino que da la opción de forma voluntaria de laborar y que se le pagará el día doble.

**Reconocimiento y compensación:** el conductor (1 y 2) indicó que sí recibe reconocimiento de su jefe, sin embargo, le gustaría recibir compensaciones económicas para sentir más motivación.

En validación de los resultados obtenidos en la dimensión de riesgo psicosocial extralaboral, se consideró la dimensión de situación económica del grupo familiar. Este mostró un impacto de nivel de riesgo medio, sin embargo, este factor puede generar un mayor riesgo en el entorno laboral, afectando negativamente el bienestar y desempeño de los choferes.

En esta dimensión, el conductor (1 y 2) indica que el salario es una gran ayuda, pero no es suficiente para cubrir las necesidades, lo que crea una presión adicional económica. Sin embargo, menciona que le gustaría recibir una capacitación sobre el manejo de finanzas.

Las acciones propuestas en el plan están diseñadas para fomentar una comunicación más asertiva y un liderazgo efectivo, incluyendo la mejora en la claridad de las funciones y responsabilidades de los choferes. Además, se propone también reforzar la capacitación para un desempeño más eficiente y establecer un comité que atienda las sugerencias de los choferes, así como desarrollar programas breves de capacitación y orientación a fin de introducir nuevas tareas o habilidades relevantes para los choferes.

Además, se contemplan programas de formación en la gestión del tiempo durante la jornada laboral, técnicas para la reducción del estrés y la relajación, talleres en técnicas de concentración, así como la revisión y optimización de las rutas de trabajo. También se

establecerá un programa de reconocimiento trimestral para premiar a los choferes con el mejor desempeño, reforzando así el sentido del logro y la satisfacción laboral.

En el ámbito de los factores extralaborales, el plan de intervención incluye acciones específicas en la dimensión de situación económica del grupo familiar. En este aspecto, se han planificado talleres sobre administración financiera personal para proporcionar a los choferes y sus familias, herramientas que mejoren su gestión económica.

**Tabla 6***Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y liderazgo*

<b>Plan de intervención en riesgos psicosociales intralaborales</b>						
<b>Dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y liderazgo</b>						
<b>Objetivo:</b> Mejorar la calidad del liderazgo para promover un ambiente de trabajo positivo y apoyar el bienestar de los choferes						
<b>Subdimensión (% con mayor riesgo)</b>	<b>Pregunta con mayor riesgo</b>	<b>Explicación</b>	<b>Medidas propuestas</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Características del liderazgo (54,55%)	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo.	Los conductores solicitan la contratación de más ayudantes, la organización les ha comunicado que sí los hay, pero no para todos y por el momento no se pueden cubrir a todos los conductores, sienten que la jefatura no está considerando su petición.	Organizar programas de capacitación para supervisores y gerentes en habilidades de liderazgo, incluyendo comunicación efectiva, empatía y manejo de conflictos.	ago-24	Recursos Humanos (Seydi)	Capacitadores especializados, material de formación
Retroalimentación del desempeño (45,45%)	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo.	La evaluación que se les realiza sobre su desempeño es de forma anual, sin embargo, conductores sienten que es necesario que los retroalimiente de forma continua.	Establecer la retroalimentación de semestral para la evaluación de desempeño	dic-24	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de Logística (Cristhian)	Herramienta de evaluación
			Establecer reuniones semanales para reforzar temas del proceso de trabajo.	sep-24	Jefatura de Logística (Cristhian) y supervisor (Javier)	Espacios de reuniones

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 7***Dominio de control sobre el trabajo*

<b>Plan de intervención en riesgos psicosociales intralaborales</b>						
<b>Dominio de control sobre el trabajo</b>						
<b>Objetivo:</b> Aumentar la autonomía y el control de los choferes sobre sus tareas y horarios para mejorar la motivación y reducir el estrés						
<b>Subdimensión (% con mayor riesgo)</b>	<b>Pregunta con mayor riesgo</b>	<b>Explicación</b>	<b>Medidas Propuestas</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Claridad del rol (63,64%)	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo. Me explican los resultados que debo lograr en mi trabajo. Me explican claramente los objetivos de mi trabajo.	Los conductores a menudo sienten que no tienen claridad en sus roles y funciones debido a las variaciones que experimentan a lo largo del tiempo.	Programar sesiones periódicas donde se comuniquen y discutan los resultados alcanzados y los objetivos futuros.	oct-24	Jefatura de Logística (Cristhian) y Supervisor (Javier)	Espacio físico (sala de reuniones)
Capacitación (54,55%)	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo. Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo.	Los conductores esperan recibir otro tipo de capacitación, distintas a las que recibe de parte de la organización.	Proporcionar capacitaciones sobre <b>manejo seguro</b> .	feb-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados (COSEVI)
			Establecer un taller de entrenamiento en manejo de cargas	nov-24	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados
			Organizar un taller en formación en servicio al cliente.	mar-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados (INA) otra entidad
Participación y manejo del cambio (63,64%)	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo. Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias.	Los conductores perciben que la organización no toma en cuenta sus sugerencias y observación en el proceso de trabajo.	Establecer un comité de participación, con el fin de atender las opiniones y sugerencias de los choferes. De esta forma se sientan involucrados.	ene-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Espacio para las reuniones, recurso humano.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (45,45%)	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas.	Los conductores sienten que al haber ciertas limitaciones de parte de la organización esto les impide realizar nuevas tareas y desarrollar su trabajo de manera más efectiva.	Desarrollar programas breves de capacitación y orientación para introducir nuevas tareas o habilidades relevantes para los conductores.	ene-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Espacio específico para reuniones.

*Nota.* Elaboración propia.

Tabla 8

## Dominio de demandas sobre el trabajo

Plan de intervención en riesgos psicosociales intralaborales						
Dominio de demandas sobre el trabajo						
Objetivo: Equilibrar las demandas laborales para reducir el estrés y mejorar la salud mental y física de los choferes						
Subdimensión (% con mayor riesgo)	Pregunta con mayor riesgo	Explicación	Medidas Propuestas	Fecha de cumplimiento	Responsables	Recursos
Demandas cuantitativas (63,64%)	<p>Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.</p> <p>Por la cantidad de trabajo que tengo, debo trabajar sin parar.</p>	Los conductores tienen múltiples funciones y responsabilidades que deben cumplir, incluyendo manejo de dinero, sin embargo, la mayor afectación que enfrentan es la densidad de tránsito durante sus rutas, lo cual provoca que lleguen tarde a la organización. Además, deben realizar tareas de documentación para la entrega de la misma, el cual los obliga a extender su jornada de trabajo más allá del horario establecido.	Organizar un programa de capacitación sobre el manejo de los tiempos durante la jornada de trabajo.	abr-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados, espacio físico para la capacitación.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (45,45%)	<p>Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo.</p> <p>Discuto con mi familia o amigos por causa del tiempo dedicado al trabajo.</p> <p>Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.</p>	Durante el desarrollo de su jornada laboral, diversos factores, como la densidad de tráfico en las rutas, obligan a los choferes a prolongar sus horarios de trabajo. Esta situación ha tenido un impacto significativo en su vida personal y que, de alguna manera, genera conflictos con la familias, amigos y seres queridos. Además, les dificulta atender asuntos personales y las necesidades básicas en el hogar.	Proporcionar un taller en técnicas para manejar el estrés y de relajación.	may-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados, espacio físico para el taller.
Demandas de carga mental (45,45%)	<p>Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.</p> <p>Mi trabajo me</p>	Debido a las funciones que desempeñan, requieren atención constante durante la jornada de trabajo.	Establecer talleres en técnicas ( <i>mindfulness</i> ) de concentración.	jun-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Capacitadores especializados, espacio físico para el taller.

---



---

**Plan de intervención en riesgos psicosociales intralaborales**


---

**Dominio de demandas sobre el trabajo**


---

	exige estar muy concentrado. Mi trabajo me exige memorizar mucha información. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles.					
Demandas de la jornada de trabajo (45,45%)	Trabajo en horario de noche. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, feriados y fines de semana.	Debido a condiciones climáticas y largos desplazamientos en rutas, por la densidad del tráfico y otros factores, los conductores llegan a la organización en horas de la noche. Aunque la empresa no los obliga a trabajar en días feriados o de descanso, sin embargo, muchos optan por hacerlo debido a su situación económica, buscando aumentar sus ganancias semanales.	Revisar y optimizar las rutas.	jul-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Análisis de datos(plataforma)

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 9***Dominio de reconocimiento y recompensas*

<b>Plan de intervención en riesgos psicosociales intralaborales</b>						
<b>Dominio de reconocimiento y recompensas</b>						
<b>Objetivo:</b> Mejorar el sistema de recompensas para aumentar la motivación y satisfacción laboral de los choferes.						
<b>Subdimensión (% con mayor riesgo)</b>	<b>Pregunta con mayor riesgo</b>	<b>Explicación</b>	<b>Medidas Propuestas</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recurso</b>
Reconocimiento y compensación (45,45%)	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar.	Los conductores muestran poco interés en querer progresar debido a que consideran que los salarios no son lo suficientemente atractivos.	Implementar un programa de reconocimiento trimestral (compensación económica) donde se premie al conductor que ha demostrado excelencia en su trabajo.	ago-25	Recursos Humanos (Seydi) y Jefatura de logística (Cristhian)	Recurso financiero (presupuesto de compensación)

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 10***Dimensión de situación económica del grupo familiar*

<b>Plan de intervención en riesgos psicosociales extralaborales</b>						
<b>Dimensión de situación económica del grupo familiar</b>						
<b>Objetivo:</b> Implementar programas de apoyo financiero y educación económica, a fin de reducir las preocupaciones financieras.						
<b>Subdimensión (% con mayor riesgo)</b>	<b>Pregunta con mayor riesgo</b>	<b>Explicación</b>	<b>Medidas Propuestas</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recurso</b>
Situación económica del grupo familiar (54,54%)	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar. En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar.	Algunos de los conductores poseen deudas y en determinado momento no les alcanza para cubrir sus necesidades	Organizar taller sobre administración financiera personal.	may-25	Recursos Humanos (Seydi)	Capacitadores especializados (Banco Popular, Banco Nacional, BAC).

*Nota.* Elaboración propia.

## **Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones**

## **5.1. Conclusiones**

En relación con el objetivo general de la investigación, se identificaron factores de riesgo psicosocial significativos tanto intralaborales como extralaborales que señalan una alta prevalencia de estos riesgos en los conductores de la empresa Empaques Belén. Los principales factores intralaborales críticos fueron el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, el control sobre las tareas, la carga laboral, así como el reconocimiento y recompensación. Los factores extralaborales más relevantes estuvieron vinculados con la situación económica del grupo familiar. Respecto al estrés laboral, se concluyó que no hay una exposición significativa a esta variable, mostrando niveles bajos de riesgo en todas las dimensiones evaluadas.

El estudio permitió establecer un programa de vigilancia psicosocial orientado a la intervención, integrando actividades destinadas a abordar los hallazgos de riesgo psicosocial identificados. Por lo que se recomienda implementar intervenciones específicas como programas de capacitación en habilidades de liderazgo, mejora en la retroalimentación y claridad de roles, así como manejos de compensación justa y apoyo económico. Estas medidas no solo promoverán el bienestar psicosocial de los conductores, sino que también fortalecerán el ambiente laboral y la productividad de la empresa a largo plazo.

## 5.2. Recomendaciones

Basado en los resultados del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones específicas para abordar y mitigar los riesgos psicosociales intralaborales identificados entre los conductores de Empaques Belén:

- Implementar programas de capacitación continua que fortalezcan las habilidades de liderazgo y mejoren la comunicación entre supervisores y conductores, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y de apoyo mutuo.
- Establecer revisiones equitativas relacionadas con la asignación de tareas y responsabilidades, asegurando que las demandas laborales estén alineadas con los recursos disponibles y las capacidades individuales de los trabajadores.
- Mejorar los mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño para proporcionar a los conductores una orientación clara y constructiva sobre su trabajo, fomentando así el desarrollo profesional y personal.
- Implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que valoren el esfuerzo y la contribución de los conductores, incentivando la motivación y el compromiso con la empresa.
- Monitorear de manera regular la satisfacción laboral y el nivel de estrés mediante encuestas y evaluaciones periódicas, utilizando estos datos para ajustar las estrategias de intervención y apoyo según las necesidades específicas de los trabajadores.
- Introducir programas de bienestar integral que promuevan la salud física y mental, ofreciendo actividades como sesiones de técnicas de manejo del estrés y programas de salud ocupacional.

## **Capítulo VI. Referencias**

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA). (2024). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- André, M. H. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Sumario 3 *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(16), 1-419. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1943). *Ley 2: Código del Trabajo de Costa Rica*. Ministerio de Trabajo de Costa Rica. [https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo\\_Trabajo\\_RPL.pdf](https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf)
- Bonilla, L. R. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(2), 48-56. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst172h.pdf>
- Bustos-Silva, H., Lefio-Celedón, A. L., Marchetti-Pareto, N. y Benoit-Marchetti, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo*, (50), 67-74. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n50/art02.pdf>

- Carvajal-Rojas, M. (2021). *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio Tec.  
[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13328/TFG\\_Milagro\\_Carvajal\\_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13328/TFG_Milagro_Carvajal_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chunga-Trigozo, L. F., Duarte-González, E. S., Magallanes-Cabrera, J. M., Torres-Chávez, K. J. A., Verde-Gutiérrez, R. K., Rodríguez-Díaz, D. R., y Morillo-Arqueros, A. M. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana / Vallejian Medical Journal*, 9(1), 13–17. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v9i1.2421>
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud [COMS]. (22 de julio de 1946). <https://www3.paho.org/gut/dmdocuments/Constituci%C3%B3n%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud.pdf>
- Gerencia de la Seguridad y Salud Ocupacional de la Empaques Belén. (2020). Programa de vigilancia Riegos Psicosociales en el Trabajo.
- González, H., Persingola, L., Zanotti Cavazz, A. y Bagnoli, L. (2020). Percepción del acoso sexual callejero en mujeres. *Revista Psicología para America Latina*, (34), 121-131. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n34/a04n34.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Batista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hoyo-Delgado, M. A. (2018). *Estrés Laboral*. SESST. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1998). *NTP 489 - Violencia en el lugar de trabajo.*

[https://www.cso.go.cr/ver/legislacion/notas\\_tecnicas\\_preventivas\\_insht/NTP%20489%20-%20Violencia%20en%20el%20lugar%20de%20trabajo.pdf](https://www.cso.go.cr/ver/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20489%20-%20Violencia%20en%20el%20lugar%20de%20trabajo.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general.*

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518?t=1551312519071>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2022). *Factores de riesgo psicosocial y riesgos asociados en el sector del transporte por carretera. Diagrama.*

[doi:https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20riesgos%20asociados%20en%20el%20sector%20del%20transporte%20por%20carretera.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20riesgos%20asociados%20en%20el%20sector%20del%20transporte%20por%20carretera.pdf)

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020). *Condiciones de trabajo en el Sector de Transporte Impacto COVID 19.*

<https://www.saludlaboralmadrid.es/portfolio-item/condiciones-de-trabajo-en-el-sector-del-transporte-impacto-del-covid-19/>

Intenco. (2019). *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus*

*efectos en población trabajadora.* <https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 545-554.

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. (2016). *Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”*. [https://www.cso.go.cr/temas\\_de\\_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf](https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf)
- Ministerio de trabajo de Colombia. (2015). *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora*. <https://bioeticadeltrabajo.org/bioeticalaboral/content/guiapsicosocial.pdf>
- Narváez-Chaves, A. D., Basante-Pantoja, Y. M., Zambrano-Guerrero, C. A., Hernández-Narváez, E. y Salas-Ibarra, M. E. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Psicología y Salud*, 32(2), 351-362. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2755/4623>
- Neisa-Cubillos, C. M y Rojas-López, Y. A. (2009). Fatiga laboral, Accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. *Cuaderno Hispanoamericano de psicología*, 10(1), 6-22. [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/313875531\\_Fatiga\\_laboral\\_accidentes\\_e\\_incidentes\\_laborales\\_e\\_n\\_conductores\\_de\\_carga\\_pesada\\_de\\_una\\_empresa\\_transportista\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Yopal/links/58ac6d0e92851c0979ea2a38/Fatiga-laboral-accid](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/313875531_Fatiga_laboral_accidentes_e_incidentes_laborales_e_n_conductores_de_carga_pesada_de_una_empresa_transportista_de_la_ciudad_de_Yopal/links/58ac6d0e92851c0979ea2a38/Fatiga-laboral-accid)

- Ochoa-Díaz, C. E., Hernández-Ramos, E., Guamán-Chacha, K., y Pérez-Teruel, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n2/2218-3620-rus-13-02-113.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y lista de la OIT relativa a las enfermedades profesionales*. <https://webapps.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/rep-v-1.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático*. <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change>
- Pantoja-Pantoja, A.K., Navarrete-Acosta, A.P., Zambrano-Guerrero, C.A. y Matabanchoy, S.M. Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Univ. Salud*. 2020, 22(2), 137-147. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>
- Pérez-Bilbao, J. y Urquijo-Rodríguez, M. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y riesgos asociados en el sector del transporte por carretera*. INSST. <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20y%20riesgos%20asociados%20en%20el%20sector%20del%20transporte%20por%20carretera.pdf>
- Pérez-Bilbao, J. (1998). Violencia en el lugar de trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. INSST. <https://www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2fffd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0>

Reyes, M. (2023). *Estrés laboral en conductores de camión*. .

<https://www.trucksters.io/es/estres-laboral-conductores/>

Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid. (2020). *Condiciones de trabajo en el sector del transporte. Impacto del Covid-19*. CCOO de Madrid.

<https://www.saludlaboralmadrid.es/wp-content/uploads/2021/02/guia-sector-transporte-carretera-completa-comprimido.pdf>

Tabares-Díaz YA, Martínez-Daza VA, Matabanchoy-Tulcán SM. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Univ. Salud*. 2020;22(3):265-279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

## **Capítulo VII. Apéndices**

## Apéndice 1. Análisis de datos de la batería de instrumentos de los factores intralaborales B.

Tomado del Ministerio de la Protección Social (2010).

### 1. Calificar los ítems

- Puntaje de 0-4 según ítem del formato del cuestionario:

Ítems forma B	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

- No deben existir datos perdidos, ya que implica que no hay calificación.

### 2. Puntajes brutos:

- Cada pregunta de los cuestionarios integra ciertas dimensiones ya establecidas en la batería y, a su vez, dichas dimensiones conforman uno de los cuatro dominios (Liderazgo, Control, Demanda y Recompensa).

Domínios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	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
	Relaciones sociales en el trabajo	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
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36

Puntaje de 0-4 según ítem del formato del cuestionario 3

Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

- Puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que la integran,
  - Puntaje bruto total: Sumar los puntajes brutos obtenidos con cada uno de los dominios.
  - Puntaje bruto total general: Sumar los puntajes brutos totales de los cuestionarios intralaborales y extralaborales.
3. Transformar los puntajes brutos
- Se aplica la fórmula (sólo 1 decimal):

$$PT = (PB/FT) * 100$$

Donde PT es puntaje transformado, PB es puntaje bruto, FT factor de transformación

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	No aplica
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	No evalúa
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

Dominios		Factores de transformación	
		Forma A	Forma B
Dominios	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164	120
	Control sobre el trabajo	84	72
	Demandas del trabajo	200	156
	Recompensas	44	40

	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos

- Dimensiones Forma B

Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

- Dominios de la forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

## Apéndice 2. Información para la interpretación de los datos de los cuestionarios extralaborales aplicados con los choferes de la empresa Empaques Belén

1. Calificación de los ítems.
  - Cada pregunta tiene un valor entre 0 y 4

Cada pregunta tiene un valor entre 0 y 4

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

2. Puntajes brutos
  - Cada ítem que integra cada dimensión se sumará en dicha categoría

Dimensiones	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	1, 2, 3, 4

- No debe existir ítems sin contestar.
- Para el puntaje bruto total, se suman los puntajes brutos de cada dimensión que se compone

3. Transformación de los puntajes brutos
  - Se aplicará la fórmula  $PT = (PB / FT) * 100$

		Factores de transformación
Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo	16
	Relaciones familiares	12
	Comunicación y relaciones interpersonales	20
	Situación económica del grupo familiar	12
	Características de la vivienda y de su entorno	36
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	16
<b>Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</b>		<b>124</b>

## 4. Comparación de los puntajes brutos con los baremos.

- Resto profesiones:

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

**Apéndice 3. Información para la interpretación de los datos de los cuestionarios extralaborales aplicados con los choferes de la empresa Empaques Belén.**

1. Considerando los resultados de los factores extralaborales e intralaborales, se compara el resultado con el baremo respectivo para identificar el riesgo final:

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

## Apéndice 4. Información para la interpretación del cuestionario de estrés aplicado en los choferes de la empresa Empaques Belén

\*Tomado del Ministerio de la Protección Social (2010).

### 1. Calificación de los ítems

Se califica de 0 a 4

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

a. No debe existir ningún ítem vacío

### 2. Obtención del puntaje total bruto

- Puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y resultado se multiplica por 4.
- Puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y resultado se multiplica por 3.
- Puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y resultado se multiplica por 2
- Puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

### 3. Transformación puntajes

$$PT = (PBT) / 61,6 * 100$$

Donde PBT es puntaje bruto total, y PT es puntaje transformado.

### 4. Comparación del Puntaje total transformado según el baremo

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

## **Capítulo VIII. Anexos**

## **Anexo 1. Consentimiento para participación en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales**

Noviembre, 2023

Estimados señores,  
Empaques Belén

### **Consentimiento para participar en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales**

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de las preguntas tienen varias opciones de respuesta y debe señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tiene más de un empleo, le pedimos que refiera todas sus respuestas solamente al que hace en este momento. Es muy importante que conteste TODAS LAS PREGUNTAS ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si deja alguna pregunta sin contestar es probable que otras que haya contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Anexo 2. Ficha de datos generales.****FICHA DE DATOS GENERALES**

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor, seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a) / Divorciado (a) Separado (a)	
Casado (a) / Unión libre	
Viudo (a)	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción):

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Secundaria incompleta	
Secundaria completa	
Técnico incompleto	
Técnico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque

--	--

8. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

9. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

10. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario.

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

11. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

12. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja.

--

13. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción):

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Contrato indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

14. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

15. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción):

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

### 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 dé 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 cómo 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.

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado.					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información.					
19	En mi trabajo tengo que 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.					
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.					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo.					
37	Puedo tomar pausas cuando las necesito.					

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.					
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 quienes 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.					
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.					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.					
70	Es fácil poner de acuerdo con el grupo para hacer el trabajo.					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas.					

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue SÍ, 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.					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### Anexo 4. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

#### 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 dé 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		<del>          </del>		

Respuesta  
Definitiva

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.

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 trasportarme 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 de mi vivienda las vías están en buenas condiciones.					
9	Cerca de 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.					

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.					
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 5. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				

22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 6. Panfleto informativo 1



### LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE

#### Tema:

Evaluación de los riesgos psicosociales y el estrés en población trabajadora de choferes en la empresa Empaques Belén.

Resultados de los cuestionarios aplicados para el desarrollo de la investigación (Batería de evaluación de factores psicosociales).



2024

#### Introducción

Los resultados de la evaluación brindan una visión integral de las condiciones laborales y el ambiente de trabajo entre los conductores, destacando la carga mental y física, y la percepción del estrés y la satisfacción laboral. Estos factores afectan la salud y el desempeño de los trabajadores. Se identificaron áreas de riesgo que requieren intervención y aspectos positivos que pueden mejorarse. La información es crucial para diseñar estrategias que promuevan el bienestar y la sostenibilidad en la empresa.

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación y respuesta de los choferes de la empresa Empaques Belén.

#### Datos sociodemográficos.

Tabla #1. Características sociodemográficas del área de logística- conductores de la Empresa empaques Belén



Tabla #2. Condiciones de empleo de los trabajadores del área de logística- conductores de la Empresa empaques Belén.



En relación con la evaluación de los factores intralaborales y extralaborales se obtuvieron los siguientes resultados.

**Anexo 7. Panfleto informativo 2**

**Tabla #3. Prevalencia y nivel de riesgo por la Exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén.**



**Tabla # 4. Prevalencia de riesgos extralaborales según los niveles por la Exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén.**



La dimensión de situación económica del grupo familiar tiene un nivel de riesgo medio de 54,5%.

**Tabla # 5 Prevalencia de estrés según los niveles de la Exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques**



Aunque algunos factores de riesgo intralaboral muestran niveles altos en ciertas dimensiones, no se identifica impacto significativo de factores extralaborales en la evaluación del estrés. Estos factores psicosociales reflejan la capacidad limitada de los trabajadores para adaptarse a las demandas individuales, laborales y extralaborales. El instrumento utilizado no tiene como objetivo evaluar el estrés en sí mismo, sino la presencia de síntomas relacionados con él.

**Conclusión**

Los hallazgos subrayan la importancia de abordar los riesgos psicosociales de manera sistemática y continua, y reflejan el compromiso de Empaques Belén con la salud y seguridad de sus colaboradores. Esta evaluación constituye un paso significativo hacia la creación de un entorno laboral más seguro y saludable para todos los trabajadores.



## Anexo 8. Carta de aprobación del profesor tutor



Sede Central  
Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente

Alajuela 21 de julio del 2024

Máster  
Carlos Mora Sánchez  
Director de Carrera de Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente  
Universidad Técnica Nacional, Sede Central

Estimado Máster Mora:

Tal y como lo establece el artículo 10 inciso (e) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de nuestra universidad, le informo que como profesora-tutora apruebo el documento final de la estudiante Carolina Sánchez Murillo que tiene como título **Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024**, a la vez le solicito que por favor nos brinde fecha para la presentación oral y pública del Trabajo Final de Graduación antes citado.

Atentamente

MARIANELA  
ROJAS GARBANZO  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MARIANELA ROJAS  
GARBANZO (FIRMA)  
Fecha: 2024.07.24  
18:03:01 -06'00'

Dra. Marianela Rojas Garbanzo  
Profesora Tutora

## Anexo 9. Carta de aprobación de profesores lectores



Sede Central  
Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente

Alajuela, de 22 julio del 2024

Señor  
Carlos Mora Sánchez  
Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, Sede Central  
Universidad Técnica Nacional

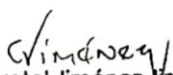
Estimado Master Mora:

Tal y como lo establece el artículo 10 inciso (e) del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de nuestra universidad, le informo que como profesores-lectores apruebo el documento final de la estudiante Carolina Sánchez Murillo que tiene como título **Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024**, a la vez le solicito que por favor nos brinde fecha para la presentación oral y pública del Trabajo Final de Graduación antes citado.

Docentes sugeridos como profesores Lectores

Nombre completo del docente	Número de cédula
Grettel Jiménez Jiménez	111720361
Erick Méndez Rodríguez	205740422

Atentamente,

  
Grettel Jiménez Jiménez  
Profesor Lector

  
Erick Méndez Rodríguez  
Profesor Lector

## Anexo 10. Carta de revisión filológica

San José, 25 de julio de 2024

Señores(as)  
Universidad Técnica Nacional

Estimados señores(as):

Yo, María Fernanda Sanabria Coto, cédula de identidad 114290780, bachiller en Filología española graduada en la Universidad de Costa Rica, perteneciente a la Asociación Costarricense de Filólogos (ACFIL), carné 225 y al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes de Costa Rica (COLYPRO), código 75402, hago constar que he revisado el documento titulado:

**Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024**

Dicho documento fue elaborado por Carolina Sánchez Murillo, cédula de identidad 205740968, con el fin de optar al grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente. He revisado y corregido aspectos tales como construcción de párrafos, vicios del lenguaje trasladados a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico.

Atentamente,

*Fernanda S. Coto*



María Fernanda Sanabria Coto  
Filóloga  
Asociación Costarricense de Filólogos. Carné nro. 225  
Colypro. Código 75402  
fernanda.sanabria@filologos.cr  
Teléfono: +506 6022 9569

MARIA  
FERNANDA  
SANABRIA  
COTO (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIA  
FERNANDA SANABRIA COTO (FIRMA)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
serialNumber=c:CR-01-1429-0780,  
sn=SANABRIA COTO,  
givenName=MARIA FERNANDA,  
c=CR, o=PERSONA FISICA,  
ou=CIUDADANO, cn=MARIA  
FERNANDA SANABRIA COTO (FIRMA)  
Motivo: Revisión filológica  
Ubicación: Costa Rica  
Fecha: 2024.07.25 15:55:12 -06'00'

**Anexo 11. Carta de autorización****CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS  
FINALES****DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**

Alajuela,

14/08/2024.

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación. Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores/as:

Yo **Carolina Sánchez Murillo** portador (a) de la cédula de identidad número **205740968**. En mi calidad de autor (a) del trabajo de graduación titulada: **Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la empresa Empaques Belén, 2024**. Autorizo el uso y manejo del documento.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 14/08/2024, autorizo a la Universidad Técnica Nacional, sede central, para que mi trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

<p style="text-align: center;"><b>Autorizo</b> <b>Ver capítulo V, disposiciones finales, artículo 41 (O aquel que refiera a derechos patrimoniales)</b></p>
---



## Anexo 12. Carta de solicitud de defensa



Sede Central  
Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente

Alajuela 25 de julio del 2024

Máster  
Carlos Mora Sánchez  
Director de Carrera de Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente Universidad Técnica Nacional, Sede Central

Estimado Máster Mora:

Por medio de la presente, me dirijo a usted con el propósito de solicitar formalmente la asignación de la fecha para la defensa de mi tesis que tiene como título **Diseño de un plan de gestión para la mejora de factores psicosociales y el bienestar de los conductores de la compañía Empaques Belén, 2024**, para optar por el grado académica de **Licenciatura en ingeniería en salud Ocupacional y Ambiente**. La presente solicitud se realiza en virtud de que he concluido con éxito la redacción y revisión del documento TFG.

Además, adjunto la entrega de toda la documentación para la defensa.

Quedo atenta a su respuesta.

Atentamente

KAROLINA SANCHEZ MURILLO (FIRMA)  
Firmado digitalmente por KAROLINA SANCHEZ MURILLO (FIRMA)  
Fecha: 2024.07.24 14:26:23 -06'00'  
Carolina Sánchez Murillo

## Anexo 13. Dominios y dimensiones

### Dominios y dimensiones

Dominios	Dimensiones
Demandas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Demandas cuantitativas.</li> <li>● Demandas de carga mental</li> <li>● Demandas emocionales.</li> <li>● Exigencias de responsabilidad del cargo.</li> <li>● Demandas de la jornada de trabajo.</li> <li>● Consistencia del rol.</li> <li>● Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li> <li>● Influencia del trabajo sobre el entorno laboral.</li> </ul>
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control y autonomía sobre el trabajo.</li> <li>● Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento.</li> <li>● Participación y manejo del cambio.</li> <li>● Claridad del rol.</li> <li>● Capacitación.</li> </ul>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Características del liderazgo.</li> <li>● Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>● Retroalimentación del desempeño.</li> <li>● Relaciones con los colaboradores.</li> </ul>
Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimiento y compensación.</li> <li>● Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</li> </ul>

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010, p.21)

### **Dimensiones extralaborales.**

<b>Dimensiones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relaciones de trabajo-familia.</li> <li>● Entorno social y habitacional.</li> <li>● Tiempo fuera del trabajo.</li> <li>● Situación económica.</li> <li>● Desarrollo social.</li> <li>● Desplazamiento trabajo-Vivienda-trabajo.</li> </ul>

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. P.26,2019.

### **Dimensiones extralaborales.**

#### **Variables**

##### Información sociodemográfica

- Sexo
- Edad
- Estado civil
- Grado de escolaridad (ultimo nivel de estudios alcanzado)
- Lugar de residencia actual
- Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
- Número de personas a cargo.

##### Información Ocupacional

- Antigüedad en la empresa.
- Nombre del cargo.
- Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo).
- Horas de trabajo diarias laboradas

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010, p.28).

## Modelos más utilizados para factores de riesgos psicosociales

<b>Modelos</b>	<b>Descripción</b>
Modelo de Karesek & Theorell	<p data-bbox="894 306 1451 716">Este modelo es demanda-control-apoyo social, gestiona un balance entre las demandas psicológicas y el nivel de control. Hace referencia a las oportunidades de los recursos que proporciona las organizaciones a las personas trabajadoras, como percusores sobre las demandas en la planificación y ejecución del ámbito laboral. (Pérez-Bilbao, 1998)</p> <p data-bbox="894 764 1451 999">En la norma dice que el modelo: “describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo”. (Pérez- Bilbao, 1998)</p>
Modelo de Siegrits	<p data-bbox="894 1020 1451 1337">Este modelo es desequilibrio esfuerzo-recompensa, permitiendo predecir la aspectos o situaciones de muy poca satisfacción, debido a los valores obtenidos, como el esfuerzo que realizan, la recompensa que obtienen, y en cierto grado la intervención de la organización (Intenco, 2019).</p>

*Nota.* Elaboración propia.

**Dominios y dimensiones intralaborales.**

<b>Dominios</b>	<b>Dimensiones</b>
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	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

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (2019, p.21).

### Clasificación del nivel de riesgo y su interpretación.

Clasificación de riesgo	Interpretación del riesgo
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo bajo	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

*Nota.* Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (2019, p. 87)

**Características sociodemográficas del área de logística- conductores de la empresa  
Empaques Belén. (N= 11)**

<b>Variable demográfica ocupacional</b>	<b>socio</b>	<b>Distribución</b>	<b>N.º total Población</b>	<b>Porcentaje%</b>
Edad	-	30-39 años	3	27,27%
		40-49 años	3	27,27%
		Mayores de 50 años	5	45,46%
Estado civil	-	Casado	8	72,73%
		Divorciado/ Separado	3	27,27%
Nivel académico	-	Primaria	1	9,09%
		Secundaria	4	36,36%
		Técnico	1	9,09%
		Profesional	3	27,27%
		No responde	2	18,19%
Número de personas a cargo económicamente	-	1 a 2	5	45,45%
		3 a 4	5	45,45%
		5 o más	0	0%
		No responde	1	9,09%

*Nota.* Elaboración propia.

**Condiciones de empleo de los trabajadores del área de logística- conductores de la empresa Empaques Belén(N=11)**

<b>Variable</b>	<b>Distribución</b>	<b>N.º total Población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tipo de cargo</b>	Operario/ ayudante	10	90,91%
	No responde	1	9,09%
<b>Antigüedad en la empresa</b>	Entre 1 - 5 años	6	54,55%
	Entre 6-10 años	3	27,27%
	Más de 10 años	1	9,09%
	No responde	1	9,09%
<b>Tipo de contrato</b>	Contrato indefinido	10	90,91%
	No responde	1	9,09%
<b>Tipo de salario</b>	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	8	72,73%
	No responde	3	27,27%
<b>Número de horas trabajadas al día</b>	8 h a 8.5 h	2	18,18%
	9 h a 9.5 h	6	54,55%
	10 h a 10.5 h	0	0%
	No responde	3	27,27%

*Nota.* Elaboración propia.

**Prevalencia y nivel de riesgo por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)**

Bruto Transformado		Nivel de riesgo		
Dominios	Dimensiones	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y liderazgo	Características del liderazgo	36,36	9,09	54,55
	Relaciones sociales en el trabajo	27,27	36,36	36,36
	Retroalimentación del desempeño	27,27	27,27	45,45
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	27,27	9,09	63,64
	Capacitación	45,45	0,00	54,55
	Participación y manejo del cambio	9,09	27,27	63,64
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	45,45	9,09	45,45
	Control y autonomía sobre el trabajo	27,27	36,36	36,36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	72,73	0,00	27,27
	Demandas emocionales	72,73	27,27	0,00
	Demandas cuantitativas	18,18	18,18	63,64
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	45,45	9,09	45,45
	Demandas de carga mental	18,18	36,36	45,45
	Demandas de la jornada de trabajo	27,27	27,27	45,45
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	72,73	9,09	18,18
	Reconocimiento y compensación	36,36	18,18	45,45

*Nota.* Elaboración propia.

**Prevalencia de riesgos extralaborales según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)**

<b>Bruto Transformado</b>	<b>Nivel de riesgo</b>		
	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo alto</b>
Tiempo fuera del trabajo	36,4	27,3	36,4
Relaciones familiares	90,9	9,1	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	63,6	9,1	27,3
Situación económica del grupo familiar	9,1	54,5	36,4
Características de la vivienda y de su entorno	63,6	18,2	18,2
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	72,7	0,0	27,3
Desplazamiento vivienda -trabajo - vivienda	63,6	18,2	18,2

*Nota.* Elaboración propia.

**Prevalencia de estrés según los niveles por la exposición a factores psicosociales intralaborales de los trabajadores conductores del área de logística de la empresa Empaques Belén (N=11)**

<b>Bruto Transformado</b>	<b>Nivel de riesgo</b>		
	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>
Síntomas fisiológicos	72,7	27,3	0,0
Síntomas de comportamiento social	100,0	0,0	0,0
Síntomas intelectuales y laborales	100,0	0,0	0,0
Síntomas psicoemocionales	100,0	0,0	0,0

*Nota.* Elaboración propia.