



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA CONTABILIDAD Y ASESORÍA OUTSOURCING S.A UBICADA EN PANAMÁ OESTE.

ANDRY YISETH LEÓN RAMIREZ

EC-43-13824

PRESENTADO COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2026

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL**

<b>ESTUDIANTE</b>	<b>ANDRY YISETH LEÓN RAMÍREZ</b>
<b>CÉDULA</b>	<b>EC-43-13824</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>CE-PI-327-14-07-23-61</b>
<b>TÍTULO AL QUE ASPIRA</b>	<b>MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL</b>
<b>TEMA DE TESIS</b>	<b>EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA CONTABILIDAD Y ASESORÍA OUTSOURCING S.A UBICADA EN PANAMÁ OESTE.</b>
<b>ASESOR</b>	<b>MG. ALAN CHAMBERS</b>
<b>FIRMA DEL ASESOR</b>	_____
	—
<b>FIRMA DEL ESTUDIANTE</b>	_____
	—
<b>APROBADO POR</b>	_____
	—
	<b>COORDINADOR DEL PROGRAMA</b>

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN**

PROGRAMA EN MAESTRÍA EN: Psicología Industrial Y Organizacional

FACULTAD DE: Psicología.

NO. DE CÓDIGO: CE-PI-327-14-07-23-61

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Andry Yiseth León Ramírez.

CÉDULA: EC-43-13824

TÍTULO AL QUE ASPIRA: Magister en psicología industrial y organizacional.

RESUMEN EJECUTIVO: Los factores de riesgo psicosocial toman un papel protagónico para la promoción, prevención y mitigación de los riesgos laborales. La función de la salud laboral expuesta por la OMS, es reducir las condiciones de riesgo del trabajador, es por ello que se aplicara la “Batería de instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales”, para evaluar los riesgos, y con base a los resultados modificar la condiciones laborales de los trabajadores que puedan encontrarse en riesgo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, el clima laboral y previniendo posibles afectaciones en la salud física y mental del trabajador.

Finalmente, al cultivar buenas prácticas de prevención y protección de los factores de riesgo psicosocial, se optimiza la salud integral y se logra una mejor respuesta de desempeño biopsicosocial en el trabajador.

NOMBRE DEL ASESOR: Alan chambers

FIRMA DEL ASESOR:

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

APROBADO POR:

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DEL PROGRAMA

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE POSTGRADO DE LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y  
POSTGRADO

FECHA: \_\_\_\_\_

## **Dedicatoria**

A la vida, por su luz infinita.

## **Agradecimientos**

Agradecer a mis padres, por su gran amor y dedicación en mi vida. Por estar siempre presentes sin importar la distancia. Por todo su tiempo trabajando para ofrecernos siempre lo mejor: valoro cada acto que han hecho por mí, los amo y agradezco enormemente cada uno de sus esfuerzos para darnos todo a sus hijos.

A mi pareja, por esa gran compañía y apoyo que he tenido desde siempre, por ser ese espejo que me permite aprender cada día, y por ser ese apoyo incondicional que hizo posible este proceso.

A mis hermanos, por ser mi espejo y ese tipo de amor capaz de construir, aprender y saber que siempre estaremos ahí para el otro.

Al Licenciado Alan Chambers, mi asesor de maestría, quien tuvo toda la disponibilidad de tiempo durante mi arduo proceso, siempre con la mejor disposición y escucha en mi camino académico.

A todas las personas que de una forma u otra estuvieron presentes en este proceso personal y profesional durante estos años.

Finalmente agradezco a la vida por todos los aprendizajes que tuve en este proceso, porque las cosas se dan en el momento en que ya estamos dispuestos a recibirlas. Gracias, gracias, gracias.

## Indice

<b>Introducción .....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo 1: Situación Actual Y Problema .....</b>	<b>18</b>
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivos .....	23
General.....	23
Específicos.....	23
Limitaciones .....	23
Justificación .....	25
<b>Capítulo 2: Bases Teóricas .....</b>	<b>29</b>
Marco Histórico .....	29
Marco Conceptual .....	31
Riesgo.....	31
Factor de Riesgo .....	31
Factor de Riesgo Psicosocial .....	32
Estrés.....	35
Marco Referencial.....	37
Marco Legal .....	43
Marco Teórico.....	44
Modelo de Demanda-Control y Apoyo Social.....	44
Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo y Recompensa.....	46
Modelo Dinámico de los Factores de Riesgo Psicosocial .....	47
Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.....	48
Promoción, Prevención e Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial.....	51
<b>Capítulo 3: Aspectos Metodológicos.....</b>	<b>53</b>
Tipo y Diseño de Investigación.....	53
Alcance y Delimitación .....	53
Variables .....	55
Definición Conceptual .....	56
Definición Operacional .....	60
Población .....	61
Criterios de Inclusión .....	61

Criterios de Exclusión .....	61
Muestra.....	61
Técnica de Recolección de información .....	62
Instrumento.....	62
Validación y Confiabilidad del Instrumento .....	64
Interpretación de los Niveles de Riesgo.....	67
Procesamiento de la Información.....	70
Fases Generales del Proyecto .....	71
Consideraciones éticas .....	73
<b>Capítulo 4: Resultados.....</b>	<b>75</b>
Condiciones Individuales .....	75
Características Sociodemográficas.....	75
Características Ocupacionales.....	82
Factores de Riesgo Intralaboral (forma A y forma B) .....	91
Factores de Riesgo Extralaboral.....	121
Evaluación del Estrés .....	129
Análisis de la Entrevista Semiestructurada.....	137
Introducción.....	137
Hallazgos por Dimensión Psicosocial.....	138
Factores de Riesgo Identificados.....	140
Factores Protectores.....	140
Recopilación .....	141
<b>Conclusiones .....</b>	<b>142</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>145</b>
Plan de Intervención Psicosocial para la Empresa Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A .....	146
Objetivo .....	146
Objetivos específicos .....	146
Datos generales del plan.....	147
Estructura del Plan de Intervención.....	147
Metodología de aplicación.....	149
Indicadores de seguimiento .....	150
Cronograma general .....	150
Recursos requeridos.....	151
Evaluación y seguimiento.....	151

<b>Referencias.....</b>	<b>153</b>
<b>Apéndices.....</b>	<b>161</b>
Apendice A: Consentimiento Informado.....	161
Apendice B: Ficha De Datos Generales .....	162
Apendice C: Cuestionario De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A.....	166
Apendice D: Cuestionario De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B.....	178
Apendice E: Cuestionario De Factores Psicosociales Extralaborales.....	189
Apendice F: Cuestionario Para La Evaluacion Del Estrés.....	194
Apendice G: Formato De Registro De Entrevista Semiestructurada .....	196

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Dominios y dimensiones intralaborales .....	56
<b>Tabla 2</b> Dimensiones extralaborales .....	57
<b>Tabla 3</b> Categorías de síntomas de la presencia de reacciones de estrés .....	58
<b>Tabla 4</b> Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.....	59
<b>Tabla 5</b> Distribución de la Muestra.....	62
<b>Tabla 6</b> Coeficientes de confiabilidad de los cuestionarios generales de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).....	65
<b>Tabla 7</b> Coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	65
<b>Tabla 8</b> Validez y confiabilidad del cuestionario para la Evaluación del Estrés .....	66
<b>Tabla 9</b> Valoración del coeficiente de confiabilidad .....	67
<b>Tabla 10</b> Interpretación del nivel de riesgo de factores de riesgo intralaboral Forma A y B.....	68
<b>Tabla 11</b> Interpretación del nivel de riesgo de factores de riesgo extralaboral de acuerdo al nivel ocupacional .....	69
<b>Tabla 12</b> Interpretación del nivel de riesgo de estrés acorde al grupo ocupacional Forma A y B de intralaboral .....	69
<b>Tabla 13</b> Género de la población .....	75
<b>Tabla 14</b> Estado civil de la población .....	77
<b>Tabla 15</b> Nivel de escolaridad de la población .....	77
<b>Tabla 16</b> Ocupación de la población.....	78

<b>Tabla 17</b> Ciudad/Distrito de residencia de la población .....	79
<b>Tabla 18</b> Tipo de vivienda de la población .....	80
<b>Tabla 19</b> Número de personas a cargo .....	81
<b>Tabla 20</b> Antigüedad en la empresa de la población .....	82
<b>Tabla 21</b> Tipos de cargo en la empresa de la población .....	83
<b>Tabla 22</b> Antigüedad en el cargo en la empresa de la población.....	84
<b>Tabla 23</b> Distribución por áreas de trabajo en la empresa de la población.....	85
<b>Tabla 24</b> Tipo de contrato de la población.....	88
<b>Tabla 25</b> Promedio de horas laborales de la población.....	89
<b>Tabla 26</b> Tipo de salario de la población .....	90
<b>Tabla 27</b> Nivel de riesgo intralaboral de la población .....	91
<b>Tabla 28</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	93
<b>Tabla 29</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Control sobre el trabajo .....	99
<b>Tabla 30</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Demanda de trabajo .....	105
<b>Tabla 31</b> Niveles de riesgo de Dimensiones de dominio de Demanda sobre el trabajo ....	106
<b>Tabla 32</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Recompensas .....	112
<b>Tabla 33</b> Nivel de riesgo extralaboral de la población.....	121
<b>Tabla 34</b> Niveles de riesgo de Dimensiones de Riesgo extralaboral .....	122
<b>Tabla 35</b> Nivel de estrés de la Muestra de Grupo A y B .....	129

## Índice de Gráficas

<b>Gráfica 1</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	95
<b>Gráfica 2</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo GO forma A.....	95
<b>Gráfica 3</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo GO forma B.....	96
<b>Gráfica 4</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio Control sobre el trabajo .....	100
<b>Gráfica 5</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Control sobre el trabajo G.O forma A .....	101
<b>Gráfica 6</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Control sobre el trabajo G.O forma B.....	101
<b>Gráfica 7</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Demanda sobre el trabajo G.O forma 1 .....	107
<b>Gráfica 8</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Demanda sobre el trabajo G.O forma 2 .....	107
<b>Gráfica 9</b> Nivel de riesgo intralaboral dominio de Recompensa .....	113
<b>Gráfica 10</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Recompensas sobre el trabajo G.O forma A .....	114
<b>Gráfica 11</b> Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Recompensas sobre el trabajo G.O forma B .....	114
<b>Gráfica 12</b> Distribución de los niveles de riesgo de cada dimensión extralaboral para el nivel	

ocupacional de jefatura y profesionales o técnicos.....	122
<b>Gráfica 13</b> Distribución de los niveles de riesgo de cada dimensión extralaboral para el nivel ocupacional auxiliares y operarios.....	123
<b>Gráfica 14</b> Niveles de estrés general en ambos grupos ocupacionales.....	130
<b>Gráfica 15</b> Niveles de estrés en el Grupo Ocupacional A .....	132
<b>Gráfica 16</b> Niveles de estrés en el Grupo Ocupacional B.....	134

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de la empresa *Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A.*, mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial propuesta por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y no experimental.

Participaron 20 trabajadores pertenecientes a diferentes áreas de la organización, entre ellos personal administrativo, contable, de servicios generales, asistentes y estudiantes en práctica. Se aplicaron la ficha de datos generales, el cuestionario intralaboral (formas A y B), el cuestionario extralaboral y el instrumento de estrés.

Los resultados evidenciaron que el factor de riesgo más elevado corresponde al intralaboral, con niveles de riesgo alto a muy alto en el 65 % de los participantes, seguido del extralaboral con un 60 %. En cuanto al nivel de estrés, el 10 % de los trabajadores presentó un nivel medio que se incrementa de manera abrupta hacia un nivel muy alto de 55%. Entre las dimensiones intralaborales, las de mayor riesgo fueron recompensas y pertenencia (65 %), control y autonomía (55%) y participación y manejo del cambio (55 %), mientras que en las extralaborales la más destacada fue características de la vivienda y de su entorno (60 %). A partir de estos resultados, se propone un plan de intervención enfocado en la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial con mayor prevalencia, orientado a la promoción de un entorno laboral saludable y al fortalecimiento del bienestar organizacional.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales, factor de riesgo, factores intralaborales, factores extralaborales, estrés laboral, salud ocupacional, bienestar organizacional.

## Abstract

The present study aimed to evaluate both intralabor and extralabor psychosocial risks among employees of the company Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A., through the application of the Battery of Instruments for the Assessment of Psychosocial Risk Factors proposed by the Ministry of Social Protection of Colombia. The research followed a quantitative approach with a descriptive, cross-sectional, and non-experimental design. A total of 20 employees from different areas of the organization participated, including administrative, accounting, general services personnel, assistants, and interns. The instruments applied included a general data form, the intralabor questionnaire (Forms A and B), the extralabor questionnaire, and the stress assessment instrument.

The results showed that the highest risk factor corresponded to intralabor risks, with high to very high risk levels in 65% of participants, followed by extralabor risks with 60%. Regarding stress levels, 10% of workers presented a moderate level, which sharply increased to a very high level in 55% of participants. Among intralabor dimensions, the highest risks were found in rewards and belonging (65%), control and autonomy (55%), and participation and change management (55%), while among extralabor dimensions, housing characteristics and surrounding environment stood out with 60%. Based on these findings, an intervention plan is proposed focusing on the prevention and control of the most prevalent psychosocial risk factors, aimed at promoting a healthy work environment and strengthening organizational well-being.

**Keywords:** psychosocial risks, risk factor, intralabor factors, extralabor factors, work stress, occupational health, organizational well-being.

## Introducción

En el contexto laboral contemporáneo, la salud mental y el bienestar de los trabajadores se han convertido en aspectos fundamentales para el sostenimiento de la productividad y el clima organizacional. Los riesgos psicosociales representan un conjunto de condiciones del entorno laboral y extralaboral que pueden afectar negativamente la salud física y psicológica de los empleados, influyendo en su desempeño, satisfacción y calidad de vida.

En el ámbito de la Psicología organizacional, la identificación y evaluación de dichos riesgos permite diseñar estrategias de prevención y promoción de entornos laborales saludables. Diversos estudios han demostrado que factores como la sobrecarga de trabajo, el desequilibrio entre las demandas y los recursos, y las dificultades en las relaciones interpersonales pueden derivar en estrés laboral, ausentismo y baja motivación.

La empresa Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A., dedicada a la prestación de servicios contables y financieros, presenta una estructura organizativa en la que convergen diferentes áreas de trabajo con exigencias cognitivas y emocionales significativas. Por esta razón, resulta pertinente evaluar los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales a los que están expuestos sus colaboradores, con el fin de establecer un diagnóstico que sirva de base para futuras acciones de mejora.

En este sentido, el presente proyecto tiene como propósito evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa mencionada, utilizando la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, desarrollada por el Ministerio de la

Protección Social de Colombia (2010). Los resultados permitirán identificar las áreas críticas y promover estrategias de intervención orientadas al bienestar integral del personal.

Este estudio contribuye al fortalecimiento de las prácticas de salud ocupacional y al desarrollo de políticas internas que favorezcan un ambiente laboral más seguro, equitativo y saludable.

## Capítulo 1: Situación Actual Y Problema

### Planteamiento del Problema

Hoy en día en los contextos laborales es más notoria la necesidad de aumentar el rendimiento y desempeño de los colaboradores. Las empresas, en medio de sus exigencias productivas, frecuentemente omiten la evaluación de un aspecto crucial: la seguridad y salud en el trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), la seguridad y salud en el trabajo se define como el conjunto de actividades destinadas a la promoción, prevención, control y recuperación de los trabajadores, con el fin de protegerlos de accidentes y riesgos ocupacionales de acuerdo al trabajo que desempeñan, lo cual implica considerar las condiciones laborales integrales que rodean al trabajador.

En este contexto, los factores de riesgo psicosocial representan condiciones cuya identificación y evaluación evidencian consecuencias adversas tanto en la salud de los trabajadores como en el desempeño laboral (Ministerio de la Protección Social, 2008). Estos factores constituyen elementos determinantes que no solo repercuten en el bienestar del trabajador, sino que también comprometen la imagen corporativa y la reputación organizacional en el mercado. La Resolución 2646 de 2008 establece una clasificación de estos factores en dos categorías principales: los intralaborales y los extralaborales. Los primeros engloban las características propias del trabajo y su organización, incluyendo aspectos como las demandas laborales, el nivel de control sobre las tareas, el estilo de liderazgo, la calidad de las relaciones sociales en el entorno laboral y los sistemas de recompensas. Por su parte, los factores extralaborales comprenden las condiciones del contexto familiar del trabajador, su situación económica, las características de su vivienda y las condiciones de desplazamiento entre el lugar de residencia y el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A. es una empresa panameña fundada en 2016, dedicada a la prestación de servicios contables y de asesoría empresarial, que cuenta actualmente con aproximadamente 20 colaboradores. Esta organización ha presentado, particularmente desde el 2020 posterior a la pandemia, un fenómeno que compromete significativamente su eficacia organizacional: la rotación de personal. Chiavenato (2009), expresa que "la rotación del personal no es una causa sino un efecto, consecuencia de ciertos fenómenos localizados en el interior o el exterior de la organización que condicionan la actitud y el comportamiento del personal" (p.119). Esta problemática se evidenció durante el cierre de esta investigación, cuando al regresar a la empresa para presentar el análisis de resultados de la evaluación realizada, se constató que la mitad de los colaboradores evaluados inicialmente ya no formaban parte de la organización.

Esta situación genera múltiples consecuencias negativas para la organización, incluyendo costos operativos significativos asociados a procesos continuos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevo personal, pérdida constante de conocimiento y experiencia laboral, disminución en la calidad del servicio al cliente debido a la falta de continuidad en los procesos, sobrecarga laboral para los colaboradores que permanecen mientras se integra al nuevo personal, y afectación del clima laboral junto con la cohesión del equipo de trabajo. Este fenómeno resulta particularmente crítico en una empresa de servicios profesionales donde el conocimiento especializado, la experiencia y las relaciones establecidas con los clientes constituyen activos fundamentales para la competitividad y sostenibilidad del negocio.

Ante este panorama, el representante legal ha manifestado su interés por comprender las causas subyacentes del fenómeno y tomar acciones coherentes con la normativa en Panamá en materia de salud ocupacional. El Reglamento General de Prevención de Riesgos profesionales y

de Seguridad e Higiene en el trabajo de la Caja de Seguro Social (CSS, 2020) en su artículo 24, establece la obligatoriedad de contar con un sistema de salud y seguridad ocupacional que incluya la identificación y evaluación de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, siendo este de carácter obligatorio para el empleador y debiendo estar debidamente documentado y a disposición de la Caja de Seguro Social (p.11). Asimismo, el artículo 26 parágrafo A del mismo reglamento establece que cuando se trata de empresas con menos de 20 colaboradores, será el propio empleador quien vele por la seguridad y salud en el trabajo (p.11). Actualmente, la empresa no cuenta con políticas formales de salud ocupacional ni ha realizado evaluaciones previas de factores de riesgo psicosocial, lo que confiere mayor relevancia a esta investigación como punto de partida para el establecimiento de estrategias de gestión del talento humano fundamentadas en evidencia científica.

A raíz de esta situación problema se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral que presentan los colaboradores de la empresa "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A"? Para dar respuesta de manera más específica, surgen los siguientes interrogantes complementarios que permiten profundizar en aspectos particulares del fenómeno estudiado: ¿Qué cargos de la empresa presentan mayores niveles de riesgo psicosocial?, ¿Cuáles dimensiones y dominios de los factores de riesgo psicosocial requieren intervención prioritaria en la empresa? y ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la empresa?.

Es por esta razón que, el propósito de este proyecto de investigación es evaluar los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de la empresa "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A." ubicada en Panamá Oeste, mediante la aplicación

de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia que ha demostrado propiedades psicométricas adecuadas en contextos latinoamericanos. La aplicación de este instrumento permitirá identificar los niveles de riesgo presentes en la organización, describir los dominios que presenten mayor prevalencia según los niveles de exposición en los colaboradores, determinar las áreas o departamentos que presentan condiciones de mayor riesgo, y establecer las prioridades de atención. Esta información servirá como base fundamental para diseñar un plan de intervención fundamentado en evidencia empírica, orientado a la prevención y control de los factores identificados y, que atiendan las particularidades del contexto social y las características específicas de la empresa.

La realización de este estudio proporciona información verídica sobre las condiciones laborales de los trabajadores, lo cual posibilita el diseño de intervenciones específicas para mejorar el ambiente laboral y potencialmente reducir la problemática de rotación que actualmente afecta a la organización. Los beneficiarios directos son los colaboradores al mejorar sus condiciones de trabajo y bienestar, así como la empresa al poder reducir los costos asociados a la rotación de personal y mejorar la continuidad de sus procesos. Este estudio ayuda a resolver un problema real y urgente que compromete la sostenibilidad de la organización, permitiendo además dar cumplimiento a los requerimientos legales establecidos en la normativa panameña sobre seguridad y salud en el trabajo.

Al ser una de las pocas investigaciones formales sobre riesgos psicosociales en pequeñas empresas del sector de servicios profesionales en Panamá caracterizados por alta rotación de personal, este trabajo contribuye como un aporte de conocimiento sobre esta problemática en el

contexto nacional, donde la investigación en este campo es limitada. Asimismo, demuestra la aplicabilidad de instrumentos estandarizados desarrollados en otros contextos latinoamericanos con características socioculturales similares, lo cual puede orientar futuras evaluaciones en organizaciones panameñas. El proyecto sirve de base para intervenciones y el desarrollo de una serie de investigaciones que contribuyan al mejoramiento sostenible de las condiciones de trabajo y la salud ocupacional en el país.

La realización de este trabajo es posible dado que se cuenta con la autorización del representante legal de la empresa para realizar la evaluación, se tiene acceso a la población objeto de estudio, se dispone del instrumento de medición validado y estandarizado, y se cuenta con los recursos técnicos y el conocimiento necesarios para el desarrollo de la investigación. No obstante, es importante reconocer que la alta rotación de personal de la empresa puede dificultar el seguimiento posterior y la implementación de las recomendaciones que se deriven del estudio.

Por esta razón, el presente estudio constituye un referente importante para otras organizaciones panameñas, especialmente aquellas del sector de servicios profesionales que enfrentan desafíos similares en la gestión del talento humano. Resulta particularmente relevante para empresas que, al igual que Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A., están interesadas en la implementación de programas formales de salud ocupacional y requieren orientación basada en evidencia para el desarrollo de estos sistemas. De esta manera, el estudio trasciende el ámbito particular de la organización analizada y se proyecta como una contribución significativa para el sector empresarial panameño, particularmente para las pequeñas y medianas empresas que constituyen un componente importante de la economía del país y que enfrentan desafíos similares en la gestión de su capital humano.

## **Objetivos**

### ***General***

Evaluar los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de la empresa “Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A”, a través de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

### ***Específicos***

- Identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral más significativos presentes en los colaboradores de la empresa "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A."
- Describir las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral que presentan mayor nivel de exposición en los colaboradores de la empresa.
- Proponer un plan de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial con mayor prevalencia identificados en los colaboradores de la empresa, basado en los resultados obtenidos mediante la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

## **Limitaciones**

La presente investigación enfrentó una limitación relevante e inherente a su naturaleza metodológica y al contexto organizacional específico en el que se desarrolló. Reconocer esta limitación resulta fundamental para una adecuada interpretación de los resultados, así como para garantizar la transparencia de la validez y confiabilidad del proceso investigativo.

La principal limitación identificada fue la alta rotación de personal en la organización objeto de estudio. Durante la fase final del análisis de resultados, se evidenció que el 50% de los

colaboradores que participaron en la aplicación del instrumento ya no laboraban en la empresa. Esta situación generó implicaciones metodológicas significativas que fueron consideradas al interpretar los hallazgos.

Entre esta limitación (que no altero la aplicación de la batería), se encuentra que se habían establecido la aplicación de la entrevista semiestructurada a 3 colaboradoras que hacían parte de diferentes áreas. En ese momento 2 de ellas ya se habían retirado de manera definitiva de la empresa, lo que conllevó a que se realizara la entrevista a 2 personas que también se les había aplicado la batería y que hacían parte de las mismas áreas de las otras compañeras.

En primer lugar, la constante rotación de personal plantea interrogantes sobre la representatividad de la muestra respecto a la población total de trabajadores. Los datos obtenidos corresponden a quienes se encontraban activos en el momento de la medición, lo que implica la posible exclusión de las experiencias y percepciones de aquellos trabajadores que cesaron su vínculo laboral con la organización. Esta situación, podría generar un sesgo en el cual la percepción institucional se base principalmente en las características y vivencias de los colaboradores que permanecen activos en la organización poniendo en riesgo de exclusión a quienes fueron desvinculados.

No obstante, esta limitación debe interpretarse dentro de su contexto específico y temporal, dado que los resultados describen la realidad organizacional existente al momento de la aplicación de la batería. Asimismo, aportan información relevante que complementa los datos cuantitativos obtenidos y favorecen una comprensión más amplia de las condiciones laborales y psicosociales. En este sentido, la misma no invalida la pertinencia ni la utilidad de la investigación; por el contrario, la identificación de alta rotación de personal como fenómeno

asociado a las condiciones laborales refuerza la relevancia y urgencia de investigaciones de este tipo en el contexto organizacional panameño, evidenciando la necesidad de diseñar e implementar intervenciones organizacionales sustentadas en evidencia científica para la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

En consecuencia, aunque esta limitación debe considerarse cuidadosamente al interpretar los resultados, también sustenta la justificación de la investigación y constituye un punto de partida para futuras investigaciones que profundicen en la comprensión, evaluación y gestión de los riesgos psicosociales laborales en contextos organizacionales caracterizados por una alta rotación de personal en la sociedad panameña.

## **Justificación**

Vivimos en un mundo globalizado que requiere de la implementación de procesos continuos y actualizados en las organizaciones, para mantenerse a la vanguardia. La tecnología, el avance de la competencia, las nuevas necesidades y los nuevos clientes, hacen que el ser humano tenga que adaptarse y sumarse, con el objetivo de: vender más, aumentar ganancias, mantener su trabajo y seguir sobreviviendo. Como resultado, encontramos personas expuestas a un alto nivel de estrés, patologías que van en aumento y deterioro de la salud (Torres y Llorca, 2020). Las revoluciones competitivas requieren un trabajador mejor calificado, más competitivo y eficaz. En consecuencia, se busca personal con las competencias adecuadas, que aporte disminuyendo costos, pero generando eficacia en el servicio o producto que ofrece la empresa. Estas requisiciones del mundo, exige a los empresarios buscar una mano de obra calificada para cumplir con la concentración que se requiere, que sea leal con la tarea realizada y hábil en el desempeño de su cargo. La evaluación de los riesgos psicosociales permite conocer el estado

emocional que tiene un trabajador para cumplir con todas las exigencias anteriormente descritas y, aun así, sentirse en armonía con su entorno, percibir un buen clima y bienestar laboral, en el lugar donde transcurre un tercio de su vida. La seguridad y salud en el trabajo se han convertido en los derechos sociales con los cuales debe contar cualquier país para que recíprocamente permita lograr un bienestar físico y mental de cada población. La OIT, es una de las organizaciones que ha venido implementando acciones las cuales garanticen el compromiso de cada empleador en la mejora de condiciones laborales en todo el mundo, aun después de su creación en el año 1919, donde a pesar de que la responsabilidad social y económica de las empresas aumentarán dichas garantías, la cobertura pretendida por la OIT no se ha extendido completamente, de modo que, aun no han logrado disminuir significativamente los índices de riesgos o enfermedades psicosociales por la falta de conocimiento y compromiso de las entidades públicas y privadas. Es por esto que las compañías deben responsabilizarse de brindar herramientas de afrontamiento a sus colaboradores, para que puedan eliminar y prevenir el riesgo psicosocial, modificando sus pensamientos y comportamientos, y garantizando la adaptabilidad al nuevo estímulo sin alterar su salud biológica, física y emocional (Seijas, 2019). El desarrollo del proyecto de intervención persigue que la compañía pueda mejorar la calidad laboral, proporcionar las herramientas que requieren los trabajadores para responder a su entorno, priorizar la organización de las funciones, conocer la capacidad que tiene el trabajador frente a las exigencias en su día a día laboral y determinar el grado de estrés al que somete a su recurso humano. Se persigue que no solo se tenga la mirada en las condiciones infraestructurales del ambiente o las funciones que se desempeñan, sino que se empiece a tener como objetivo principal al ser humano que hace que la empresa siga en el mercado, ese capital intangible que busca realizar sus labores motivado, con responsabilidad, y con el compromiso que le genera

pertenecer a la empresa (Muñoz, D., Amaya N. y Chiquillo J., 2017). La evaluación e identificación de los Factores de Riesgos Psicosociales, permite mejorar las condiciones de los trabajadores; mejorando su calidad de vida, el bienestar y clima laboral de la empresa. Las recomendaciones deben implementarse de acuerdo al nivel de los riesgos detectados tales como: planes de capacitación, monitoreo, evaluaciones médicas, etc. Lo anterior, con el objetivo de que los colaboradores se sientan personas altamente productivas y satisfechas con el aporte que ofrecen a la empresa, y logren un bienestar de trabajo apto que les permita continuar sus labores de manera proactiva, sin que estas condiciones les generen limitaciones en su salud (Salvador, 2019). En Panamá, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) evalúa tanto el impacto como el nivel interno de la fuerza laboral de las empresas en la comunidad panameña. De ésta surge la planificación estratégica que busca apoyar la búsqueda de calidad de vida en el trabajo con programas de mejoramiento de clima organizacional, trabajo en equipo, manejo de conflictos, desarrollo profesional, etc., en vista de la ausencia de una legislación en Panamá que aborde puntualmente el cuidado de la salud mental en el trabajo (Transiciones S.A, 2020). El papel de la Psicología Industrial y Organizacional en este proyecto es: que mediante la evaluación de factores de riesgo psicosocial se lleguen a las causas que están generando los riesgos; abordarlas de manera pertinente mejorando la productividad de la empresa y garantizando de esta forma el desarrollo de las actividades laborales. En estos tiempos de cambio, los psicólogos organizacionales deben estar preparados para intervenir profesionalmente los riesgos laborales y psicosociales, por medio del desarrollo de estrategias y herramientas que permitan una visión integral, considerando los actores relacionados: persona-trabajo-sociedad; además de promover el bienestar psicosocial para que se refleje en productividad, calidad, satisfacción en el trabajo y mayor compromiso del trabajador (Taub y Olivares, 2009; Peiró y Bravo, 1999; Reynoso-Nuñez

y Cíofalo-Lagos, 2015, citados por Herrera y Gaeta, 2017). Se espera se mitiguen los riesgos psicosociales, mediante la atención de las requisiciones de los colaboradores frente a su percepción de las condiciones laborales diarias a las que son expuestos; promoviendo al colaborador dentro de su entorno para que sea capaz de adquirir, asimilar, poner en práctica todo tipo de conocimiento que le permita fortalecer su función a medida que incrementa su desarrollo profesional y lograr su reconocimiento como recurso humano indispensable para el buen posicionamiento de la compañía. Por último, proponer un plan de prevención, control y mejoramiento de los factores de riesgo psicosociales, con el objetivo de disminuir el impacto que tienen sobre los colaboradores de la compañía y se pueda garantizar su bienestar.

## Capítulo 2: Bases Teóricas

### Marco Histórico

El desarrollo histórico de la salud ocupacional en Panamá ha estado estrechamente vinculado con la evolución de su economía y estructura productiva. Los primeros antecedentes se remontan a la construcción del Canal de Panamá (1904-1914), periodo durante el cual se implementaron medidas pioneras de salud pública y prevención de enfermedades tropicales, aunque centradas primordialmente en riesgos biológicos y ambientales, dando lugar a la creación de la Ley N°6 de 1914 y la Ley N°17 de 1916 (reformada por la Ley N°43 de 1916), estipuladas para brindar mejores condiciones de trabajo y prevenir los accidentes de trabajo (Díaz, F., Aguilar, A., y Jiménez, P., 2020, p.87).

La creación de la Caja de Seguro Social en 1941 mediante la Ley 23 marcó un hito fundamental en la protección social de los trabajadores panameños. Inicialmente, el enfoque de la institución se concentró en la atención médica y la cobertura de riesgos profesionales de naturaleza física, como accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales tradicionales reflejo de una economía basada en actividades de construcción, agricultura y manufactura (Díaz et al, 2020).

Durante las décadas de 1960 y 1970, comenzaron a identificarse nuevas problemáticas relacionadas con la organización del trabajo. Sin embargo, el abordaje institucional de estos riesgos fue limitado, predominando una concepción biomédica de la salud ocupacional centrada en agentes físicos, químicos y biológicos. Por esta razón, a través del Decreto de Gabinete N°68 del 31 de marzo de 1970 se amplía la cobertura de los riesgos profesionales para todos los trabajadores del Estado y de las empresas que operan en territorio panameño, estableciendo el

Departamento de Salud Ocupacional quien luego se le cambiaría a Seguridad Ocupacional y estaría en la Dirección Ejecutiva de Riesgos Profesionales; y creando en 1977 el Programa de Salud Ocupacional como estructura normativa de la Dirección Nacional de los Servicios y Prestaciones Médicas en Panamá (CSS, 2021).

En la década de 1990 se introdujeron nuevas formas de organización del trabajo caracterizadas por trabajo por turnos, metas de productividad exigentes, atención constante al cliente y uso intensivo de tecnología, configurando un escenario propicio para la emergencia de riesgos psicosociales, para lo cual ya se había ampliado el programa mencionado incorporando aspectos como la tabla de enfermedades profesionales, servicios de atención y equipos especializados en salud ocupacional (CSS, 2021).

En 2009, la promulgación de la Resolución N° 41, 039 del 26 de enero representó un avance normativo que, aunque no desarrolla específicamente los riesgos psicosociales, establece un marco preventivo amplio que permite su inclusión. La Junta Directiva de la Caja de Seguro Social ha comenzado progresivamente a incluir evaluaciones de factores psicosociales en sus inspecciones y recomendaciones a empresas (Gaceta Oficial Digital, 2009).

En Panamá, la incorporación de los factores psicosociales dentro del ámbito de la salud ocupacional constituye un fenómeno relativamente reciente. Según Escalona (2018), el enfoque tradicional de la salud ocupacional en el país se ha caracterizado por un modelo compensatorio y reparador dirigido a los trabajadores. Esta situación motivó la promulgación de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo en 1976, la cual estableció dos instituciones fundamentales: el Departamento de Seguridad Ocupacional y el Consejo Nacional de Trabajo y Bienestar Social, con el propósito de fortalecer la prevención y el acompañamiento organizacional frente a estos

riesgos. No obstante, las sucesivas actualizaciones del sistema han evidenciado que la estructura organizacional y la división del trabajo pueden constituir mecanismos de explotación laboral.

Díaz et al. (2020) señalan que esta problemática se ha invisibilizado mediante el uso de terminología como "factores de riesgo psicosociales y ergonómicos", lo cual ha relegado conceptos fundamentales como la carga global de trabajo y las exigencias laborales, entendidas estas últimas como las demandas impuestas a los trabajadores (p. 169).

La pandemia de COVID-19 (2020-2023) visibilizó dramáticamente la importancia de los factores psicosociales, generando incrementos significativos en el estrés laboral, ansiedad y depresión relacionados con el trabajo, particularmente por factores como incertidumbre laboral, sobrecarga de trabajo en sectores esenciales, dificultades de conciliación trabajo-familia en teletrabajo y miedo al contagio. Este contexto aceleró el reconocimiento institucional de la salud mental como componente esencial de la salud ocupacional (Sánchez M. J., 2021).

## **Marco Conceptual**

### ***Riesgo***

El concepto de riesgo ha sido ampliamente desarrollado en el campo de la salud ocupacional como una herramienta fundamental para la prevención de daños y enfermedades laborales. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), el riesgo se define como la probabilidad de que un peligro se materialice en condiciones determinadas y genere daños a las personas, equipos o al ambiente.

### ***Factor de Riesgo***

En el contexto laboral, un factor de riesgo constituye cualquier característica o circunstancia detectable en el ambiente de trabajo, en la organización y en la persona trabajadora,

que tiene el potencial de ocasionar efectos negativos en la salud física, mental o social del individuo (Moreno Jiménez y Báez León, 2010). Los factores de riesgo pueden clasificarse según su naturaleza en físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, siendo estos últimos los de mayor complejidad por su carácter multidimensional y su interacción con variables individuales y organizacionales.

La importancia de identificar y evaluar los factores de riesgo radica en su capacidad predictiva, permitiendo anticipar situaciones adversas y establecer medidas preventivas antes de que se produzcan daños irreversibles en la salud de los trabajadores (Peiró, 2009).

### ***Factor de Riesgo Psicosocial***

En el contexto laboral, se identifican como factores de riesgo psicosocial aquellos elementos del entorno de trabajo que tienen un potencial significativo para generar estrés ocupacional. La OIT conceptualizó estos factores como aquellas

interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (OIT, 2016, p.2)

Esta organización subraya que las interacciones desfavorables entre las condiciones ambientales del trabajo y los elementos humanos y personales del colaborador pueden desencadenar afectaciones tanto psicológicas como físicas. En consecuencia, se promueve el

establecimiento de un equilibrio entre las condiciones laborales y los factores humanos como estrategia para mejorar la salud del trabajador, incrementando así su motivación, satisfacción y productividad organizacional (OIT, 2016).

Desde la perspectiva del Ministerio de Protección Social de Colombia (2008), estos factores constituyen las circunstancias presentes en el contexto laboral que se vinculan directamente con la estructuración del trabajo, su contenido y ejecución, poseyendo la capacidad de impactar negativamente tanto en el bienestar como en la salud del trabajador. Dichos factores surgen de la unión entre el trabajo mismo con su entorno, las modalidades organizacionales y las capacidades individuales del trabajador, sus necesidades, contexto cultural y personal extralaboral.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (s.f.) sostiene que los riesgos psicosociales emergen de deficiencias en el diseño, organización y administración del trabajo, así como de un contexto social laboral precario, generando consecuencias adversas de naturaleza psicológica, física y social, tales como estrés ocupacional, agotamiento emocional o trastornos depresivos. Esta conceptualización resulta esencial para comprender que los factores psicosociales no son intrínsecamente perjudiciales, sino que dadas las condiciones inadecuadas terminan transformándose en factores de riesgo.

Gil-Monte (2012) establece que los factores de riesgo psicosocial se distinguen por comprometer los derechos fundamentales del trabajador, generar efectos integrales sobre su salud, impactar la salud mental de los empleados, y estar sujetos a marcos legales de protección. Esta naturaleza multidimensional demanda aproximaciones metodológicas comprehensivas que integren tanto las condiciones objetivas del entorno laboral como las percepciones subjetivas de

los trabajadores.

### ***Factor de Riesgo Intralaboral.***

Los factores de riesgo psicosocial intralaboral comprenden aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo. Estos factores se circunscriben al ambiente laboral y están directamente relacionados con las condiciones en las que se realiza el trabajo.

De acuerdo con el modelo utilizado en la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia (2010), los factores intralaborales se agrupan en cuatro dominios principales: (a) demandas del trabajo, que incluyen las exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales y de responsabilidad; (b) control sobre el trabajo, referido a la autonomía, el uso de habilidades y la participación en la toma de decisiones; (c) liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, que abarca las características del liderazgo, las relaciones interpersonales y la retroalimentación; y (d) recompensas, que contempla el reconocimiento, la remuneración y las oportunidades de desarrollo.

### ***Factor de Riesgo Extralaboral.***

Los factores de riesgo psicosocial extralaboral hacen referencia a las condiciones del entorno familiar, social y económico del trabajador que pueden influir en su salud y bienestar, impactando indirectamente en su desempeño laboral. Aunque estos factores se originan fuera del contexto laboral, tienen un efecto significativo sobre la capacidad del individuo para responder a las demandas del trabajo.

Según la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010), los dominios extralaborales incluyen: (a) tiempo fuera del trabajo, relacionado con la cantidad de tiempo disponible para el descanso y la recreación; (b) relaciones familiares, que contempla las características de las interacciones con el núcleo familiar; (c) comunicación y relaciones interpersonales, referida a las cualidades de la interacción del trabajador con su entorno social; (d) situación económica del grupo familiar, que evalúa la disponibilidad de recursos económicos para satisfacer necesidades básicas; (e) características de la vivienda y de su entorno, relacionadas con las condiciones de la infraestructura y el ambiente físico del lugar de residencia; (f) influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que considera el grado en que las responsabilidades familiares y personales interfieren con el desempeño laboral; y (g) desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, que evalúa las condiciones del traslado del trabajador.

### *Estrés*

El estrés constituye una de las principales consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosocial y se ha convertido en un problema de salud pública de primera magnitud en las sociedades contemporáneas.

El concepto de estrés fue introducido inicialmente en 1936 por Hans Selye, quien lo conceptualizó desde una perspectiva biológica como una respuesta automática del organismo frente a una exigencia de cambio o adaptación en su ambiente. Selye realizó un aporte fundamental al diferenciar entre el estímulo desencadenante y la respuesta del organismo, introduciendo así el término "factores estresantes" para referirse a aquellas situaciones que provocan reacciones tanto fisiológicas como psicológicas en las personas. Estos factores pueden

tener origen diverso, incluyendo agentes biológicos, condiciones del entorno, estímulos externos o eventos particulares. Cabe señalar que el estrés no necesariamente constituye una experiencia negativa; puede manifestarse de manera positiva o negativa, influyendo en ambos casos sobre la salud física y mental de los individuos (OIT, 2016).

Por su parte, Gil-Monte (2019, citado en Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2021) conceptualiza el estrés como el desgaste considerable que experimenta la persona al intentar mantener sus funciones fundamentales al nivel demandado. Esta condición puede originarse cuando el individuo percibe situaciones como amenazantes o peligrosas, cuando enfrenta frustraciones significativas que no logra mitigar, o cuando se encuentra ante la incapacidad de anticipar eventos futuros.

### ***Estrés Laboral***

En el contexto laboral, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) definió el estrés laboral como una respuesta multidimensional que abarca componentes emocionales, cognitivos, fisiológicos y conductuales, manifestándose cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades y competencias del empleado para responder de manera efectiva. Esta definición enfatiza la naturaleza del estrés, donde la valoración subjetiva que realiza el individuo sobre las exigencias laborales y los recursos disponibles constituye un elemento determinante.

Por su parte, la OIT, caracterizó el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo” (2013, p.1). En otras palabras, los trabajadores experimentan estrés cuando identifican una discrepancia entre las demandas que

enfrentan y los recursos tanto personales como organizacionales de los que disponen para cumplirlas.

A medida que se intensifica el deterioro profesional, puede manifestarse el síndrome de burnout, una modalidad específica de estrés laboral crónico que se caracteriza por tres componentes fundamentales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del sentido de logro personal (Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2021, citando a Uribe Prado, 2015).

Las repercusiones de este síndrome abarcan múltiples dimensiones. A nivel individual, se manifiestan síntomas físicos tales como cefaleas, alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares y musculoesqueléticas, además de manifestaciones psicológicas como ansiedad, depresión, irritabilidad, consumo problemático de sustancias y déficits en la capacidad de concentración (Martín, 1994). En el nivel organizacional, el síndrome se vincula con el ausentismo laboral, la reducción de la productividad y la calidad del desempeño, el incremento en la accidentalidad ocupacional y el deterioro del clima organizacional. Por esta razón, una vez detectado este síndrome, resulta fundamental implementar estrategias preventivas orientadas a eliminar o mitigar el estrés laboral mediante intervenciones que incluyan la evaluación del contexto y las condiciones de trabajo, programas de capacitación y actividades dirigidas a promover la salud ocupacional (Molina, 2020).

## **Marco Referencial**

Si bien la OMS ha definido la salud como “la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida” (Barba et al., 2014, p10). Dicho concepto no solo se entiende como ausencia de enfermedad, sino que se integra a los

diferentes contextos en los que el ser humano se desarrolla continuamente en su vida personal para tener un nivel satisfactorio de bienestar. Barba et al. (2014) destacan el ambiente laboral como aquel espacio específico que influye significativamente en los problemas de salud relacionados con el trabajo. En la actualidad, los autores refieren que las instituciones internacionales y nacionales contemplan diversos programas de promoción y prevención de ambientes seguros de trabajo para proteger el bienestar de los trabajadores en temas de control de accidentes y enfermedades profesionales. Resaltan que en Argentina en el año 2011 se aprobó la “Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo 2011-2015”, la cual es un plan de acción implementado por el gobierno y organizaciones de empleadores que busca a través de medidas concretas como actividades de divulgación, información, sensibilización, formación y participación prevenir los riesgos en el trabajo; con especial atención a las microempresas, las pequeñas y medianas. Actualmente esta estrategia entró en una nueva vigencia que va desde 2024-2030, junto con la Política Nacional de Salud y Seguridad de los Trabajadores y del Medio Ambiente de Trabajo de Argentina, la cual junto a la OIT buscan impulsar y promover condiciones de trabajo dignas.

La prevalencia de factores de riesgo psicosocial y sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha sido documentada extensamente en diferentes contextos geográficos, revelando que constituyen un problema de salud pública de magnitud global.

A nivel mundial, la OIT estima que 2.78 millones de trabajadores mueren cada año por accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, y que la depresión y la ansiedad relacionadas con el trabajo generan pérdidas económicas de aproximadamente un billón de

dólares anuales en productividad (OIT, 2019). Estas cifras subrayan la relevancia económica y social de los riesgos psicosociales.

La Sexta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo realizada por Eurofound (2017) en 35 países europeos reveló que el 25% de los trabajadores ha sido afectado por la reestructuración organizacional de su lugar de trabajo (p.95). Así mismo, se encontró que los casos de reestructuración organizacional junto con las condiciones laborales indicaron que sus trabajadores tenían altas probabilidades de reportar enfermedades laborales por la alta carga laboral la cual se presentaba en factores psicosociales tales como presión de tiempo y sobrecarga de trabajo, responsabilidad de trabajo emocional, inseguridad laboral y falta de autonomía. Estos datos evidencian que la exposición a riesgos psicosociales es ampliamente prevalente en contextos laborales contemporáneos (p.96).

En América Latina, diversos estudios han documentado altas prevalencias de exposición a factores de riesgo psicosocial. Seijas (2019) identificó en su investigación sobre riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en personal universitario, que variables como el ritmo laboral, la incertidumbre respecto a las condiciones de empleo, la doble presencia y los conflictos relacionados con el desempeño de roles constituyen los principales factores de riesgo psicosocial que podrían comprometer la salud de esta población. La manifestación de estos riesgos se encuentra frecuentemente vinculada con la estructura organizacional del trabajo, ya que esta comprende elementos tales como los canales de comunicación formal establecidos en la organización, las dinámicas de relación jerárquica, los estilos de liderazgo implementados, el diseño de las actividades asignadas, la delimitación de las competencias específicas de cada colaborador, el grado de autonomía otorgado en la realización de las tareas, la permanencia en el

puesto de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua dentro de la institución. Estos componentes ejercen una influencia significativa en la ejecución de las actividades laborales, por ser elementos determinantes en la forma como los trabajadores perciben y experimentan sus condiciones de trabajo, así como en su capacidad para responder adecuadamente a las demandas organizacionales, lo cual puede derivar en consecuencias tanto positivas como negativas para su bienestar físico y mental (pp. 106-107). Por su parte, Cantos y Mite (2024) determinaron que los factores de riesgo psicosocial predominantes en profesionales del área contable incluyen el hostigamiento laboral, el desequilibrio entre la vida profesional y personal, las condiciones laborales, la percepción subjetiva del estado de salud, el estilo de liderazgo organizacional y la capacidad de recuperación. Los hallazgos revelaron que, si bien el 5% de los participantes mostraba niveles elevados de síndrome de burnout, resulta significativo que el 46% manifestó mayor susceptibilidad a desarrollar esta condición en el futuro. En cuanto al factor protector individual usado en el estudio, el cual fue la resiliencia, se identificaron niveles considerables de resiliencia en la muestra (46.38% nivel alto, 40.4% nivel medio y 13.22% nivel bajo). Estos hallazgos indican que la mayor parte de los profesionales evaluados cuenta con capacidades adaptativas que les permiten enfrentar situaciones de estrés laboral mediante recursos personales efectivos. Asimismo, estos profesionales demuestran actitudes más funcionales frente a las exigencias y responsabilidades propias de su ejercicio profesional, lo que se traduce en un mejor afrontamiento de las tareas y demandas cotidianas del ámbito laboral.

En Colombia, país referente en la región por su desarrollo normativo en la materia, la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio del Trabajo de Colombia, 2013) encontró que a pesar de que la mayoría de los encuestados refirieron tener claridad en su rol y responsabilidades, la carga cognitiva a la que estaban expuestos en su

trabajo indicaba una carga emocional del 15% relacionada con la necesidad de reprimir sus emociones dentro del puesto de trabajo (complementar), seguido de síntomas tales como dificultad para concentrarse (10-13%), toma de decisiones (10,56%), dificultad para disfrutar de la vida (4,93%) y capacidad para afrontar los problemas (15,60%), lo cual sugieren la urgencia de promover la salud y prevenir los trastornos mentales en la población trabajadora (p.162).

La Secretaría del Trabajo y Previsión social del gobierno de México implementó en 2018 la Norma Oficial Mexicana NOM-035, que obliga a las organizaciones a identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial favoreciendo la salud de los trabajadores y garantizando la productividad en las organizaciones. Estudios como el de Cotonieto-Martínez, E. (2021) el cual encontró que, tras la implementación de esta norma en la población docente de una universidad mexicana, el 32% de la población tiene un riesgo psicosocial de medio a alto en al menos una dimensión psicosocial, siendo las más prevalentes la jornada de trabajo (74%), falta de control sobre el trabajo (42%) y reconocimiento del desempeño (30%). Lo anterior, permitió no solo identificar la existencia de factores de riesgo psicosocial sino plantear un programa interventivo para atender las necesidades encontradas.

En el contexto panameño, la disponibilidad de información estadística relacionada con los factores de riesgo psicosocial presenta limitaciones significativas, principalmente debido a la carencia de encuestas nacionales estandarizadas que examinen de manera sistemática las condiciones laborales. No obstante, la investigación académica disponible y los registros institucionales existentes ofrecen aproximaciones relevantes sobre la dimensión de esta problemática en el país.

Barrios (2018) desarrolló una investigación sectorial enfocada en la industria de la construcción, considerada una de las áreas económicas más activas de Panamá. Sus hallazgos revelaron que la exposición prolongada a diversos factores de riesgo psicosocial, entre los cuales destacan el conflicto entre las exigencias laborales y las obligaciones familiares, así como la precariedad laboral, puede generar situaciones de riesgo adicionales durante el desarrollo de las actividades productivas. De acuerdo con la investigadora, esta exposición afecta negativamente las capacidades cognitivas de los trabajadores, particularmente en aspectos críticos como la concentración y el tiempo de respuesta, constituyéndose así en una amenaza para la seguridad y salud tanto del trabajador expuesto como de sus colegas en el entorno organizacional.

Por otra parte, el sector educativo también ha sido objeto de análisis en este ámbito. Badillo (2025) realizó una evaluación con personal docente de tres instituciones educativas ubicadas en el distrito de La Chorrera, Provincia de Panamá Oeste. Los resultados evidenciaron niveles considerables de estrés laboral, agotamiento profesional y fatiga emocional entre los participantes, condiciones vinculadas primordialmente con la excesiva carga de responsabilidades administrativas, el manejo de la disciplina escolar, las elevadas expectativas institucionales y la presión constante por alcanzar resultados académicos sobresalientes en el estudiantado. Estos hallazgos subrayan la vulnerabilidad significativa que enfrenta este sector estratégico para el desarrollo nacional ante la presencia de factores de riesgo psicosocial.

La evidencia disponible en el contexto panameño, aunque fragmentada, sugiere la necesidad de implementar sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional que permitan el monitoreo sistemático de los factores de riesgo psicosocial en diferentes sectores productivos. Esta información resultaría fundamental para el diseño e implementación de políticas públicas

orientadas a la prevención y gestión efectiva de estos riesgos, contribuyendo así a la protección de la salud mental y el bienestar integral de la población trabajadora del país.

### **Marco Legal**

Esta investigación se fundamenta en el marco jurídico panameño relacionado con la evaluación y gestión de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. La normativa nacional en materia de salud y seguridad ocupacional ha experimentado una transformación progresiva que incorpora, la dimensión psicosocial como componente esencial en la prevención de riesgos laborales.

La legislación laboral panameña establece, a través del Decreto de Gabinete N° 252 de 1971, las directrices fundamentales en materia de higiene y seguridad ocupacional. En su Libro II, Título I, sobre Riesgos Profesionales, se determina la responsabilidad patronal de implementar medidas orientadas a la mitigación, prevención y eliminación de accidentes y enfermedades profesionales a las que se encuentran expuestos los trabajadores en sus espacios laborales (artículo 283). Si bien la norma no especifica explícitamente los riesgos de naturaleza psicosocial, su conceptualización amplia de riesgos profesionales posibilita su incorporación dentro de este marco regulatorio (Gobierno de Panamá, 1971).

Posteriormente, la Ley 51 de 2005, mediante la cual se reforma la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social, introduce modificaciones significativas al artículo 69 del Decreto de Gabinete N° 68 de 1970. Esta reforma establece la competencia de la Caja de Seguro Social para regular la prevención de riesgos profesionales y la seguridad e higiene laboral, facultándola para desarrollar la reglamentación que las organizaciones deben cumplir en materia de promoción,

prevención y atención de problemáticas relacionadas con la salud ocupacional (Asamblea Nacional, 2005).

A pesar de estos avances, el marco normativo panameño requiere consolidación en aspectos fundamentales tales como: la conceptualización específica de los factores de riesgo psicosocial, la obligatoriedad de evaluaciones periódicas sistematizadas, el establecimiento de parámetros técnicos estandarizados para su medición y la regulación de intervenciones fundamentadas en evidencia científica. En este sentido, las experiencias normativas desarrolladas por países como Colombia, Chile y México, que han implementado reglamentaciones especializadas en riesgos psicosociales, constituyen referentes valiosos para el fortalecimiento del desarrollo normativo en Panamá.

## **Marco Teórico**

### ***Modelo de Demanda-Control y Apoyo Social***

El Modelo de Demandas-Control, desarrollado por Robert Karasek en 1979, representa uno de los referentes teóricos más reconocidos e influyentes para el análisis de los factores psicosociales en el ámbito laboral y su impacto en la salud de los trabajadores. La premisa fundamental de este modelo establece que las respuestas de tensión psicológica no se originan a partir de un elemento único del entorno laboral, sino de la combinación entre las exigencias psicológicas inherentes al trabajo y el nivel de autonomía que posee el trabajador sobre sus actividades (Luceño, L., Martín, J., Jaén, M. y Díaz, E., 2005).

En él, el estrés se asocia con el grado de tensión psicológica experimentada por el individuo. Es importante señalar que Karasek (1979, citado en Luceño et al., 2005) no emplea

el término estrés como una condición interna del sujeto; en su lugar, aborda tres conceptos fundamentales relacionados: las demandas laborales, el control sobre el trabajo y la tensión laboral. Las demandas laborales aluden a las exigencias psicológicas que la actividad laboral impone al trabajador, incluyendo aspectos como el volumen de trabajo, las presiones temporales, el ritmo de ejecución, las interrupciones inesperadas y los requerimientos de atención, concentración y toma de decisiones. Por otra parte, el control se refiere al margen de autonomía que posee el trabajador para determinar cómo, cuándo y en qué secuencia ejecutar sus tareas, además de su capacidad para utilizar y desarrollar sus competencias profesionales. Finalmente, la tensión laboral emerge de la confluencia entre elevadas demandas psicológicas y reducido control sobre el trabajo, configurando el escenario de mayor vulnerabilidad para la salud, dado que el trabajador debe enfrentar exigencias considerables sin contar con los recursos adecuados para manejarlas.

Bajo estos conceptos, el modelo sugiere que los niveles elevados de tensión psicológica y riesgo de enfermedad surgen en contextos laborales que conjugan altas demandas con bajo control. Reconociendo ciertas limitaciones del modelo original de Karasek, Jeffrey Johnson y Ellen Hall (1988, quienes son citados por Vega, 2001) sugirieron la incorporación de una tercera dimensión: el apoyo social en el trabajo. Töres Theorell, profundizó en esta ampliación, dando lugar al Modelo de Demandas-Control-Apoyo Social. El apoyo social laboral se conceptualiza como el conjunto de interacciones sociales constructivas y accesibles en el entorno de trabajo, tanto con superiores como con colegas. La inclusión del apoyo social en el modelo responde al reconocimiento de la naturaleza social del ser humano y de la relevancia de las relaciones interpersonales laborales como recursos esenciales para el manejo del estrés ocupacional (Vega, 2001).

Este nuevo modelo plantea que la combinación más perjudicial para la salud corresponde a la combinación de elevadas demandas, escaso control y limitado apoyo social, constituyendo esta tríada el mayor factor de riesgo para el desarrollo de alteraciones en la salud física y mental (Johnson & Hall, 1988, quienes son citados por Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., y Sigoña Igor, M., 2013). En consecuencia, el apoyo social puede funcionar como un elemento protector o modulador de los efectos perjudiciales del estrés laboral. Cuando un trabajador se encuentra ante altas demandas con reducido control, un adecuado apoyo social puede atenuar parcialmente las consecuencias adversas a través de diversos mecanismos, ya sea facilitando recursos complementarios para afrontar las exigencias, fortaleciendo la percepción de autoeficacia, aportando enfoques alternativos frente a las problemáticas laborales o disminuyendo el impacto emocional negativo de las situaciones generadoras de estrés.

### ***Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo y Recompensa***

El Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, desarrollado por Johannes Siegrist en 1996, ofrece una perspectiva complementaria al modelo anterior al enfatizar la importancia de la reciprocidad en las relaciones laborales. Este modelo parte de la premisa de que el trabajo es una actividad social central que contribuye significativamente a la identidad, la autoestima y el bienestar psicológico del individuo más allá de solo obtener ingresos (Siegrist, 1996, quien es citado por Tirado, Rodríguez-Cifuentes, Llorente-Alonso, Rubio-Garay, Topa, y López-González. 2022).

Desde la perspectiva de Siegrist (1996), la relación laboral implica un contrato psicológico basado en el intercambio social, donde el trabajador dedica un esfuerzo considerable con la expectativa de obtener retribuciones acordes a ese esfuerzo. El modelo comprende dos

componentes principales; por una parte, el esfuerzo, que puede ser extrínseco (demandas y obligaciones laborales) o intrínseco (motivación excesiva relacionada con afrontamiento y necesidad de control), y por otra, las recompensas, las cuales abarcan aspectos monetarios, reconocimiento social y posibilidades de desarrollo profesional. Cuando este principio de reciprocidad se ve afectado sistemáticamente en el contexto laboral, se genera un estado de distrés emocional que repercute negativamente en la salud física y mental del trabajador (Siegrist, 1996, quien es citado por Tirado et al., 2022).

La importancia de este modelo radica en su capacidad para explicar cómo la percepción de inequidad entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas desencadena respuestas de estrés crónico. Este desequilibrio aumenta considerablemente la vulnerabilidad de los trabajadores frente a diversas afecciones, incluyendo enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales y el síndrome de burnout o desgaste profesional.

### ***Modelo Dinámico de los Factores de Riesgo Psicosocial***

El Modelo Dinámico de los Factores de Riesgo Psicosocial, propuesto por Gloria Villalobos (2004), representa una contribución significativa al estudio de los riesgos psicosociales en el contexto latinoamericano, particularmente colombiano. Este modelo plantea que los factores de riesgo psicosocial no operan de manera aislada, sino que establecen interacciones dinámicas entre las condiciones intralaborales, extralaborales y las características individuales de los trabajadores (Villalobos, 2004, quien es citada por Niño, Calderón y González, 2020).

De acuerdo con Villalobos (2004), los factores intralaborales abarcan las condiciones del ambiente de trabajo, las demandas laborales, el grado de control sobre las tareas, el estilo de liderazgo, las relaciones sociales en el entorno laboral y el sistema de recompensas derivado de la actividad laboral. En contraste, los factores extralaborales incluyen aspectos del contexto familiar, social y económico del trabajador que pueden incidir en su salud y rendimiento ocupacional. Por último, las condiciones individuales contemplan variables sociodemográficas, rasgos de personalidad y estrategias de afrontamiento que median la respuesta del individuo frente a los factores de riesgo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Este modelo sirvió como base para el desarrollo de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, elaborada en colaboración con el Ministerio de la Protección Social de Colombia. Dicha herramienta permite realizar una evaluación integral y sistemática de las condiciones psicosociales en los contextos laborales, teniendo en cuenta que los efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud resultan de la interacción compleja entre múltiples factores, lo cual demanda enfoques integrales tanto en los procesos de evaluación como en las estrategias de intervención.

### ***Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial***

La evaluación de factores de riesgo psicosocial constituye un proceso sistemático orientada a identificar, analizar y valorar aquellas condiciones laborales susceptibles de impactar negativamente en la salud de los empleados.

En el ámbito latinoamericano, la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010) se

ha consolidado como una de las herramientas más exhaustivas y científicamente validadas para el abordaje integral de variables psicosociales en contextos laborales. Este conjunto de instrumentos contempla los siguientes componentes: (a) dos versiones de cuestionarios para valorar factores de riesgo psicosocial de origen intralaboral, diferenciadas según el nivel ocupacional (forma A destinada a personal directivo y profesional, y forma B orientada a trabajadores de otros estratos ocupacionales); (b) instrumento de medición de factores de riesgo psicosocial de naturaleza extralaboral; (c) protocolo de análisis psicosocial aplicado a posiciones de trabajo específicas; (d) herramienta de valoración de niveles de estrés; y (e) protocolos de entrevistas semiestructuradas.

La validación psicométrica de estos instrumentos evidenció propiedades técnicas sólidas, alcanzando coeficientes de confiabilidad mediante alfa de Cronbach superiores a 0.80, además de demostrar validez de constructo a través de procedimientos de análisis factorial confirmatorio (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010). La estructura factorial de estos cuestionarios posibilita la exploración de dominios y dimensiones particulares de riesgo psicosocial, favoreciendo la identificación precisa de aquellas condiciones laborales que requieren intervención prioritaria.

La batería surge como respuesta a la Resolución 2646 de 2008 de Colombia, una de las primeras normativas a nivel mundial en reconocer la importancia de evaluar e intervenir los factores psicosociales generadores de estrés en el ámbito laboral (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011). Validada con una muestra superior a 2,000 trabajadores colombianos, esta batería incorpora la evaluación de factores intralaborales, extralaborales e individuales, así como las características del puesto de trabajo y estrés ocupacional (Charria et al., 2011).

En el 2022, el Ministerio de Trabajo de Colombia, publica la resolución 2764 con el objetivo de adoptar los referentes técnicos mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial. Colombia ha venido actualizando su normativa y estableciendo la aplicación de esta batería en todo el territorio colombiano, con el objetivo de garantizar la salud mental de los trabajadores de empresas públicas y privadas.

En el territorio panameño, aunque no se dispone de una batería de instrumentos validada nacionalmente, distintas entidades han iniciado la implementación de herramientas evaluativas ajustadas al contexto organizacional local.

El proceso evaluativo de factores de riesgo psicosocial debe fundamentarse en principios metodológicos esenciales que incluyen aspectos como la globalidad para contemplar la totalidad de aspectos relevantes del entorno laboral; la participación activa de trabajadores y niveles directivos; la garantía de anonimato y confidencialidad que favorezca la sinceridad en las respuestas; y la orientación pragmática hacia la acción preventiva (Gil-Monte, 2012).

La implementación sistemática de evaluaciones de factores de riesgo psicosocial representa el fundamento inicial indispensable para la articulación de estrategias preventivas efectivas. Como señalan Orozco, Carranco y López (2025), la evaluación permite no solo identificar la presencia de riesgos, sino también “desarrollar estrategias que promuevan un entorno de trabajo más saludable y productivo, permitiendo abordar los factores críticos que influyen en el bienestar de los empleados” (p.3).

La valoración integral de estos factores mediante instrumentos científicamente validados, como la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, facilita la obtención de diagnósticos precisos que sustentan intervenciones fundamentadas en evidencia empírica. Los hallazgos derivados de estas evaluaciones deben materializarse en planes de acción específicos que contemplen transformaciones en la estructura organizacional del trabajo, consolidación de recursos laborales disponibles, y promoción de competencias individuales y grupales para el manejo saludable de las exigencias profesionales.

En el escenario panameño, caracterizado por un marco normativo específico sobre riesgos psicosociales aún en proceso de consolidación, las iniciativas empresariales de carácter voluntario en materia de evaluación e intervención constituyen prácticas pioneras que pueden operar como modelos referenciales para otras instituciones y contribuir al establecimiento progresivo de estándares nacionales en esta área. La documentación sistemática y difusión de estas experiencias investigativas resultan fundamental para el fortalecimiento del campo de la salud ocupacional en el contexto nacional.

### **Promoción, Prevención e Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Los riesgos psicosociales representan una problemática significativa en el contexto organizacional, originada por diversos factores relacionados con las condiciones laborales y características individuales de los trabajadores. Vargas, Vásquez, Quino, Arias y Avella (2022) encontraron en su investigación que estos factores desencadenan consecuencias tanto fisiológicas como psicológicas en los empleados, afectando negativamente su desempeño laboral y productividad. En este sentido, resulta relevante que las organizaciones incorporen en sus programas de seguridad y salud ocupacional instrumentos de medición adaptados a la normativa

de su país, con el propósito de evaluar dichos riesgos y, a partir de los hallazgos obtenidos, implementar acciones correctivas que promuevan una cultura preventiva orientada al bienestar integral de los trabajadores.

La Comunidad Andina de Naciones (CAN), mediante la Decisión 584 de 2004, estableció un marco normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo dirigido a los países miembros, con directrices para la implementación de sistemas de gestión en esta área. El artículo 11 de dicha decisión estipula que todos los centros de trabajo deben adoptar las medidas necesarias para reducir los riesgos laborales mediante un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Adicionalmente, el artículo 26 establece la obligatoriedad del empleador de contar con un plan de evaluación y prevención de riesgos (Ministerio del Trabajo, 2015). Aunque Panamá participa como país observador en la CAN, estas disposiciones constituyen un referente importante para el desarrollo de políticas nacionales en materia de seguridad y salud laboral.

### **Capítulo 3: Aspectos Metodológicos**

#### **Tipo y Diseño de Investigación.**

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptivo transversal. Según Hernández et al. (2014), los estudios con diseño no experimental son aquellos en los que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural para posteriormente analizarlos. Asimismo, el alcance descriptivo permite especificar las propiedades y características del fenómeno estudiado, en este caso, los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la organización.

El carácter transversal del estudio implica que la recolección de datos se realizó en un momento único del tiempo (Hernández et al., 2014), permitiendo describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un punto temporal específico. Este diseño resulta apropiado para el objetivo de identificar y caracterizar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A.

#### **Alcance y Delimitación**

El presente proyecto tiene un alcance descriptivo, el cual resulta pertinente para evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la empresa "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A.". Este tipo de alcance permite especificar propiedades, características y perfiles del fenómeno estudiado, proporcionando información sistemática que puede orientar la toma de decisiones organizacionales en materia de prevención y promoción de la salud ocupacional (Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014).

El estudio permitirá identificar, medir y evaluar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral presentes en los trabajadores de la empresa, mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Esta fase diagnóstica posibilitará conocer de manera objetiva y cuantificable las condiciones psicosociales laborales en sus múltiples dominios: demandas del trabajo, control sobre la actividad laboral, liderazgo y relaciones sociales, recompensas, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, situación económica, características de la vivienda y desplazamiento. Asimismo, el estudio describirá la prevalencia de cada dimensión de riesgo según los baremos establecidos en la batería, clasificándolos en niveles de exposición que abarcan desde sin riesgo hasta riesgo muy alto, y caracterizará estos factores según variables sociodemográficas como edad, sexo, nivel educativo, antigüedad y cargo.

A partir de esta descripción, se generará una información fundamentada y precisa que permitirán la formulación de estrategias de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial identificados. Los hallazgos del diagnóstico proporcionarán información específica sobre los dominios que presenten mayor prevalencia y nivel de riesgo en la población estudiada. De esta manera, la investigación no solo contribuye al conocimiento científico sobre las condiciones psicosociales en contextos organizacionales del sector de servicios contables, sino que también genera información relevante y contextualizada para la gestión de la salud mental ocupacional en empresas panameñas del sector.

Este alcance descriptivo es coherente con el enfoque cuantitativo no experimental de diseño transversal adoptado, dado que la recolección de datos se realizará en un momento único, sin manipulación de variables. La investigación se limita a evaluar el estado actual de los riesgos

psicosociales y a generar información que fundamente acciones correctivas y preventivas, pero no incluye la fase de implementación ni la evaluación de impacto de dichas acciones, aspectos que podrían constituir objeto de estudios posteriores de alcance explicativo o experimental.

Por tanto, este estudio generará información sistematizada y científicamente válida que podrá servir como base para futuras investigaciones epidemiológicas sobre factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral panameño. Los resultados obtenidos podrían ser de utilidad para organizaciones gubernamentales como el Ministerio de Salud de Panamá (MINSA) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), así como para entidades académicas interesadas en profundizar mediante estudios correlacionales o explicativos sobre esta temática. Adicionalmente, el proyecto proporcionará a la empresa participante un plan de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, contribuyendo al cumplimiento de los requerimientos normativos vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo en Panamá.

### **Variables**

Dada la naturaleza de la investigación, las variables presentes tienen el mismo nivel de relevancia, ya que se busca describir el comportamiento de las variables en un contexto organizacional específico. Las variables objeto de análisis en esta investigación corresponden a los factores de riesgo psicosocial clasificados en tres constructos principales: factores de riesgo psicosocial intralaboral (condiciones propias del trabajo y de su organización), factores de riesgo psicosocial extralaboral (aspectos externos al entorno laboral del trabajador) y los niveles de estrés laboral experimentados por los colaboradores. A su vez, se tiene en cuenta la información sociodemográfica y ocupacional perteneciente a la ficha de datos generales que incluye la Batería. Estas variables se operacionalizaron a través de la Batería de instrumentos para la evaluación de

factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

### ***Definición Conceptual***

A continuación, se presentan las variables del proyecto en su definición conceptual:

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Condiciones del ambiente de trabajo, las exigencias del trabajo, la organización del mismo y las relaciones interpersonales en el entorno laboral que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Tabla 1**

#### *Dominios y dimensiones intralaborales*

<b>Constructo</b>	<b>Dominios</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.	<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 sobre el trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.	<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 en el trabajo	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral.	<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	Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.	<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: La información suministrada en esta tabla se encuentra en la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de Protección social (p.p 20-21), 2010.*

Variable 2: Factores de riesgo psicosocial extralaboral: Aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que pueden afectar su salud y bienestar, así como su desempeño en el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Tabla 2**

*Dimensiones extralaborales*

<b>Constructo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Condiciones Extralaborales	Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación

		y ocio.
	Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
	Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
	Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
	Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
	Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y vice versa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

*Nota: La información suministrada en esta tabla se encuentra en la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de Protección social (p.p 26-27), 2010.*

Variable 3: Nivel de Estrés Laboral: Conjunto de reacciones físicas, psicológicas y comportamentales que experimenta el trabajador cuando las demandas del trabajo superan su capacidad, recursos o necesidades (Villalobos, 2004, quien es citada por Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **Tabla 3**

*Categorías de síntomas de la presencia de reacciones de estrés*

<b>Categorías</b>
Síntomas fisiológicos
Síntomas de comportamiento social
Síntomas intelectuales y laborales
Síntomas psicoemocionales

*Nota: La información suministrada en esta tabla se encuentra en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de Protección social (p.p 371), 2010.*

Variable 4: Datos Sociodemográficos y Ocupacionales: Características personales, familiares y socioeconómicas de los trabajadores que permiten identificar y describir el perfil de la población objeto de estudio. Estas características contextualizan las condiciones individuales y del entorno social del trabajador que pueden influir en la percepción y respuesta ante los factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Tabla 4**

*Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales*

<b>Constructo</b>	<b>Variables</b>
Información Sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad (calculada a partir del año de nacimiento)</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)</li> <li>• Ocupación o profesión</li> <li>• Lugar de residencia actual</li> <li>• Estrato socioeconómico de la vivienda</li> <li>• Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)</li> <li>• Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).</li> </ul>
Información Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar actual de trabajo</li> <li>• Antigüedad en la empresa</li> <li>• Nombre del cargo</li> <li>• Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)</li> <li>• Antigüedad en el cargo actual</li> <li>• Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja</li> <li>• Tipo de contrato</li> <li>• Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas</li> </ul>

	• Modalidad de pago
--	---------------------

*Nota: La información suministrada en esta tabla se encuentra en la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de Protección social (p.p 28), 2010.*

### ***Definición Operacional***

A continuación, se presentan las variables del proyecto en su definición operacional:

**Variable 1:** Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A o B según el cargo) de la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

**Variable 2:** Factores de riesgo psicosocial extralaboral: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral de la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

**Variable 3:** Nivel de Estrés Laboral: Cuestionario para la Evaluación del Estrés de la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia, que evalúa síntomas fisiológicos, comportamentales y psicoemocionales del estrés.

**Variable 4:** Datos Sociodemográficos y Ocupacionales: Ficha de Datos Generales incluida en la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

## **Población**

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores de Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A. que se encontraban activos y laborando en la empresa al momento de realizar la investigación, correspondiendo a 20 trabajadores en total.

### ***Criterios de Inclusión***

Durante el período de aplicación del estudio debieron cumplir con los siguientes criterios para ser participantes idóneos:

- Estar vinculados mediante un contrato laboral vigente con la compañía.
- Dar consentimiento informado.
- Tener disposición para el diligenciamiento de los cuestionarios de la batería.
- Cumplir el requisito de culminación de bachiller (según ficha de instrumento), para la aplicación de la forma A o B del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral, según corresponda su cargo.

### ***Criterios de Exclusión***

Debido a que es una población pequeña, se hace necesaria la participación activa de los colaboradores, por lo cual, no se realizará exclusión de los colaboradores, a menos que nieguen su consentimiento informado y por ende no participen del diligenciamiento de los cuestionarios.

## **Muestra**

Para efectos de la investigación, la muestra seleccionada es el total de la población, ya que al ser una empresa pequeña se hace importante que se involucren los trabajadores en su totalidad.

En la Tabla 5 se detallan las características de la muestra.

**Tabla 5***Distribución de la Muestra*

<b>Tipo de Cuestionario</b>	<b>Cargos</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Forma A	Gerente general (1) Gerente financiero (1) Supervisora (2) Oficial (4) Analista de cuenta (5) Trámites especiales (1) Analista de datos (2)	16	80%
Forma B	Asistente contable (3) Servicios generales (1)	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos recopilados de la empresa Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A en la que la forma A y forma B corresponden al nivel ocupacional de los trabajadores.

**Técnica de Recolección de información**

La técnica empleada para la recolección de información fue la Ficha de Datos Generales, la cual hace parte de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial. Esta ficha recopila información sociodemográfica y ocupacional del trabajador, incluyendo aspectos como edad, sexo, estado civil, nivel educativo, tipo de contrato, antigüedad en la empresa, entre otros datos relevantes para la caracterización de la población.

***Instrumento***

Se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (actualmente Ministerio del Trabajo) en el año 2010.

Este instrumento, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en colaboración con la Pontificia Universidad Javeriana, constituye una herramienta válida y confiable para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en contextos latinoamericanos con características socioculturales similares a las de Panamá. La aplicación de esta batería permitirá identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, y nivel de estrés presentes en la organización, describiendo los dominios de riesgo psicosocial asociadas a estos factores que presenten mayor prevalencia según los niveles de exposición en los colaboradores de la empresa, así como determinar qué áreas o departamentos específicos presentan condiciones de mayor riesgo.

A partir del objetivo de la investigación, se usaron los siguientes instrumentos:

**Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A.** Dirigido a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Está compuesto por 123 ítems distribuidos en cuatro dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensas.

**Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B.** Aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. Consta de 97 ítems organizados en los mismos cuatro dominios del Formulario A, pero adaptados al nivel de complejidad de estos cargos.

**Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral.** Conformado por 31 ítems que evalúan siete dimensiones acordes a los niveles ocupacionales de los trabajadores (cargos de jefatura, profesionales o técnicos, y auxiliares u operarios): tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo

familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

**Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés.** Compuesto por 31 ítems que indagan sobre los síntomas físicos, psicológicos y comportamentales asociados a las respuestas de estrés del trabajador.

**Formato De Entrevista Semiestructurada.** Establecida en la misma batería de Riesgos Psicosociales.

### ***Validación y Confiabilidad del Instrumento***

La Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de Colombia cuenta con estudios de validación y confiabilidad realizados por el Ministerio de la Protección Social en colaboración con la Pontificia Universidad Javeriana (2010). El proceso de validación incluyó análisis factoriales confirmatorios que evidenciaron la validez de constructo de cada uno de los cuestionarios, garantizando que miden efectivamente los factores de riesgo psicosocial que pretenden evaluar. Estos análisis psicométricos confirman que los instrumentos cumplen con los estándares científicos requeridos para su aplicación en contextos laborales colombianos, presentando evidencia real de su capacidad para identificar y cuantificar los factores de riesgo psicosocial en el ámbito organizacional.

Por su parte, la confiabilidad de los instrumentos se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite determinar la consistencia interna de las escalas. Los estudios originales de validación reportaron coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach superiores a 0.80, lo que indica una alta consistencia interna de los instrumentos (Ministerio de la Protección

Social, 2010). Los resultados de estos estudios se presentan en las Tablas 6, 7 y 8, evidenciando valores que confirman la alta confiabilidad de cada uno de los cuestionarios aplicados.

**Tabla 6**

*Coefficientes de confiabilidad de los cuestionarios generales de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B)*

<b>Cuestionarios generales de factores psicosociales</b>	<b>N</b>	<b>No. Ítems</b>	<b>Coefficiente Alpha de Cronbach</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
Cuestionario general de factores de riesgo psicosocial forma A	1576	154	0,957	Excelente
Cuestionario general de factores de riesgo psicosocial forma B	784	128	0,944	Excelente

*Nota.* Esta tabla fue tomada de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales y muestra los datos de Coeficientes de confiabilidad en ambos cuestionarios de la misma (p.68).

**Tabla 7**

*Coefficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>No. Ítems</b>	<b>Coefficiente Alpha de Cronbach</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
Tiempo fuera del trabajo	4	0,908	Excelente
Relaciones familiares	3	0,742	Bueno
Comunicación y relaciones interpersonales	5	0,826	Muy bueno
Situación económica del grupo familiar	3	0,736	Bueno
Características de la vivienda y de su entorno	9	0,752	Bueno
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	0,815	Muy bueno
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	4	0,750	Bueno

*Nota.* Esta tabla fue tomada de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales y muestra los datos de Coeficientes de confiabilidad en ambos cuestionarios de la misma (p.139).

**Tabla 8***Validez y confiabilidad del cuestionario para la Evaluación del Estrés*

<b>Versiones</b>	<b>Método de Jueces</b>	<b>Coefficiente de Pearson</b>	<b>Coefficiente Alpha de Cronbach</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
Primera versión	Sí	N.A	N.A	Excelente
Segunda versión	N.A	0,87	0,889	Muy bueno
Tercera versión	N.A	0,851	N.A	Muy bueno

*Nota.* Esta tabla fue tomada de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales y muestra los datos de Coeficientes de confiabilidad en ambos cuestionarios de la misma (p.372-373).

La interpretación de estos coeficientes se realizó conforme a la escala de valoración de confiabilidad propuesta por la batería, en la cual valores más cercanos a 1.00 indican mayor confiabilidad del instrumento (ver Tabla 9). Los coeficientes Alfa de Cronbach obtenidos en todas las dimensiones evaluadas superaron el valor de 0.70, considerado como aceptable en investigación en ciencias sociales y del comportamiento. Estos resultados confirman que los instrumentos presentan consistencia interna adecuada y que las mediciones realizadas son confiables para los propósitos de esta investigación. Por esta razón, la utilización de esta batería estandarizada y validada permite garantizar que los datos recolectados sean precisos y consistentes, contribuyendo a la validez interna de la investigación a la vez que se facilita el análisis comparativo de los resultados con otros estudios realizados en el contexto panameño.

**Tabla 9**

Valoración del coeficiente de confiabilidad

<b>Valor</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
Inferior a 0,65	Bajo
0,65 - 0,70	Aceptable
0,71 - 0,80	Buena
0,81 - 0,90	Muy buena
0,91 - 1,00	Excelente

*Nota.* Esta tabla fue elaborada con el fin de mostrar los valores de Coeficientes de confiabilidad de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales (p.372).

### **Interpretación de los Niveles de Riesgo**

Para la interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se establecieron baremos de clasificación que permiten identificar el grado de riesgo presente en la población estudiada. En este caso, la batería contempla la medición de tres dimensiones fundamentales, las cuales comprenden los factores de riesgo psicosocial intralaboral (diferenciados en formas A y B según el nivel jerárquico del cargo), los factores de riesgo psicosocial extralaboral y la sintomatología asociada al estrés. Cada dimensión se clasifica en cinco categorías que gradúan la severidad del riesgo, desde niveles despreciables hasta situaciones críticas que demandan intervención inmediata.

En este sentido, la interpretación de dichos niveles resulta fundamental para priorizar acciones preventivas y correctivas. Mientras que los niveles altos y muy altos exigen atención urgente con medidas de intervención inmediata, los niveles medios requieren seguimiento continuo y estrategias preventivas específicas. Por su parte, los niveles bajos y despreciables

sugieren condiciones favorables que deben mantenerse mediante acciones de monitoreo periódico.

Las tablas presentadas a continuación detallan la descripción de cada nivel de riesgo, facilitando así la interpretación objetiva de los hallazgos en cada una de las dimensiones evaluadas.

**Tabla 10**

*Interpretación del nivel de riesgo de factores de riesgo intralaboral Forma A y B*

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Interpretación</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.* La definición de la interpretación de cada nivel de riesgo fue extraída textualmente de la Bateria de Factores de Riesgos Psicosociales (p.87).

**Tabla 11**

*Interpretación del nivel de riesgo de factores de riesgo extralaboral de acuerdo al nivel ocupacional*

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Interpretación</b>
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones 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 que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas 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 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 que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

*Nota.* La definición de la interpretación de cada nivel de riesgo fue extraída textualmente de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales acorde al nivel ocupacional de los trabajadores (p.154).

**Tabla 12**

*Interpretación del nivel de riesgo de estrés acorde al grupo ocupacional Forma A y B de intralaboral*

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Interpretación</b>
Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja

	frecuencia de síntomas.
Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

*Nota.* La definición de la interpretación de cada nivel de riesgo fue extraída textualmente de la Batería de Factores de Riesgos Psicosociales (p.383).

### **Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento, análisis y calificación de los datos recopilados se utilizó el software Batería Axov, herramienta especializada diseñada para sistematizar la información obtenida a través de la Batería de riesgo psicosocial colombiana. Este programa permite la digitación de las respuestas de cada cuestionario, generando de manera automática los puntajes brutos y transformados, así como los niveles de riesgo (sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto) para cada dimensión, dominio e instrumento aplicado.

El procesamiento de datos se realizó respetando los baremos establecidos en el manual de la batería, lo cual garantiza la interpretación adecuada de los resultados según los estándares nacionales. Los resultados individuales y agregados fueron analizados mediante estadística

descriptiva, calculando frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y niveles de riesgo por cada factor evaluado.

### **Fases Generales del Proyecto**

La metodología del proyecto se desarrolló mediante una estructura sistemática dividida en siete fases que permitieron la adecuada planificación, ejecución y socialización de los resultados:

#### ***Fase 1: Acercamiento Con El Gerente De La Empresa***

Esta fase inicial tuvo como objetivo solicitar formalmente la autorización del gerente general de Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A. para la ejecución del proyecto de investigación. Durante este acercamiento se dio a conocer el propósito del estudio, los alcances esperados y los beneficios que se derivarían para la organización al término del mismo, estableciendo así el compromiso institucional necesario para el desarrollo del proyecto.

#### ***Fase 2: Exploración de las necesidades y problemáticas organizacionales***

En esta fase se buscó profundizar en el conocimiento de la realidad organizacional mediante tres objetivos específicos: explicar detalladamente el objetivo del estudio resaltando su utilidad práctica para la empresa, indagar acerca de aspectos organizacionales relevantes tales como la estructura empresarial, los procesos internos y las problemáticas identificadas en los últimos años, y establecer un acuerdo con la gerencia acerca de las necesidades prioritarias a abordar mediante el proyecto de investigación.

### ***Fase 3: Propuesta de intervención***

Durante esta fase se presentó al gerente general un plan de acción estructurado que detalló la gestión a realizarse, incluyendo los instrumentos a aplicar, los tiempos de ejecución, los recursos necesarios y los compromisos tanto de la investigadora como de la organización para garantizar el éxito del proyecto.

### ***Fase 4: Carta De Información Y Firma Del Consentimiento Informado***

Con el propósito de garantizar la calidad y participación voluntaria en la recolección de información, se solicitó formalmente a través de una carta la presentación del proyecto explicando el alcance y aporte a las condiciones del contexto laboral presente. Una vez respondida la solicitud, se procedió a explicar y resolver dudas de la investigación a los participantes y colaboradores activos de la organización, dando estos la autorización para participar voluntariamente en la investigación diligenciando el consentimiento informado.

### ***Fase 5: Aplicación de la ficha de datos generales, cuestionarios y Entrevista Semiestructurada***

Esta fase constituyó el momento central de la recolección de información. Las fichas y los cuestionarios se diligenciaron junto a los participantes dando instrucciones claras para su adecuado diligenciamiento, previendo sesgos y procurando confiabilidad en las respuestas. Siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Protección Social (2008), la batería se aplicó en el siguiente orden: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Cuestionario para la evaluación del estrés y finalmente cerrar con la Ficha de datos generales, ya que esa secuencia ha demostrado mayor eficiencia en la recolección de datos (p.75). Se recopiló información detallada y precisa de cada

uno de los colaboradores participantes, respetando en todo momento los principios éticos de confidencialidad, voluntariedad e información sobre el propósito del estudio. Esta información fue complementada con la entrevista semiestructurada a 3 colaboradoras de diferentes áreas.

#### ***Fase 6: Análisis e interpretación de la información recopilada***

Una vez finalizada la aplicación de los instrumentos, se procedió al análisis exhaustivo de los datos mediante el software especializado (Batería Axov). Esta fase tuvo como objetivos examinar los datos recopilados para identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización, establecer los niveles de riesgo por cada dimensión y dominio evaluado, al mismo tiempo que su impacto en la población estudiada.

#### ***Fase 7: Conclusión del proyecto investigativo y exposición de resultados***

Como fase final, se realizó la socialización de los resultados al gerente general, presentando de manera fundamentada los hallazgos del estudio junto con las recomendaciones pertinentes para la intervención de los factores de riesgo identificados. Se enfatizó en los riesgos asociados a la no implementación de estrategias preventivas y correctivas, así como en los beneficios organizacionales e individuales derivados de la aplicación de las medidas recomendadas.

#### **Consideraciones éticas**

Durante todo el proceso investigativo se respetaron los principios éticos establecidos en la normatividad panameña vigente y las directrices internacionales para la investigación con seres humanos. Se garantizó el consentimiento informado de los participantes, la confidencialidad de la información proporcionada, el uso exclusivo de los datos con fines

investigativos y académicos, y la devolución de resultados tanto a nivel organizacional como individual tal y como fue acordado.

## Capítulo 4: Resultados

El estudio se realizó con una muestra de 20 colaboradores pertenecientes a una organización localizada en el Departamento de Panamá Oeste. Las condiciones individuales son características sociodemográficas y ocupacionales que se describen a continuación fueron recolectadas mediante la ficha de datos generales incluida en la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social. Al mismo tiempo que los factores de riesgo psicosocial intralaboral (A y B), extralaboral y niveles de estrés.

Es importante tener en cuenta que, a pesar de que los datos sociodemográficos y ocupacionales se presenten de manera general tomando la muestra como el 100%, para la presentación de los dominios, dimensiones y condiciones asociadas a factores de riesgo psicosocial, extralaboral y niveles de estrés se tomará el total de cada grupo ocupacional 1 y 2 (Forma A y Forma B) como el 100%.

### Condiciones Individuales

#### *Características Sociodemográficas*

El análisis de las características sociodemográficas de los participantes reveló aspectos importantes que contextualizan la evaluación de riesgos psicosociales en la organización estudiada, la cual presentó particularidades significativas en términos de género, edad y condiciones socioeconómicas.

**Tabla 13**

Género de la población

<b>Género</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	19	95%
Masculino	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

La distribución por género mostró una marcada predominancia en el género femenino representando el 95% de la muestra, mientras que solo el 5% correspondió al género masculino (ver Tabla 13). Esta distribución resulta consistente con la Encuesta de Mercado Laboral realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2024), donde se mantuvo la participación activa económica y laboralmente de mujeres en Panamá Oeste del 50.4%. Desde la perspectiva del riesgo psicosocial, esta composición adquiere relevancia particular considerando que se ha identificado que las mujeres trabajadoras enfrentan demandas específicas asociadas a la doble presencia, es decir, la necesidad de conciliar responsabilidades laborales con roles reproductivos y de cuidado familiar, lo cual puede incrementar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010).

A su vez, se observó que el 45% de los colaboradores se encontraba en el rango de 18 a 25 años, seguido por el 40% en el rango de 26 a 34 años. El grupo de menor representación fue el de 35 años o más, con un 15% de los participantes. Lo cual, sugiere una fuerza laboral relativamente joven que puede asociarse con características particulares en términos de expectativas laborales, niveles de experiencia y estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes. Esto significa que, la población trabajadora joven puede implicar tanto factores protectores como de riesgo; por un lado, mayor adaptabilidad y energía física, pero por otro, menor experiencia en el manejo de situaciones complejas y posible inestabilidad laboral que puede derivar en percepciones de inseguridad.

**Tabla 14***Estado civil de la población*

<b>Estado civil</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero (a)	9	45%
Casado (a)	3	15%
Unión libre	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos recopilados de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Respecto al estado civil, el 45% de los colaboradores reportó ser soltero, el 40% indicó vivir en unión libre, y el 15% manifestó estar casado (ver Tabla 14). Esta distribución refleja las transformaciones contemporáneas en las estructuras familiares y de pareja, con una importante proporción de personas jóvenes que aún no han formalizado vínculos maritales o que optan por modalidades de convivencia menos tradicionales. Desde el análisis de riesgos psicosociales, el estado civil constituye una variable relevante en tanto puede influir en las redes de apoyo social disponibles, las responsabilidades económicas y las demandas del ámbito extralaboral, elementos que la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social considera fundamentales en la evaluación integral (Ministerio de la Protección Social, 2010).

**Tabla 15***Nivel de escolaridad de la población*

<b>Escolaridad</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Bachillerato completo	4	20%
Técnico/Tecnológico completo	2	10%
Profesional incompleto	9	45%
Profesional completo	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

El análisis del nivel educativo reveló que el 45% de los participantes contaba con formación profesional incompleta, el 25% había completado estudios profesionales, el 20% tenía

bachillerato completo, y el 10% había finalizado una formación técnica o tecnológica (ver Tabla 15). Esta distribución resulta particularmente interesante, ya que casi la mitad de la muestra se encuentra en proceso de formación profesional, lo cual puede generar tensiones específicas relacionadas con la conciliación entre estudio y trabajo, mayores niveles de estrés académico-laboral y posibles percepciones de sobrecarga, ya que se ha identificado que los trabajadores que simultanean actividades laborales y académicas pueden experimentar mayores demandas cuantitativas y de tiempo, así como dificultades en el equilibrio trabajo-vida personal (Villalobos, Vargas, Rondón y Felknor, 2017).

**Tabla 16**

*Ocupación de la población*

<b>Ocupación</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio de limpieza	1	5%
Estudiantes de Contaduría	3	15%
Abogado	1	5%
Contadora	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En relación con la ocupación, la mayoría de los participantes (75%) se desempeñaba como contador, el 15% correspondió a estudiantes de contaduría, y tanto el servicio de limpieza como la profesión de abogado representaron el 5% cada uno (ver Tabla 16). Esta homogeneidad ocupacional en torno a la contaduría resulta coherente con el perfil organizacional de los servicios ofrecidos de la empresa y permite identificar exposiciones compartidas a factores de riesgo específicos del sector, tales como altas demandas mentales, presión por cumplimiento de plazos fiscales, responsabilidad por precisión en las cifras y uso intensivo de tecnologías de

información.

**Tabla 17**

*Ciudad/Distrito de residencia de la población*

<b>Ciudad/Distrito</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Arraiján	4	20%
La Chorrera	16	80%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

La totalidad de los participantes (100%) reside en la provincia de Panamá Oeste. En cuanto al distrito, el 80% vive en La Chorrera, mientras que el 20% reside en Arraiján (ver Tabla 17). Esta concentración geográfica adquiere relevancia particular al considerar que la ubicación de la empresa se encuentra en el distrito de La Chorrera, perteneciente a la misma provincia. Desde la perspectiva de la Batería de Riesgo Psicosocial, la residencia constituye un factor extralaboral significativo. El 80% de participantes que reside en el mismo distrito de la empresa presenta una condición favorable en términos de accesibilidad, lo que podría traducirse en menores tiempos de desplazamiento y reducción del desgaste físico y emocional asociado al traslado diario. En comparación con el 20% de colaboradores residentes en Arraiján quienes podrían presentar mayor exposición al riesgo psicosocial en esta dimensión, debido a que las distancias y condiciones de conectividad entre ambos distritos pueden generar tiempos de desplazamiento más prolongados y condiciones de traslado potencialmente estresantes.

**Tabla 18***Tipo de vivienda de la población*

<b>Tipo de vivienda</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
En arriendo	1	5%
Propia	8	40%
Familiar	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Con respecto al tipo de vivienda, el 55% de los colaboradores vive en una vivienda familiar, el 40% en vivienda propia, y el 5% en arriendo (ver Tabla 18). Esta distribución evidencia condiciones relativamente estables en materia de seguridad residencial para la mayoría de los colaboradores, lo cual constituye un elemento relevante al considerar los determinantes extralaborales del riesgo psicosocial.

En este sentido, el 40% de los participantes que cuenta con vivienda propia sugiere un nivel de autonomía y estabilidad económica favorable, factores que se asocian con menores niveles de preocupación financiera y mayor capacidad de recuperación psicológica fuera del entorno laboral. Por su parte, el 55% que habita en vivienda familiar, si bien goza de seguridad residencial, podría experimentar limitaciones en términos de autonomía, privacidad y control sobre el espacio personal. Estos aspectos cobran particular relevancia al considerar que las posibilidades de descanso adecuado y desconexión efectiva del trabajo pueden verse comprometidas en ambientes donde la independencia residencial es limitada. Finalmente, cabe destacar que el bajo porcentaje de trabajadores en condición de arriendo (5%) indica una situación favorable en comparación con otros contextos laborales donde la inestabilidad de vivienda representa un estresor extralaboral significativo.

**Tabla 19***Número de personas a cargo*

<b>Personas a cargo</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
0-1 persona	7	35%
2-3 personas	9	45%
4 o más	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En relación con el número de personas a cargo, los resultados revelan una distribución que merece especial atención desde la perspectiva del riesgo psicosocial. Específicamente, el 45% de los participantes reportó tener entre 2 y 3 personas a su cargo, mientras que el 35% indicó tener entre 0 y 1 persona, y el 20% restante manifestó tener 4 o más personas a cargo (ver Tabla 19). Esta distribución adquiere particular relevancia cuando se analiza en conjunto con la predominancia femenina identificada en la muestra, dado que sugiere una considerable carga de responsabilidades de cuidado y manutención que puede traducirse en demandas extralaborales significativas.

Desde el marco teórico de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010), las responsabilidades económicas y de cuidado familiar constituyen factores que pueden potenciar el conflicto trabajo-familia, reduciendo sustancialmente el tiempo disponible para la recuperación y el autocuidado. En este sentido, cuando las demandas laborales se combinan con altas responsabilidades de cuidado, se incrementa la probabilidad de experimentar sobrecarga de rol y disminuyen los recursos personales para afrontar las exigencias del entorno laboral. Este fenómeno cobra mayor importancia al considerar que el 65% de la muestra reporta tener dos o más personas a cargo, lo que representa un escenario de alta vulnerabilidad ante factores de riesgo extralaborales.

Por consiguiente, el perfil sociodemográfico de la muestra estudiada muestra un panorama de particular interés para el análisis de riesgos psicosociales. La población evaluada se caracteriza por una fuerza laboral predominantemente femenina, joven, con responsabilidades familiares significativas y, en muchos casos, que combina actividades laborales con formación académica en curso. De este modo, estas características constituyen el contexto fundamental sobre el cual deben interpretarse los resultados específicos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés, considerando que cada una de estas variables puede modular tanto la exposición como la vulnerabilidad de las condiciones psicosociales del trabajo.

### ***Características Ocupacionales***

El análisis de las características ocupacionales de los participantes revela aspectos fundamentales para la comprensión del contexto laboral en el cual se desarrollan los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

#### **Tabla 20**

##### *Antigüedad en la empresa de la población*

<b>Antigüedad</b>	<b>Total</b>	<b>Promedio años</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de un año	12	N/A	60%
Más de un año	8	4, 38	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>		<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En relación con el tiempo de vinculación laboral, se encontró que la mayoría de los participantes presentaban una antigüedad inferior a un año en la empresa (60%), mientras que el

40% restante reportó una permanencia superior a un año. Esta distribución sugiere una población laboral relativamente nueva en la organización, aspecto que puede asociarse con procesos de adaptación organizacional aún en curso y que, simultáneamente, evidencia una considerable rotación de personal en la empresa. La alta proporción de personal con menos de un año de antigüedad representa un factor de riesgo que merece especial atención. Por un lado, estos colaboradores pueden experimentar mayores niveles de incertidumbre laboral y menor dominio de sus funciones, características que se asocian con incrementos en la carga mental y el estrés percibido. Por otro lado, la elevada rotación implica costos organizacionales significativos relacionados con procesos de selección, inducción y capacitación, además de potenciales afectaciones en la continuidad de los procesos y el clima laboral.

Adicionalmente, es importante considerar que los trabajadores con menor antigüedad pueden carecer de redes de apoyo social consolidadas dentro de la organización, recurso que se identifica como factor protector frente a los riesgos psicosociales. En consecuencia, estos hallazgos justifican la implementación de estrategias de retención de talento, programas de inducción y sistemas de acompañamiento para los nuevos colaboradores, con el fin de facilitar su adaptación y reducir la exposición a factores de riesgo durante esta etapa de su trayectoria laboral.

**Tabla 21**

*Tipos de cargo en la empresa de la población*

<b>Tipos de cargo</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Operativo/Auxiliar	4	20%
Profesional	8	40%
Jefatura	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En relación con la clasificación de cargos, los resultados evidenciaron que el nivel operativo o auxiliar concentró el 20% de la población, mientras que los niveles profesional y jefatura presentaron una distribución equitativa del 40% cada uno. Esta distribución organizacional refleja una estructura con mayor densidad en los niveles medio y superior, característica que puede asociarse con organizaciones de naturaleza técnica o especializada donde predominan funciones que requieren formación profesional avanzada y capacidad de toma de decisiones.

La predominancia del nivel de cargos profesionales y jefatura sugiere que una proporción significativa de los trabajadores podría experimentar mayores implicaciones en los diferentes factores de riesgo psicosociales esperados, debido a que, según el modelo demanda-control propuesto por Karasek y Theorell (1979, citado en Luceño et al., 2005), ampliado posteriormente por Johnson y Hall (1988, quienes son citados por Vega, 2001), a pesar de que los niveles jerárquicos superiores experimentan mayor control sobre sus decisiones laborales, lo cual resulta un factor protector ante el estrés ocupacional; es esta misma condición la que se acompaña frecuentemente de mayores demandas cognitivas, responsabilidades decisionales y cargas de trabajo mental, aspectos que pueden incrementar la exposición a riesgos específicos como sobrecarga laboral, conflicto de rol y demandas emocionales asociadas a la gestión de personal.

## Tabla 22

### *Antigüedad en el cargo en la empresa de la población*

<b>Antigüedad en el cargo</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de un año	15	75%
Más de un año	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Un hallazgo particularmente relevante corresponde a la antigüedad en el cargo actual, donde el 75% de los participantes ocupaba su posición por menos de un año, mientras que únicamente el 25% presentaba mayor permanencia. Este resultado, al ser contrastado con los índices de antigüedad general en la empresa, sugiere la presencia de una alta rotación interna, fenómeno que fue previamente evidenciado durante las fases finales del proyecto de investigación. Acorde al modelo teórico de Karasek y Theorell (1979, citado en Luceño et al., 2005), los cambios frecuentes de rol tienden a generar desajustes entre las competencias del trabajador y las demandas específicas del puesto. Consecuentemente, este desbalance incrementa la percepción de riesgo psicosocial, afectando negativamente tanto la satisfacción laboral como el desempeño organizacional. Adicionalmente, es pertinente señalar que la rotación interna constituye un fenómeno que puede representar una oportunidad genuina de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la estructura organizacional; al mismo tiempo que puede funcionar como un indicador de inestabilidad laboral y deficiencias en los procesos de gestión del talento humano de la empresa.

### **Tabla 23**

*Distribución por áreas de trabajo en la empresa de la población*

<b>Área de Trabajo</b>	<b>Nivel operativo</b>	<b>Nivel profesional</b>	<b>Nivel jefatura</b>
Gerencia	0	0	4
Contabilidad	3	7	4
Trámites especiales	0	1	0
Servicios generales	1	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>

*Nota.* Se muestra la distribución de la muestra acorde a su nivel ocupacional.

Al momento de la recopilación de la investigación, los colaboradores se encuentran distribuidos en cuatro áreas organizacionales. El área de Contabilidad concentra la mayor proporción de personal (70%), con una composición estratificada que incluye asistentes contables en nivel operativo (15%), analistas de datos y de cuenta en nivel profesional (35%), y oficiales en posiciones de jefatura (20%). Esta concentración departamental sugiere que las funciones contables y financieras constituyen el núcleo operativo de la organización, situación que conlleva demandas laborales características como precisión, manejo de plazos estrictos, responsabilidad sobre información sensible y alta carga cognitiva asociada al procesamiento numérico y normativo.

Por su parte, el área de Gerencia, conformada por supervisoras y gerentes en nivel de jefatura (20%), representa el componente directivo de la estructura organizacional. Los roles gerenciales implican una inversión constante de recursos personales (tiempo, energía cognitiva y emocional) en la gestión de múltiples demandas organizacionales, coordinación de equipos y toma de decisiones estratégicas. Estas posiciones gerenciales presentan en su mayoría características específicas de riesgos psicosociales tales como sobrecarga de rol, conflictos de intereses, demandas de disponibilidad temporal extendida y responsabilidad sobre el bienestar y desempeño de otros trabajadores. Adicionalmente, en organizaciones donde los gerentes representan una proporción considerable del personal total, puede generarse una estructura con amplitudes de control reducidas, factor que influye en la intensidad de la supervisión y las dinámicas relacionales intralaborales.

En cuanto al área de Trámites Especiales, representada por un único colaborador en nivel profesional (5%), indica que a pesar de las ventajas como autonomía y especialidad de la unicidad del rol también puede determinar en la implicación de riesgos específicos relacionados

con aislamiento social laboral, ausencia de apoyo técnico inmediato, y concentración de responsabilidades sin posibilidad de distribución o respaldo, ya que, la pertenencia a grupos de trabajo donde se ejecutan las mismas funciones supone un apoyo mutuo y funcionan como amortiguadores del estrés laboral, lo cual en su ausencia podría incrementar la vulnerabilidad individual ante estresores específicos del puesto.

Finalmente, el área de Servicios Generales, también representada por un único colaborador en nivel operativo (5%), presenta consideraciones análogas respecto al aislamiento funcional. Los trabajadores en posiciones de servicios generales frecuentemente experimentan demandas físicas, menor reconocimiento organizacional y limitadas oportunidades de desarrollo profesional, factores identificados en el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996, quien es citado por Tirado et al., 2022) como generadores de desequilibrio psicosocial. La condición de ser el único representante de esta categoría laboral puede acentuar percepciones de diferenciación y limitar el acceso a redes de apoyo social horizontal.

Esta variabilidad funcional en los cargos debe considerarse en la interpretación de los resultados, dado que diferentes tipos de cargo se asocian con perfiles de exposición diferenciados a riesgos psicosociales específicos. Por ejemplo, mientras los cargos profesionales en Contabilidad pueden enfrentar mayores demandas cognitivas y de precisión, el cargo operativo en Servicios Generales podría estar más expuesto a demandas físicas y de disponibilidad temporal. Esta diversidad de perfiles ocupacionales enriquece el análisis, aunque también requiere una aproximación diferenciada que reconozca las particularidades de cada área funcional.

**Tabla 24***Tipo de contrato de la población*

<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Temporal de menos de 1 año	3	15%
Término indefinido	6	30%
Prestación de servicios	8	40%
No sé	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En cuanto a la modalidad contractual, la prestación de servicios representó el 40% de los contratos, mientras que la vinculación a término indefinido constituyó el 30% de la muestra. Asimismo, los contratos temporales con duración inferior a un año alcanzaron el 15%, y de manera significativa, un 15% adicional de los participantes manifestó desconocer su tipo de contrato, aspecto que pudiese ser un indicador de riesgo desde las dimensiones de claridad del rol y seguridad laboral.

La prevalencia de contratos por prestación de servicios sugiere una marcada tendencia organizacional hacia la flexibilización laboral, lo cual, se asocia significativamente con incrementos en la percepción de inseguridad laboral. Este hallazgo cobra particular relevancia al considerar que la inseguridad laboral constituye un factor de riesgo psicosocial ampliamente reconocido por su impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En consecuencia, la heterogeneidad contractual identificada puede generar percepciones de inequidad y diferenciación en las condiciones laborales, aspectos que afectan negativamente tanto el clima organizacional como la cohesión grupal, elementos fundamentales para el funcionamiento efectivo de los equipos de trabajo.

**Tabla 25***Promedio de horas laborales de la población*

<b>Promedio</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
8 horas con 30 minutos	20	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

La totalidad de los participantes (100%) reportó cumplir una jornada laboral promedio de 8 horas con 30 minutos diarios, evidenciando homogeneidad en este aspecto de la dimensión ocupacional. Este resultado resulta positivo desde la perspectiva de la prevención de riesgos asociados a jornadas excesivas, aunque debe complementarse con el análisis de otros indicadores temporales como pausas, ritmo de trabajo y demandas de disponibilidad fuera del horario establecido. Conforme a la legislación panameña y los estándares de la OIT, esta duración se encuentra dentro de los parámetros normativos, aunque diversos estudios señalan que la extensión de la jornada es solo uno de los componentes temporales del trabajo, debiendo considerarse también la intensidad y la carga durante dichas horas.

Por consiguiente, aunque la jornada laboral observada se encuentra dentro de los límites normativos y representa un factor protector potencial frente a la sobrecarga laboral, este indicador debe complementarse con el análisis de otras dimensiones psicosociales evaluadas en la batería del Ministerio de la Protección Social. De esta manera, se podrá obtener una comprensión integral de las condiciones de trabajo y su impacto en el bienestar de los trabajadores participantes.

**Tabla 26***Tipo de salario de la población*

<b>Tipo de salario</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Fijo	14	70%
Una parte fija y otra variable	2	10%
Todo variable	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

La estructura salarial evidenció un predominio del salario fijo (70%), seguido por esquemas de remuneración completamente variable (20%) y mixta (10%). Esta distribución resulta particularmente relevante para el análisis de riesgos psicosociales, especialmente en lo referente a la dimensión de recompensas. De acuerdo con el modelo esfuerzo-recompensa propuesto por Siegrist (1996, quien es citado por Tirado et al., 2022), el desequilibrio entre la inversión laboral realizada y el reconocimiento recibido constituye un predictor significativo de estrés ocupacional y deterioro de la salud laboral. En este sentido, la presencia de esquemas de remuneración variable en el 30% de los casos puede asociarse con mayor incertidumbre económica y presión por el cumplimiento de resultados, factores que incrementan la carga emocional y la percepción de demandas laborales excesivas.

Asimismo, cabe destacar que la variabilidad salarial introduce un componente de inestabilidad que puede afectar la seguridad percibida por los trabajadores, aspecto fundamental en la configuración del bienestar psicosocial. Cuando la remuneración depende significativamente del desempeño o de factores externos, se genera una tensión constante que puede derivar en síntomas de ansiedad, dificultades en la conciliación trabajo-familia y disminución del compromiso organizacional.

En conclusión, el perfil ocupacional de la población estudiada se caracteriza por una estructura de compensación heterogénea, donde coexisten diferentes modalidades de remuneración que configuran escenarios diferenciados de riesgo psicosocial. Esta diversidad en los esquemas salariales sugiere la necesidad de implementar estrategias de intervención diferenciadas que atiendan las particularidades de cada grupo, fortaleciendo especialmente las dimensiones de estabilidad, reconocimiento y equidad retributiva dentro del marco de prevención de riesgos psicosociales propuesto por la Batería de Instrumentos del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

### **Factores de Riesgo Intralaboral (forma A y forma B)**

A continuación, se añaden los resultados obtenidos del nivel de riesgo intralaboral la cual estaba en su forma A para cargos profesionales y cargo B para cargos operativos.

**Tabla 27**

*Nivel de riesgo intralaboral de la población*

<b>Nivel de riesgo intralaboral</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin riesgo	4	1	5	25%
Riesgo bajo	2	2	4	20%
Riesgo medio	4	0	4	20%
Riesgo alto	3	1	4	20%
Riesgo muy alto	3	0	3	15%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia revelaron hallazgos significativos en relación con los factores de riesgo intralaboral. En primer lugar, al analizar los datos correspondientes a la Forma A, aplicada a 16 colaboradores que desempeñan cargos con mayores responsabilidades y autonomía, se encontró que el 37,5% de los evaluados presentaron niveles de riesgo que oscilan entre alto y muy alto. Este porcentaje resulta particularmente preocupante, dado que evidencia una alta prevalencia de condiciones laborales adversas que podrían estar comprometiendo el bienestar psicológico y la salud ocupacional de este grupo poblacional.

Por otra parte, los resultados de la Forma B, administrada a cuatro colaboradores en posiciones operativas o con menor grado de responsabilidad jerárquica, mostraron un panorama ligeramente diferente. A pesar de que el 5% mostró un riesgo alto, el 15% de este grupo presentó niveles de riesgo bajo o sin riesgo, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores evaluados con este instrumento también experimentan exposición a factores de riesgo psicosocial relevantes.

Al consolidar los resultados de ambas formas, se observa que el 35% de la población total evaluada se encuentra expuesta a niveles de riesgo intralaboral entre alto y muy alto. En consecuencia, estos resultados sugieren la necesidad urgente de implementar estrategias de intervención organizacional orientadas a mitigar los factores de riesgo identificados, particularmente en aquellos colaboradores que ocupan posiciones con mayor carga de responsabilidad y autonomía decisional, debido a que la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial intralaboral puede traer consigo el desarrollo de múltiples consecuencias negativas, tanto a nivel individual como organizacional. Entre estas se encuentran el estrés

laboral crónico, síndrome de burnout, trastornos musculoesqueléticos, alteraciones cardiovasculares y deterioro en la calidad de vida laboral. Asimismo, a nivel organizacional, la presencia de altos niveles de riesgo psicosocial se relaciona con incrementos en el ausentismo, rotación de personal, disminución de la productividad y deterioro del clima laboral.

**Tabla 28**

*Nivel de riesgo intralaboral dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*

<b>Nivel de riesgo intralaboral</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin riesgo	1	1	2	10%
Riesgo bajo	4	1	5	25%
Riesgo medio	4	1	5	25%
Riesgo alto	2	0	2	10%
Riesgo muy alto	5	1	6	30%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

En cuanto al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se observan diferencias notables entre los grupos analizados. El Grupo A presenta una distribución de riesgo caracterizada por niveles medio (25%), alto (12,5%) y muy alto (31%), lo cual suma un 55% de trabajadores expuestos a condiciones de riesgo considerable. Por su parte, el Grupo B muestra una distribución más favorable, con únicamente 5% en riesgo medio, 0% en riesgo alto y 5% en riesgo muy alto, totalizando apenas un 10% en niveles preocupantes.

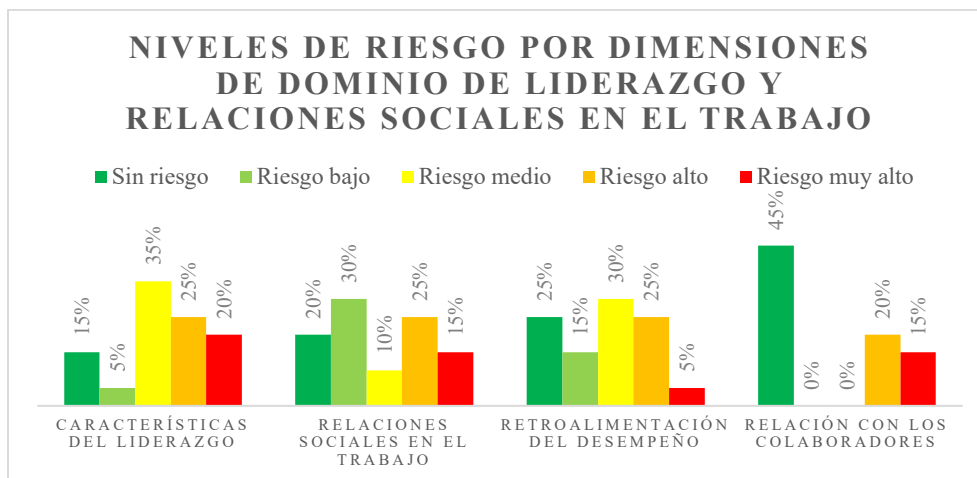
Es importante señalar que, al consolidar ambos grupos, se evidencia que el 65% de la población evaluada se encuentra en niveles de riesgo medio a muy alto. Este porcentaje resulta alarmante desde la perspectiva de la salud ocupacional, considerando que el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo constituyen factores determinantes para el bienestar psicológico

de los trabajadores. La calidad de las relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo ejercido en las organizaciones inciden directamente sobre variables como la satisfacción laboral, el estrés ocupacional y el desempeño productivo. Por lo que, El Grupo A, requiere atención prioritaria mediante estrategias orientadas al fortalecimiento de competencias gerenciales, la promoción de estilos de liderazgo transformacional y la implementación de mecanismos efectivos de comunicación organizacional, ya que la calidad en la relación y comunicación entre líderes y colaboradores puede reducir el malestar psicológico existente. Y para el Grupo B aunque muestra una situación más favorable se pueden mejorar sus condiciones en este dominio mediante estrategias preventivas que consoliden las prácticas positivas identificadas. Esto resulta coherente con los planteamientos del modelo demanda-control-apoyo social, el cual postula que el soporte y apoyo social actúa como factor protector ante las demandas laborales.

En síntesis, los resultados obtenidos evidencian la necesidad de implementar programas de intervención psicosocial diferenciados según las características de cada grupo, priorizando acciones correctivas en el Grupo A y estrategias de mantenimiento en el Grupo B, con el objetivo de reducir la prevalencia global del 65% de trabajadores en situación de riesgo y promover entornos laborales saludables conforme a los lineamientos normativos vigentes en Panamá.

## Gráfica 1

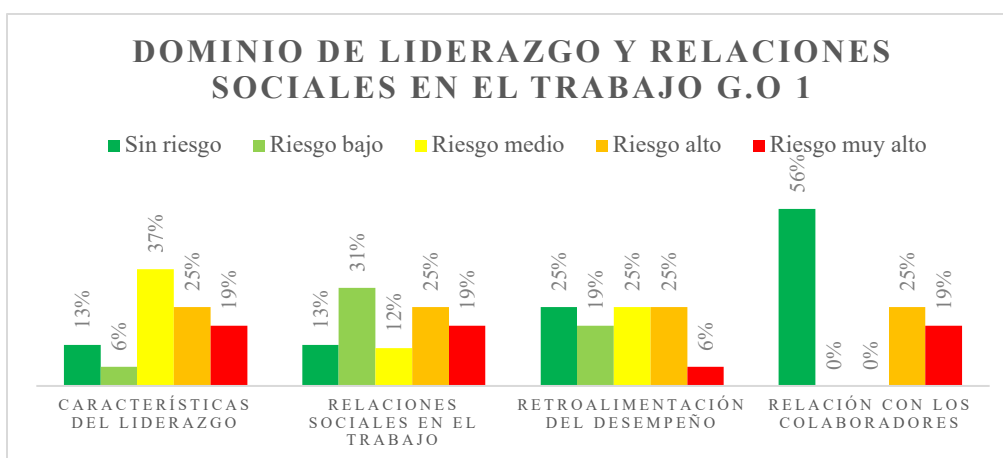
*Nivel de riesgo intralaboral dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de la totalidad de la muestra.

## Gráfica 2

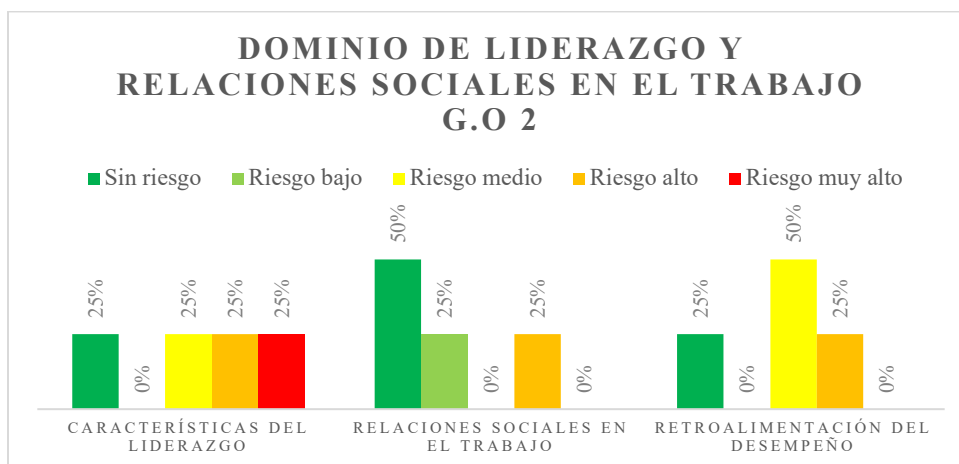
*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo GO forma A*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

### Gráfica 3

*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo GO forma B*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 2 quienes refieren cargos auxiliares y operarios.

El análisis de las dimensiones específicas del dominio de liderazgo y relaciones sociales permite profundizar en la comprensión de estos hallazgos. En las características del liderazgo del Grupo A, se observa que el 13% de los trabajadores no percibe riesgo, y el 6% presenta riesgo bajo, mientras que el 37% riesgo medio, el 25% riesgo alto y el 19% riesgo muy alto. Estos porcentajes sugieren que más de la mitad de los trabajadores de este grupo perciben deficiencias en las cualidades de la gestión de sus jefes inmediatos, lo cual puede incluir aspectos como la claridad en la asignación de funciones, el apoyo social brindado y la capacidad para solucionar problemas laborales. En contraste, con el Grupo B quienes presentaron una distribución uniforme y significativamente menor en las tres categorías de riesgo medio, alto y muy alto (5% en cada una), lo que podría atribuirse a diferencias en el nivel jerárquico, la autonomía en la toma de decisiones o una mejor calidad en las prácticas de supervisión dentro de este grupo.

Estos datos indican que aproximadamente el 45% de la población evaluada (Grupo Ocupacional 1 y 2) experimenta niveles críticos de riesgo (alto y muy alto) relacionados con las prácticas de liderazgo organizacional, y el 35% de ellos posiblemente aumente el riesgo, teniendo un 80% de trabajadores en riesgo. Esta situación puede asociarse con estilos de liderazgo autoritarios, falta de claridad en las directrices, falta de apoyo social por parte de los jefes u oficiales, ausencia de reconocimiento o comunicación deficiente por parte de los superiores, factores que se han vinculado con el deterioro del clima laboral y el incremento del estrés ocupacional.

La dimensión de relaciones sociales en el trabajo presenta una distribución donde el Grupo A mostró un 12% en riesgo medio, el 25% en riesgo alto y el 19% en riesgo muy alto. Estos datos indican que aproximadamente el 56% de los trabajadores experimenta dificultades en la interacción con sus compañeros, lo cual puede manifestarse en cohesión grupal deficiente, ausencia de trabajo en equipo o incluso conflictos interpersonales. Por otro lado, el Grupo B evidenció únicamente un 5% de riesgo alto, sin registros en las categorías de riesgo medio ni muy alto, lo que sugiere un clima social más favorable y redes de apoyo más consolidadas entre los miembros de este colectivo. Aunque existe un porcentaje considerable en niveles bajos de riesgo, el 50% de los trabajadores enfrenta dificultades significativas en sus interacciones con compañeros, lo que puede traducirse en ausencia de cohesión grupal, falta de apoyo social entre compañeros, conflictos interpersonales, o aislamiento social en el contexto laboral.

En relación con la retroalimentación del desempeño, los resultados muestran que en el Grupo A el 56% de los participantes se ubicó en alguna categoría de riesgo. En este caso, el 25% de los trabajadores presenta riesgo medio, el 25% riesgo alto y apenas el 6% riesgo muy alto.

Mientras que, en el Grupo B, aunque se observó una menor prevalencia de riesgo (10% medio y 5% alto), la presencia de estas categorías indica que aún existen oportunidades de mejora en los sistemas de evaluación y comunicación del desempeño. La concentración en ambos grupos del 60% de los casos en niveles medio, alto y muy alto indica deficiencias sustanciales en los procesos de comunicación organizacional sobre el desempeño laboral. Por este motivo, la retroalimentación efectiva y oportuna constituye un elemento esencial para el desarrollo profesional, el ajuste de expectativas y el fortalecimiento de la motivación intrínseca, debido a que su ausencia genera incertidumbre, desmotivación y sensación de falta de reconocimiento, factores ampliamente documentados como precursores del síndrome de burnout.

Finalmente, la dimensión de relación con los colaboradores la cual fue exclusivamente evaluada por el Grupo A debido a que sus integrantes ejercen roles de supervisión, indicó que el 56% de los trabajadores evaluados no experimenta riesgo en este aspecto, mientras que el 44% presenta riesgo alto y muy alto. Esta distribución sugiere que, aunque la mayoría de quienes ocupan posiciones de coordinación o supervisión mantienen relaciones funcionales con sus subordinados, existe un segmento minoritario pero significativo que enfrenta dificultades considerables en el ejercicio de sus funciones de liderazgo directo. Esta situación puede relacionarse con insuficiente capacitación en habilidades de gestión de personas, cargas laborales excesivas que limitan la disponibilidad para el acompañamiento, o conflictos de rol inherentes a posiciones intermedias en la estructura jerárquica.

En consecuencia, los resultados obtenidos revelan la necesidad urgente de implementar estrategias de intervención organizacional enfocadas en el fortalecimiento de las competencias

de liderazgo, la mejora de los canales de comunicación y retroalimentación, y el desarrollo de programas que promuevan la cohesión social y el apoyo mutuo entre los trabajadores.

**Tabla 29**

*Nivel de riesgo intralaboral dominio Control sobre el trabajo*

<b>Nivel de riesgo intralaboral</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin riesgo	2	2	4	20%
Riesgo bajo	4	0	4	20%
Riesgo medio	3	1	4	20%
Riesgo alto	3	0	3	15%
Riesgo muy alto	4	1	5	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

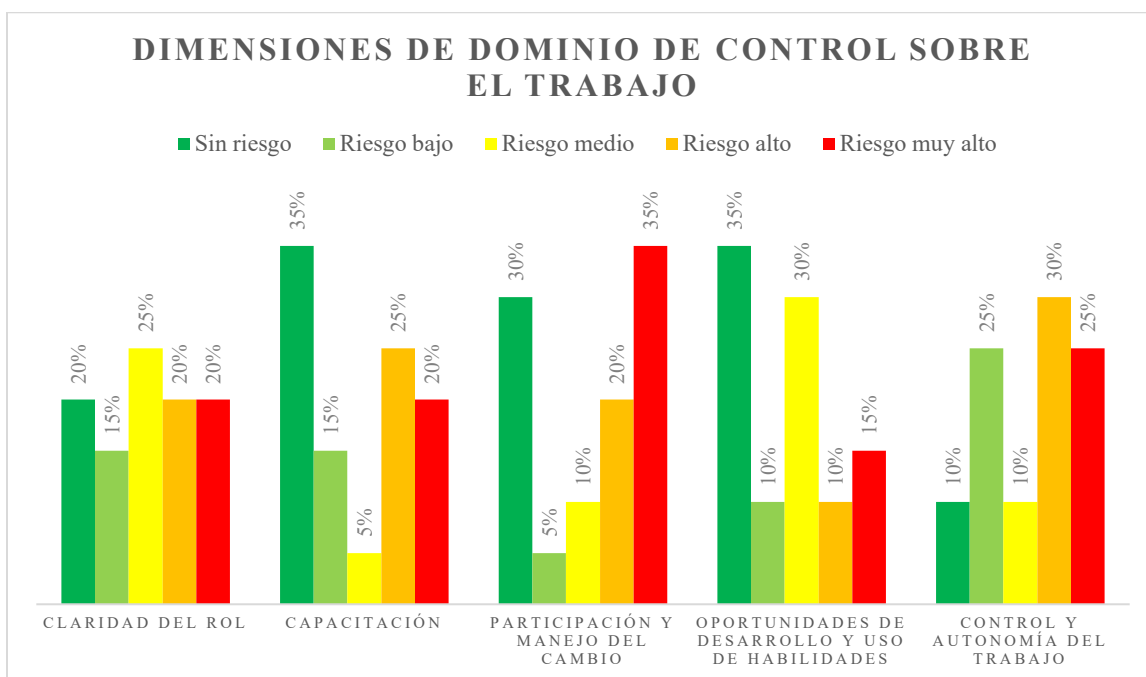
Los resultados obtenidos en el dominio de control sobre el trabajo evidencian unas diferencias considerables en los niveles de riesgo psicosocial entre los grupos evaluados. El Grupo A presentó una distribución de riesgo más heterogénea, con un 19% de los participantes ubicados en nivel de riesgo medio, 19% en riesgo alto y 25% en riesgo muy alto. Por su parte, el Grupo B mostró una distribución menos crítica, donde el 25% se situó en riesgo medio, ningún trabajador presentó riesgo alto (0%) y únicamente el 25% alcanzó el nivel de riesgo muy alto. No obstante, al consolidar ambos grupos ocupacionales, se evidencia que el 60% de la población evaluada se encuentra en niveles de riesgo que van desde medio hasta muy alto, lo cual representa una situación que requiere atención prioritaria, ya que desde el modelo demanda-control-apoyo social, la limitación en la autonomía y la capacidad de toma de decisiones en el entorno laboral se asocia con incrementos en la tensión psicológica y deterioro del bienestar de los trabajadores. En este sentido, el porcentaje acumulado del 60% en niveles problemáticos sugiere que una proporción significativa de los trabajadores experimenta restricciones

importantes en cuanto a la participación en decisiones, el uso y desarrollo de habilidades, así como en la claridad y coherencia del rol laboral.

Estos resultados indican la necesidad de implementar intervenciones organizacionales orientadas a fortalecer los mecanismos de participación de los trabajadores en la toma de decisiones, ampliar las oportunidades de desarrollo de competencias y clarificar las funciones y responsabilidades laborales. Particularmente, el Grupo A evidencia una mayor vulnerabilidad, por lo que requiere acciones diferenciadas y focalizadas que permitan reducir los niveles de exposición al riesgo.

#### Gráfica 4

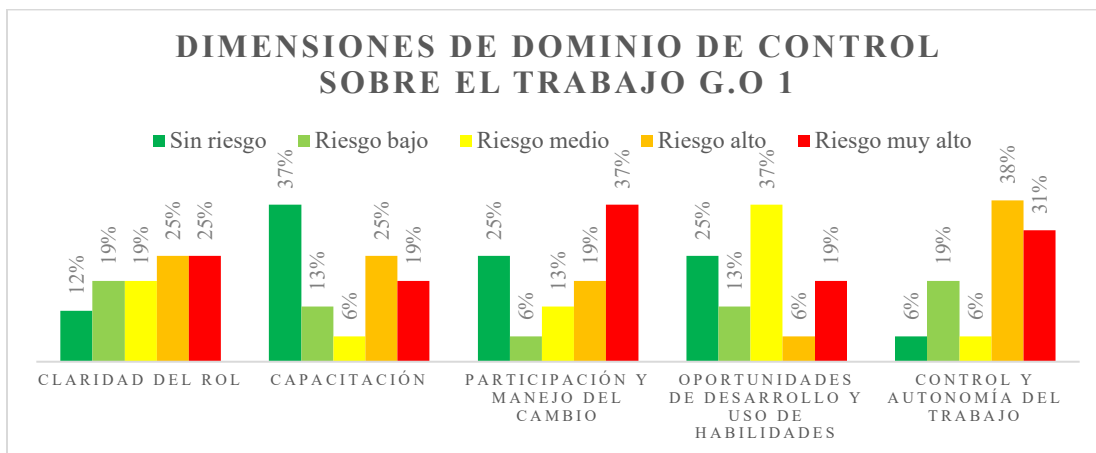
*Nivel de riesgo intralaboral dominio Control sobre el trabajo*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo de la totalidad de la muestra.

## Gráfica 5

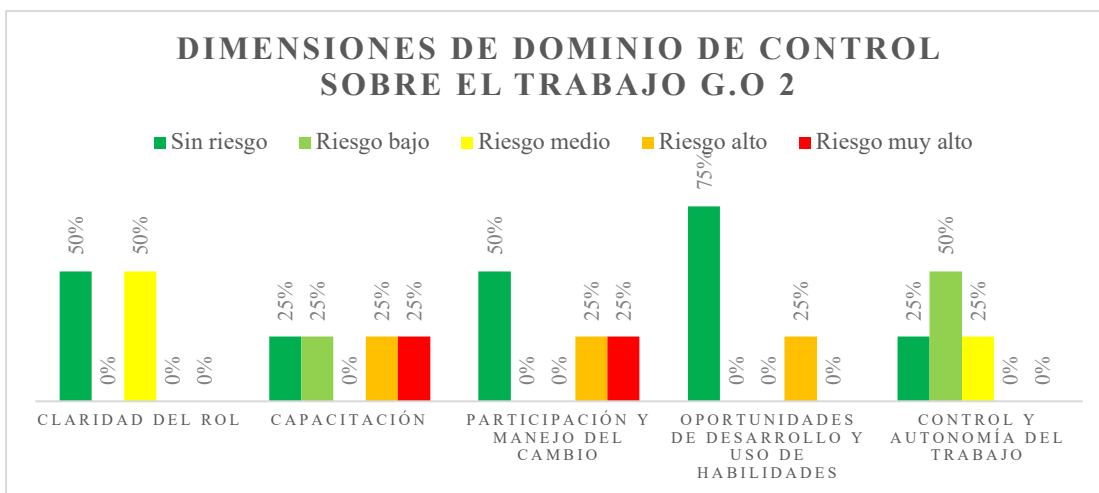
*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Control sobre el trabajo G.O forma A*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

## Gráfica 6

*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Control sobre el trabajo G.O*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de auxiliares y operarios.

En la dimensión de claridad del rol el Grupo A evidenció una distribución de niveles de riesgo, con un 19% en riesgo medio, 25% en riesgo alto y 25% en riesgo muy alto. En contraste, el Grupo B presentó únicamente un 10% en riesgo medio, sin registrar casos en los niveles alto o muy alto. El hecho de que el 65% de los evaluados se encuentre en niveles de riesgo medio, alto y muy alto evidencia la necesidad de implementar procesos de inducción, reinducción y comunicación organizacional más efectivos que permitan delimitar con precisión las expectativas laborales, puesto que sugiere la posibilidad de que exista ambigüedad respecto a las funciones, responsabilidades y resultados esperados en una muestra considerable de trabajadores.

Por otro lado, en los resultados en la dimensión de Capacitación, el Grupo A muestra que el 50% de los trabajadores se encuentra sin riesgo o en riesgo bajo, constituyendo el porcentaje más alto en esta categoría. Sin embargo, llama la atención que el 6% está en riesgo medio, 25% en riesgo alto y el 19% en riesgo muy alto, mientras que el Grupo B presentó el 50% en los niveles alto y muy alto. La concentración del 50% en niveles de riesgo medio, alto y muy alto indica que casi la mitad de la población evaluada requiere mayor inversión organizacional en programas de formación sistemática y pertinente. Esta distribución indica que, si bien existe un grupo significativo de trabajadores que percibe acceso adecuado a procesos de formación y desarrollo, otro segmento importante experimenta deficiencias en las oportunidades de capacitación. Esta brecha formativa puede comprometer la calidad del trabajo y generar inseguridad laboral, puesto que la capacitación continua constituye un elemento fundamental para el desarrollo de competencias, la adaptación a cambios tecnológicos y organizacionales, y la motivación laboral siendo un posible factor protector en las condiciones laborales. Por consiguiente, la carencia de programas de capacitación adecuados en el Grupo A puede estar

generando sentimientos de incompetencia y estancamiento profesional, factores asociados con el síndrome de burnout y la rotación laboral.

La Participación y Manejo del Cambio constituyó la dimensión más crítica del dominio evaluado en el Grupo A, con el 37% de los trabajadores en riesgo muy alto, seguido de 19% en riesgo alto y 13% en riesgo medio. En comparación con el Grupo B, el cual registró un 50% distribuido en los niveles alto y muy alto. Esta concentración de riesgo elevado en el Grupo A evidencia limitaciones significativas en los procesos participativos y en la gestión del cambio organizacional. Totalizando un 65% de la población (Grupo A y Grupo B), estos hallazgos sugieren que los procesos de toma de decisiones se implementan de manera vertical y unidireccional, sin que exista una consulta efectiva ni una preparación adecuada del personal afectado. Como consecuencia, se generan sentimientos de incertidumbre, resistencia al cambio y estrés laboral entre los colaboradores. Por consiguiente, estos resultados reflejan la implementación urgente de estrategias participativas que incorporen activamente la voz de los trabajadores en los procesos de transformación organizacional. De esta manera, se espera disminuir la resistencia al cambio, incrementar el compromiso con las iniciativas institucionales y mejorar significativamente el clima laboral, generando así condiciones más favorables para el bienestar y la productividad de la organización.

En la dimensión de Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Conocimientos, el Grupo A presentó un 37% en riesgo medio, 6% en riesgo alto y 19% en riesgo muy alto, mientras que el Grupo B mostró únicamente un 25% en riesgo alto. Estos datos sugieren que la mitad de los trabajadores del Grupo A perciben limitaciones para aplicar sus competencias o desarrollarse profesionalmente. Estos resultados indican que aproximadamente un tercio de los

trabajadores percibe oportunidades favorables para aplicar y desarrollar sus capacidades y conocimientos en el contexto laboral. Sin embargo, es importante señalar que el 55% restante en ambos grupos se concentra en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto, lo cual evidencia la existencia de limitaciones significativas en el diseño de los puestos de trabajo. En consecuencia, este grupo de trabajadores enfrenta restricciones para adquirir, aplicar o desarrollar habilidades y conocimientos acordes con su cargo. Asimismo, algunos también reportan la asignación de tareas para las cuales no se encuentran debidamente calificados. Esta situación genera, por tanto, consecuencias negativas tales como desmotivación, aburrimiento laboral y deterioro progresivo del compromiso organizacional, aspectos que comprometen tanto el bienestar individual como el desempeño colectivo de la organización.

Finalmente, la dimensión Control y Autonomía del Trabajo reveló niveles críticos en el Grupo A con un 38% en riesgo alto y un 31% en riesgo muy alto, además de un 6% en riesgo medio. Por el contrario, el Grupo B presentó únicamente un 25% en riesgo medio. De este modo, la concentración del 65% en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto en ambos grupos constituye la segunda dimensión más preocupante, lo cual indica restricciones severas en la capacidad de los trabajadores para decidir sobre aspectos fundamentales de su labor. Estas restricciones abarcan elementos determinantes tales como el orden de las actividades, el ritmo de trabajo y la gestión del tiempo, aspectos que, resultan determinantes para el bienestar laboral. En este sentido, es importante señalar que la baja autonomía laboral constituye uno de los predictores más significativos de estrés crónico, agotamiento emocional y problemas de salud física. Además, la falta de control sobre el propio trabajo se asocia directamente con el síndrome de burnout, disminución del compromiso organizacional y aumento del ausentismo laboral.

Por consiguiente, es imprescindible que las organizaciones adopten estrategias concretas orientadas a ampliar los márgenes de autonomía de los trabajadores, fortalecer su capacidad de decisión y promover estructuras organizacionales más horizontales y participativas, con el propósito de mitigar los efectos adversos identificados en esta dimensión y prevenir consecuencias negativas en la salud y el desempeño laboral.

**Tabla 30**

*Nivel de riesgo intralaboral dominio Demanda de trabajo*

<b>Nivel de riesgo intralaboral</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin riesgo	6	2	8	40%
Riesgo bajo	3	1	4	20%
Riesgo medio	3	1	4	20%
Riesgo alto	2	0	2	10%
Riesgo muy alto	2	0	2	10%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

El análisis del dominio de demandas del trabajo revela que el Grupo A evidencia una exposición considerable a factores de riesgo, con un 19% de los participantes ubicados en nivel de riesgo medio, mientras que el 12% se encuentra en riesgo alto y otro 10% en riesgo muy alto. En contraste, el Grupo B presenta una situación más favorable, donde únicamente el 25% de los evaluados se sitúa en nivel de riesgo medio, sin registrar casos en los niveles alto o muy alto (0% en ambas categorías). No obstante, al realizar un análisis conjunto de ambos grupos, se observa que el 40% de la población total evaluada se encuentra expuesta a niveles de riesgo que van desde medio hasta muy alto, lo cual puede señalar la existencia de demandas laborales excesivas, las cuales, combinadas con recursos limitados para afrontarlas, generan condiciones de estrés

crónico que afectan negativamente la salud física y mental de los trabajadores. En este sentido, la presencia de un 20% del Grupo A en niveles de riesgo alto y muy alto sugiere la existencia de demandas cuantitativas o cualitativas que superan la capacidad de respuesta de estos colaboradores, lo cual podría manifestarse en síntomas como fatiga laboral, disminución del rendimiento y deterioro del bienestar psicológico. Es posible que el Grupo A enfrente mayores exigencias en términos de carga laboral, presión de tiempo, complejidad de las tareas o responsabilidades asociadas al rol, variables que se han considerado como predictores de riesgo psicosocial elevado. Asimismo, factores como la ambigüedad de rol, la sobrecarga emocional o las demandas contradictorias pueden contribuir a explicar los niveles de riesgo observados en este grupo. En contraste, la ausencia de niveles de riesgo alto y muy alto en el Grupo B podría indicar condiciones laborales más equilibradas, donde las demandas del trabajo se encuentran ajustadas a las capacidades y recursos disponibles, facilitando así un mejor balance entre esfuerzo y recuperación.

### **Tabla 31**

*Niveles de riesgo de Dimensiones de dominio de Demanda sobre el trabajo*

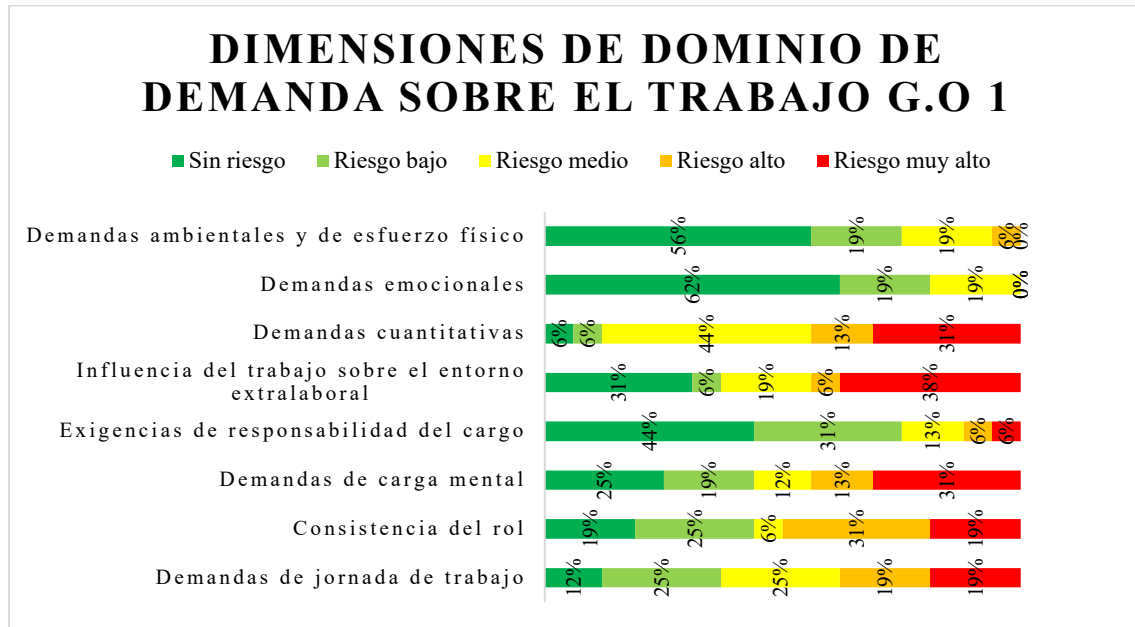
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin Riesgo</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	55%	25%	15%	5%	0%
Demandas emocionales	70%	15%	15%	0%	0%
Demandas cuantitativas	5%	10%	<b>40%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	30%	15%	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>30%</b>
Exigencias de responsabilidad del cargo	35%	25%	10%	5%	5%
Demandas de carga mental	20%	15%	<b>30%</b>	<b>10%</b>	<b>25%</b>
Consistencia del rol	15%	20%	5%	25%	15%
Demandas de jornada de trabajo	10%	30%	<b>25%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

## Gráfica 7

*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Demanda sobre el trabajo G.O*

*forma 1*

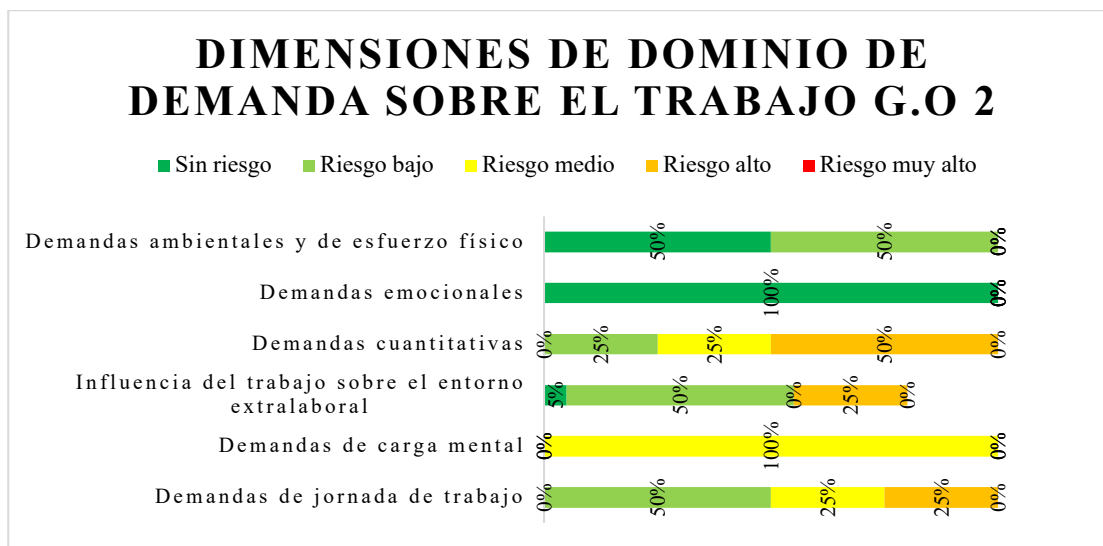


*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Demanda sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

## Gráfica 8

*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Demanda sobre el trabajo G.O*

forma 2



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Demanda sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 2 quienes refieren cargos de auxiliares y operarios.

Los resultados de la dimensión de Demandas ambientales y de esfuerzo físico resultan relativamente favorables, se evidenció que el Grupo A presenta exposición a factores de riesgo, con un 19% en nivel medio y un 6% en nivel alto, mientras que el Grupo B no registró ningún nivel de riesgo en esta dimensión. Esta diferencia puede explicarse por la naturaleza de las funciones desempeñadas, dado que el Grupo A probablemente incluye trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos que enfrentan mayores exigencias relacionadas con condiciones ambientales adversas o esfuerzo físico sostenido. Por el contrario, el Grupo B, conformado generalmente por auxiliares u operarios, sugiere que sus tareas podrían desarrollarse en ambientes laborales más controlados o con menores demandas físicas directas. Esto sugiere que las condiciones físicas del ambiente laboral y los requerimientos de esfuerzo físico se encuentran adecuadamente controlados para la mayoría de la población, lo cual indicaría que la organización ha implementado medidas satisfactorias de control sobre factores como ruido, iluminación, temperatura y exigencias posturales.

Por su parte, la dimensión de Demandas emocionales presenta el perfil más favorable, con un 70% de trabajadores sin riesgo y un 15% en riesgo bajo. La ausencia de casos en niveles de riesgo alto o muy alto evidencia que las actividades laborales no involucran exposición significativa a situaciones emocionalmente demandantes o que los trabajadores cuentan con recursos adaptativos suficientes para gestionarlas. Sin embargo, cabe señalar que el 19% del personal del grupo A se ubica en nivel de riesgo medio, lo cual sugiere la necesidad de implementar estrategias preventivas que fortalezcan las competencias de regulación emocional y proporcionen espacios de contención psicológica antes de que esta situación escale a niveles más críticos. En contraste, con el Grupo B el cual sugiere que sus funciones involucran menor carga emocional o interacciones menos complejas desde el punto de vista afectivo.

No obstante, las demandas cuantitativas emergen como uno de los factores más críticos para ambos grupos, aunque con intensidades diferentes. En el Grupo A, se observa una distribución preocupante del 44% en riesgo medio, 13% en riesgo alto y 31% en riesgo muy alto. Por su parte, el Grupo B presenta un 75% de trabajadores en situación de riesgo (25% medio y 50% alto), lo que sugiere que, aunque en menor proporción, también enfrentan cargas de trabajo significativas que requieren atención inmediata para prevenir efectos adversos en su salud y desempeño. Lo cual indica que el 85% de los trabajadores de ambos grupos experimentan algún nivel de sobrecarga laboral. Estos resultados son consistentes con entornos organizacionales donde existe desproporción entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para su ejecución, situación que también se añade como uno de los principales predictores de estrés laboral y sus consecuencias sobre la salud.

Asimismo, la dimensión de Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral presenta al Grupo A con un 37% sin riesgo o bajo riesgo, pero simultáneamente un 38% en riesgo muy alto sumado a un 19% en riesgo medio y un 6% en riesgo alto. En contraste, el Grupo B registra niveles mínimos de afectación (25% en riesgo alto), lo cual podría explicarse por horarios más regulares o menor nivel de responsabilidad fuera del horario laboral establecido. Este patrón sugiere diferencias sustanciales en las condiciones de trabajo que afectan la conciliación vida laboral-personal. El 55% que representa más de la mitad de los trabajadores en ambos grupos, pudiese indicar que las exigencias laborales interfieren significativamente con sus responsabilidades familiares, tiempo de descanso y vida social, dando lugar a una situación de conflicto trabajo-familia que se asocia con deterioro del bienestar general.

En cuanto a los resultados de la dimensión Exigencias de responsabilidad del cargo, dimensión que solo evaluó el Grupo A, indican que el 75% de los trabajadores se ubica entre sin riesgo (44%) y riesgo bajo (31%), lo que refleja que las responsabilidades asignadas son, en general, manejables y proporcionales a los recursos disponibles. No obstante, 25% de los trabajadores experimenta algún nivel de riesgo (13% medio, 6% alto y 6% muy alto), lo cual amerita atención, ya que corresponde a posiciones donde las decisiones tienen impacto crítico sobre recursos, seguridad de terceros o resultados organizacionales significativos.

Por otro lado, la dimensión de Demandas de carga mental muestra niveles críticos, con un 44% de trabajadores en riesgo alto y muy alto (13% y 31% respectivamente), además de un 12% en riesgo medio en el Grupo A. Por su parte, el Grupo B presenta en su totalidad un 100% en riesgo medio, sin casos en niveles superiores o menores. El 30% en riesgo medio de los grupos A y B complementa un escenario donde el 65% de los trabajadores experimenta exigencias

significativas relacionadas con procesamiento de información, toma de decisiones y mantenimiento de atención sostenida. Estos hallazgos son característicos de entornos laborales con alta complejidad cognitiva, multiplicidad de tareas simultáneas y presión por precisión en las actividades ejecutadas.

La dimensión de consistencia del rol que emerge como único factor para el Grupo A, releva que el 56% de los trabajadores reporta dificultades (6% riesgo medio, 31% alto y 19% muy alto). Aunque esta dimensión no aplica para el Grupo B según la metodología de la batería, estos porcentajes indican la presencia de ambigüedad de rol, conflicto entre demandas contradictorias o falta de definición clara de responsabilidades, lo cual constituyen estresores organizacionales primarios que impactan negativamente en el desempeño y la satisfacción laboral.

Finalmente, los resultados de Demandas de jornada de trabajo afectan considerablemente al Grupo A, con un 63% de trabajadores en algún nivel de riesgo (25% medio, 19% alto y 19% muy alto). Esta distribución sugiere la presencia de jornadas extendidas, trabajo nocturno o trabajo en horarios no convencionales. Aunque el Grupo B presenta una afectación dividida entre los colaboradores de este grupo (50% distribuido entre riesgo medio y alto), este hallazgo indica que las demandas temporales también constituyen un factor de atención en este grupo, especialmente si implican disponibilidad fuera del horario regular o turnos variables.

**Tabla 32***Nivel de riesgo intralaboral dominio Recompensas*

<b>Nivel de riesgo intralaboral</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin riesgo	2	1	3	15%
Riesgo bajo	4	0	4	20%
Riesgo medio	4	1	5	25%
Riesgo alto	2	1	3	15%
Riesgo muy alto	4	1	5	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

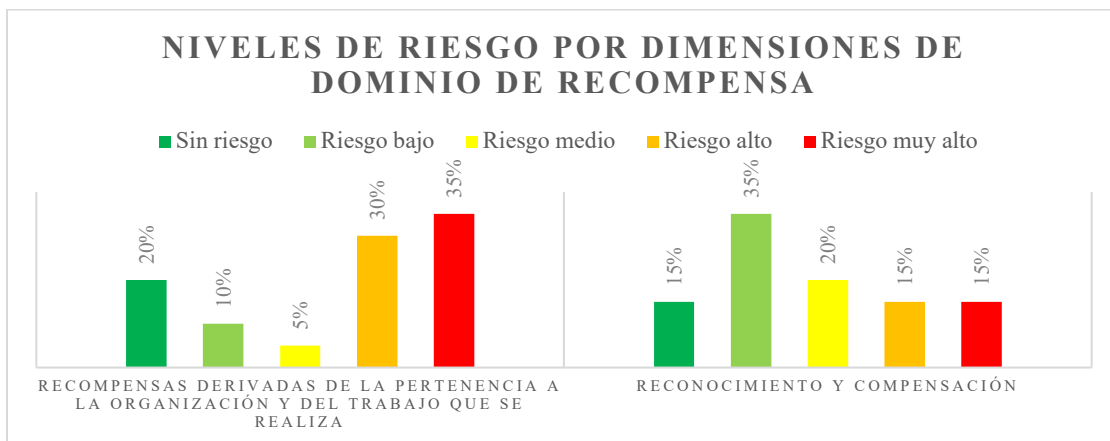
*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Respecto al Grupo A, los hallazgos revelan una distribución de los niveles de riesgo, donde el 50% de los participantes se encuentra expuesto a condiciones adversas en distintos grados de severidad. Específicamente, el 20% de este grupo presenta riesgo medio, mientras que 10% se sitúa en riesgo alto y otro 20% en riesgo muy alto. Esta concentración donde el 50% de los trabajadores se posiciona en los niveles de riesgo medio, alto y muy alto, sugiere posibles deficiencias en los sistemas de reconocimiento organizacional. Dichas deficiencias pueden estar vinculadas con la ausencia de retroalimentación constructiva, las limitadas oportunidades de desarrollo profesional o las inequidades en la compensación económica. En consecuencia, estos factores incrementan la vulnerabilidad de los trabajadores a experimentar estrés laboral crónico y sus efectos asociados, tales como el síndrome de burnout y la disminución del compromiso organizacional. Por su parte, el Grupo B evidencia una situación considerablemente menos favorable, con una prevalencia total del 15% en niveles de riesgo que requieren intervención (5% en riesgo medio, 5% en riesgo alto y 5% en riesgo muy alto). Esta distribución podría atribuirse a la existencia de políticas organizacionales que pudiesen ser más efectivas en materia de

reconocimiento y compensación, así como a la presencia de prácticas de gestión del desempeño que favorezcan la percepción de equidad y justicia organizacional en los cargos operativos y auxiliares. Por lo cual, a partir de estos resultados, se contempla la necesidad de implementar estrategias de intervención diferenciadas para cada grupo. Por un lado, en el caso del Grupo A, resulta necesario desarrollar programas orientados a fortalecer los sistemas de reconocimiento, tanto monetarios como simbólicos, mejorar las condiciones de estabilidad laboral y promover oportunidades reales de crecimiento profesional. Por otro lado, respecto al Grupo B, se recomienda mantener y consolidar las prácticas actuales mediante un monitoreo continuo que garantice la sostenibilidad de las condiciones favorables identificadas.

### Gráfica 9

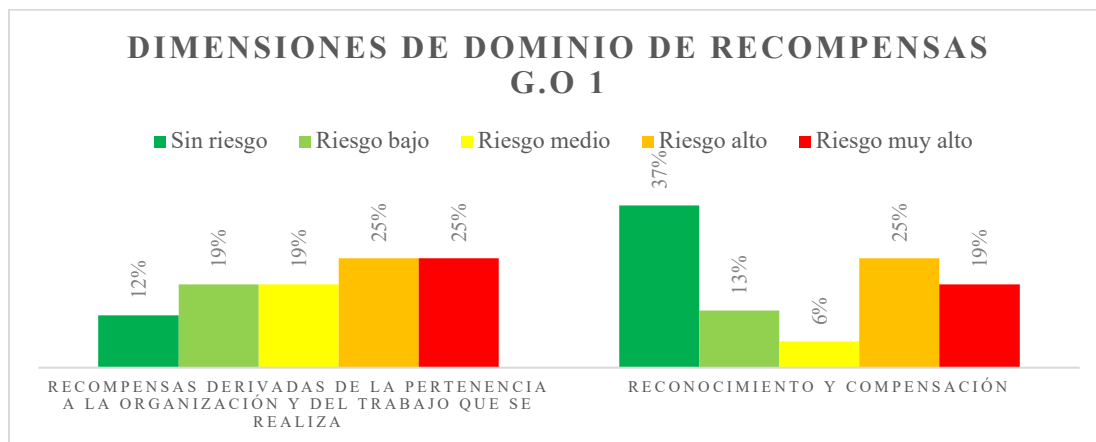
*Nivel de riesgo intralaboral dominio de Recompensa*



*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

### Gráfica 10

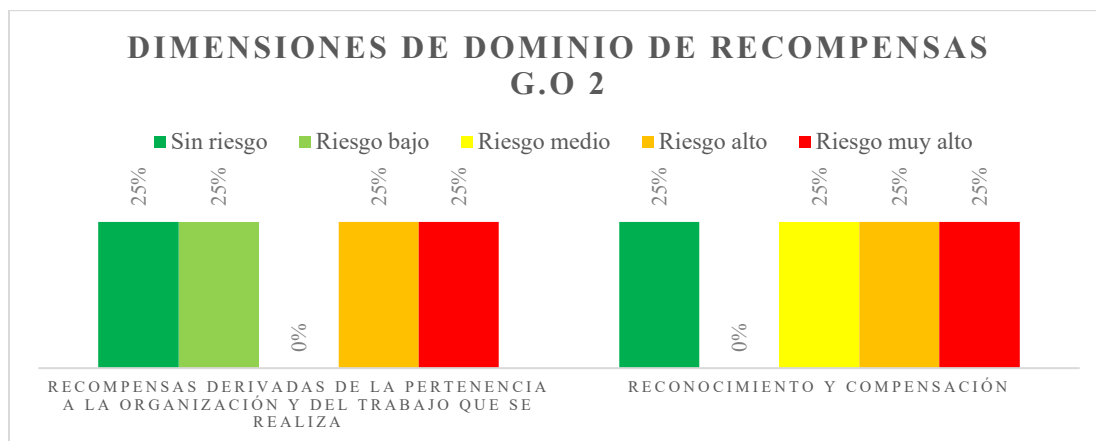
*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Recompensas sobre el trabajo G.O forma A*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

### Gráfica 11

*Distribución de los niveles de riesgo intralaboral de dominio Recompensas sobre el trabajo G.O forma B*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Control sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 2 quienes refieren cargos de auxiliares y operarios.

Al analizar las dimensiones específicas del dominio, se observan patrones diferenciados que permiten comprender la naturaleza del problema. En primer lugar, la dimensión de Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el Grupo A presenta una distribución preocupante, con un 19% en riesgo medio, 25% en riesgo alto y 25% en riesgo muy alto, lo que indica que el 69% de este grupo experimenta niveles críticos de riesgo. Lo cual se refuerza con la mitad del Grupo B, quienes presentan un 50% en niveles de riesgo alto y muy alto (25% en cada categoría), sin registros en riesgo medio. Este hallazgo es particularmente relevante, dado que las recompensas asociadas a la pertenencia organizacional incluyen elementos fundamentales como la estabilidad laboral, las posibilidades de desarrollo profesional y el sentido de orgullo por pertenecer a la institución. En consecuencia, el hecho de que el 70% de los trabajadores (Grupo A y B) se encuentren en niveles significativos de riesgo podría atribuirse a múltiples factores interrelacionados; por un lado, una percepción de inestabilidad laboral y falta de conexión con las funciones asignadas; por otro lado, la inseguridad derivada del tipo de contratación y las limitadas expectativas de desarrollo profesional. Estos elementos, en conjunto, afectan significativamente la satisfacción laboral y perjudican el sentimiento de pertenencia y compromiso del colaborador hacia su organización.

En cuanto a la dimensión de Reconocimiento y compensación, el Grupo A evidencia un 6% en riesgo medio, 25% en riesgo alto y 19% en riesgo muy alto, totalizando un 50% de la población en niveles críticos. Mientras tanto, el Grupo B presenta una distribución homogénea con 25% en cada nivel de riesgo (medio, alto y muy alto), alcanzando un 75% total en condiciones de riesgo. Estos resultados evidencian que, si bien existe un grupo considerable que percibe adecuadamente el reconocimiento recibido por su labor, el 50% de la población se

encuentra en niveles que requieren atención (medio, alto y muy alto). Para esta población (Grupo A y B), estos porcentajes reflejan posibles insatisfacciones relacionadas con el salario, las prestaciones sociales, el reconocimiento del desempeño y las oportunidades de capacitación.

La comparación entre ambas dimensiones revela que el problema central no radica exclusivamente en el reconocimiento inmediato o la compensación directa, sino fundamentalmente en las recompensas asociadas a la pertenencia organizacional. En este sentido, los hallazgos encontrados en el dominio de Recompensas demandan intervenciones prioritarias dirigidas a revisar las políticas de compensación, fortalecer los sistemas de reconocimiento y generar mayores oportunidades de desarrollo profesional y seguridad laboral. Estas acciones resultan esenciales con el fin de equilibrar la relación esfuerzo-recompensa y prevenir consecuencias adversas en la salud y el bienestar de los trabajadores. Por consiguiente, aunque puedan existir mecanismos de reconocimiento puntual del desempeño, los resultados evidencian que la organización presenta oportunidades de mejora estructural en cuanto a la generación de valor para sus empleados a largo plazo. Dicho de otro modo, se requiere transitar desde estrategias de reconocimiento reactivas hacia un modelo integral que promueva el sentido de pertenencia y la proyección profesional sostenida dentro de la organización.

Finalmente, se identificó que, en el total de la población, el 30% del personal evaluado con la Forma A se encuentra expuesto a niveles de riesgo considerables, distribuyéndose equitativamente entre riesgo alto (15%) y muy alto (15%). Por el contrario, el grupo evaluado con la Forma B presenta una condición más favorable, con apenas un 5% en riesgo alto y ningún caso en el nivel muy alto, lo cual sugiere condiciones laborales relativamente más controladas en este segmento poblacional.

Al profundizar en el análisis por dominios, el Grupo A evidencia que el área de mayor preocupación corresponde a Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, con un 70% en nivel de riesgo alto, seguido por Control sobre el Trabajo y Recompensas, ambos con 64% en el mismo nivel. En contraste, el dominio de Demandas de Trabajo presenta una situación más favorable, con un 46% en nivel de riesgo bajo. Sin embargo, al examinar las dimensiones específicas de estos factores intralaborales, emergen puntos críticos que requieren atención inmediata tales como las demandas cuantitativas las cuales alcanzan un 70% en nivel de riesgo alto, mientras que las características del liderazgo (82%), el control y autonomía sobre el trabajo (76%), y las recompensas derivadas de la pertenencia y el trabajo (76%) también se sitúan en niveles preocupantes. Adicionalmente, la consistencia del rol registra un 56% en nivel medio, lo que amerita la necesidad de acciones preventivas que aseguren la calidad y la eficiencia del trabajador en condiciones laborales.

Por otro lado, el Grupo B presenta un panorama particularmente crítico en el dominio de Recompensas, alcanzando un 75% en nivel de riesgo alto, lo cual refleja posibles deficiencias en el reconocimiento y la retribución percibida por los trabajadores. Posteriormente, tanto Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo como Control sobre el Trabajo registran un 50% en nivel medio, mientras que las Demandas de Trabajo muestran un comportamiento más favorable con 25% en riesgo bajo. No obstante, el análisis dimensional revela condiciones extremadamente preocupantes: las demandas de carga mental alcanzan el 100% en niveles de riesgo alto y muy alto, situación que se replica de manera crítica en las demandas cuantitativas (75%), las características del liderazgo (75%), la retroalimentación del desempeño (75%) y el reconocimiento y compensación (75%).

Conforme a los criterios establecidos por la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social, estos hallazgos ameritan diferentes niveles de intervención. El riesgo medio identificado en múltiples dimensiones, si bien representa una respuesta de estrés moderada, requiere observación continua y acciones sistemáticas de prevención para evitar el deterioro de la salud de los trabajadores. Por su parte, las dimensiones clasificadas en riesgo alto, que presentan una importante posibilidad de asociación con respuestas elevadas de estrés, demandan intervención estructurada dentro de un sistema de vigilancia epidemiológica. Finalmente, aquellas áreas en riesgo muy alto, con amplia posibilidad de generar respuestas extremas de estrés, exigen intervención inmediata y prioritaria bajo el mismo sistema de vigilancia.

En síntesis, los resultados obtenidos revelan que ambos grupos presentan perfiles de riesgo psicosocial diferenciados, lo cual exige el diseño de intervenciones específicas adaptadas a sus particularidades. Al analizar la muestra total, se evidencian puntuaciones moderadas en las dimensiones de recompensas y pertenencia (65%), control y autonomía (55%), y, participación y manejo del cambio (55%), todas ubicadas en niveles de riesgo alto y muy alto. Estos hallazgos se ven reforzados por la presencia de niveles de riesgo medio en las mismas dimensiones, aunque con porcentajes menores, en donde se encuentra a recompensas y pertenencia (5%), control y autonomía (10%), y participación y manejo del cambio (10%), lo que sugiere un incremento en los niveles de riesgo la cual podría agravarse sin intervención oportuna.

Al realizar la segmentación por nivel ocupacional y considerar exclusivamente los niveles alto y muy alto, emergen diferencias entre ambos grupos. El Grupo A exhibe una exposición más continua a diversos factores de riesgo psicosocial, destacándose particularmente

las dimensiones de control y autonomía (69%) y, participación y manejo del cambio (56%). Adicionalmente, resulta relevante señalar que tres dimensiones específicas —claridad de rol, consistencia del rol, y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza— presentan cada una un 50% en niveles altos y muy altos, mostrando así un panorama de vulnerabilidad en este grupo.

No obstante, merece especial atención la identificación de dimensiones que, si bien actualmente no alcanzan porcentajes moderados, muestran un aumento potencialmente significativo hacia niveles de riesgo muy altos. Específicamente, las características del liderazgo y las demandas cuantitativas quienes registran niveles altos y muy altos del 44% cada una. Sin embargo, al considerar sus niveles medios de 37% para características del liderazgo y 44% para demandas cuantitativas, se observa que, bajo condiciones organizacionales ineficientes o ante el deterioro de factores protectores, estas dimensiones podrían escalar hasta alcanzar un 81% en características del liderazgo y un 88% en demandas cuantitativas. Esta situación latente representa un factor de vulnerabilidad que requiere monitoreo constante y acciones preventivas inmediatas.

Por su parte, el Grupo B presenta una situación más focalizada, aunque no menos preocupante, concentrándose principalmente en tres dimensiones críticas: capacitación (50%), participación y manejo del cambio (50%), y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (50%). De manera similar al Grupo A, este grupo también exhibe dimensiones con potencial de escalamiento significativo. En particular, las características del liderazgo, las demandas cuantitativas y, el reconocimiento y compensación registran actualmente niveles altos y muy altos del 50% cada una. No obstante, al incluir sus

respectivos niveles medios (25% en cada dimensión), se identifica que, ante condiciones organizacionales desfavorables, estas tres dimensiones podrían escalar hasta un 75% en cada caso, generando así un panorama de riesgo considerablemente más grave que el actualmente observable.

En consecuencia, resulta fundamental diseñar e implementar un plan de acción integral que contemple medidas correctivas y preventivas ajustadas a las necesidades específicas de cada grupo ocupacional. Para el Grupo A, las intervenciones prioritarias deben centrarse en fortalecer el control y autonomía laboral, mejorar los procesos de participación y manejo del cambio, y clarificar tanto los roles como las recompensas asociadas al desempeño y la pertenencia organizacional. Asimismo, se recomienda implementar acciones preventivas orientadas a evitar el deterioro de las características del liderazgo y a gestionar adecuadamente las demandas cuantitativas antes de que alcancen niveles críticos.

Por otro lado, las intervenciones dirigidas al Grupo B deben enfatizar en la implementación de programas de capacitación efectivos, el fortalecimiento de mecanismos de participación en la gestión del cambio organizacional, y la mejora sustancial del sistema de recompensas, reconocimiento y compensación. De igual manera, se sugiere establecer medidas preventivas que mitiguen el riesgo latente en las dimensiones de liderazgo y demandas cuantitativas, evitando así su progresión hacia niveles más severos. La implementación diferenciada y oportuna de estas estrategias constituye un elemento clave para garantizar condiciones laborales saludables y sostenibles en ambos grupos ocupacionales.

## Factores de Riesgo Extralaboral

A continuación, se añaden los resultados obtenidos del nivel de riesgo intralaboral la cual estaba en su forma A para cargos profesionales y cargo B para cargos operativos.

**Tabla 33**

*Nivel de riesgo extralaboral de la población*

Nivel de riesgo extralaboral	Grupo A	Grupo B	Total	Porcentaje
Sin riesgo	4	1	5	25%
Riesgo bajo	1	2	3	15%
Riesgo medio	5	0	5	25%
Riesgo alto	1	1	2	10%
Riesgo muy alto	5	0	5	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Los resultados obtenidos mediante la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia evidencian diferencias sustanciales en los niveles de riesgo extralaboral entre los grupos evaluados. El Grupo A presenta una vulnerabilidad significativamente mayor, con el 55% de los participantes distribuidos entre riesgo alto (5%) y muy alto (25%), mientras que el Grupo B solo registra un 5% en riesgo alto, sin casos en las demás categorías donde presenta un 15% en niveles nulos o bajos de riesgo. Estos hallazgos sugieren que el Grupo A enfrenta condiciones extralaborales adversas relacionadas con factores como responsabilidades familiares, condiciones socioeconómicas o acceso limitado a servicios básicos. Por lo que es necesario considerar la implementación en estrategias de intervención tales como programas integrales de apoyo social, asesoría financiera y conciliación trabajo-familia para el Grupo A, y vigilancia o asesoría focalizada para el Grupo B, con el fin de prevenir el deterioro de sus condiciones extralaborales actualmente favorables (Ver Tabla 32).

**Tabla 34**

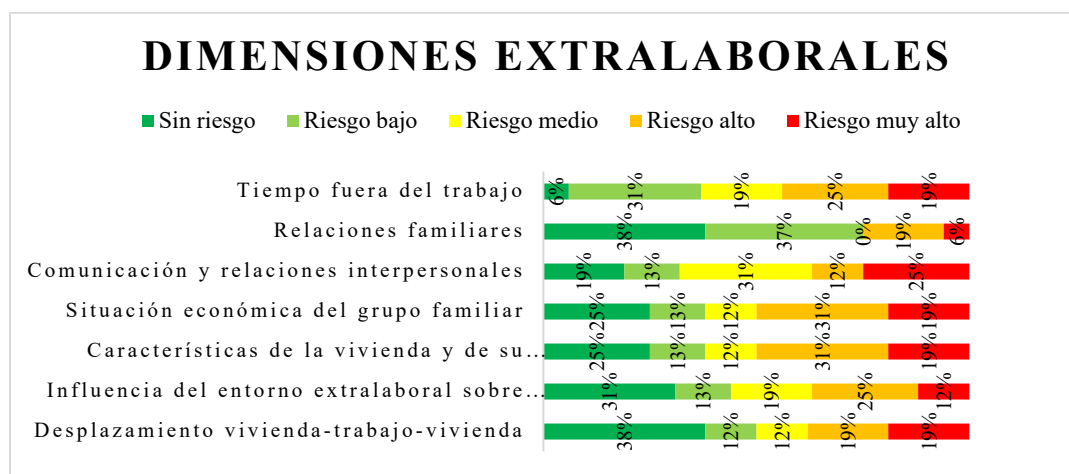
*Niveles de riesgo de Dimensiones de Riesgo extralaboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Sin Riesgo</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo muy alto</b>
Tiempo fuera del trabajo	10%	25%	20%	25%	20%
Relaciones familiares	45%	35%	0%	15%	25%
Comunicación y relaciones interpersonales	25%	15%	30%	10%	20%
Situación económica del grupo familiar	30%	15%	10%	30%	15%
Características de la vivienda y de su entorno	15%	15%	10%	<b>35%</b>	<b>25%</b>
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	30%	15%	25%	20%	10%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	30%	10%	15%	25%	20%

*Nota.* Nivel de riesgo de los factores de riesgo psicosocial extralaboral del total de la población quienes refieren cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.

**Gráfica 12**

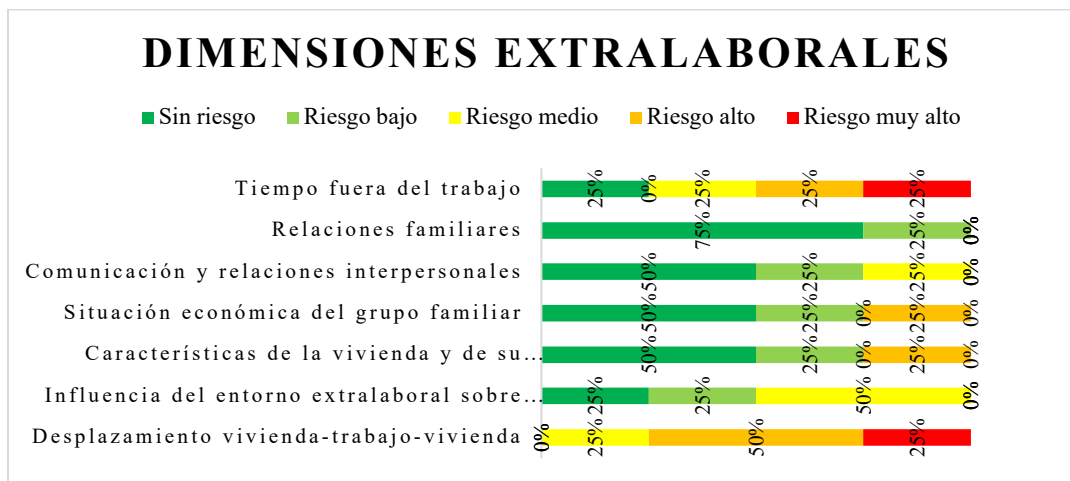
*Distribución de los niveles de riesgo de cada dimensión extralaboral para el nivel ocupacional de jefatura y profesionales o técnicos*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones del dominio de Demanda sobre el trabajo únicamente del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

### Gráfica 13

*Distribución de los niveles de riesgo de cada dimensión extralaboral para el nivel ocupacional auxiliares y operarios*



*Nota.* Nivel de riesgo de las dimensiones de factor psicosocial extralaboral del Grupo Ocupacional 1 quienes refieren cargos de auxiliares y operarios.

En primer lugar, la dimensión Tiempo fuera del trabajo evidenció que el 25% de los trabajadores de jefatura y profesionales o técnicos presentan riesgo alto, mientras que el 19% se ubica en riesgo muy alto. De manera similar, los auxiliares y operarios muestran un 25% en riesgo alto y un 25% en riesgo muy alto. Estos porcentajes sugieren que un considerable segmento de la población total evaluada (45% en total), independientemente del nivel jerárquico, experimenta dificultades significativas para disponer del tiempo suficiente destinado al descanso, la recreación y las actividades personales, lo cual repercute negativamente en la recuperación psicofisiológica del trabajador, incrementando la vulnerabilidad al estrés crónico y al síndrome de burnout.

Por otra parte, la dimensión Relaciones familiares mostró que mientras el 19% de jefes, profesionales o técnicos presenta riesgo alto y el 6% riesgo muy alto; los auxiliares y operarios no evidencian porcentajes en ninguno de estos niveles de riesgo; lo que implica que el 40% de la

muestra total enfrenta conflictos o deficiencias en la calidad de sus vínculos familiares (Ver Tabla 33). Asimismo, es posible que las características propias de los cargos directivos y profesionales, como la extensión de jornadas laborales y la disponibilidad constante, comprometan la calidad de las interacciones familiares y generen tensiones en el ámbito doméstico. Este resultado es a pesar de mantenerse en un nivel moderado es importante que sea tenido en cuenta, dado que la familia constituye el principal sistema de soporte social, por lo que las tensiones en este ámbito pueden funcionar como estresores adicionales que comprometen el bienestar emocional del individuo y, consecuentemente, su desempeño laboral.

De manera similar, la dimensión Comunicación y relaciones interpersonales presentó que el 12% de los trabajadores de jefatura y profesionales o técnicos se encuentra en riesgo alto, mientras que el 25% alcanza el nivel de riesgo muy alto. En contraste, los auxiliares y operarios no presentan porcentajes en estos niveles de riesgo. Este puede interpretarse a las demandas emocionales, laborales y sociales inherentes a los roles de liderazgo y gestión, donde las relaciones interpersonales en el contexto extralaboral pueden verse afectadas por el estrés, la carga de responsabilidades y las preocupaciones derivadas del trabajo. Adicionalmente, es probable que las personas en posiciones de mayor jerarquía experimenten mayores dificultades para establecer límites entre su vida personal y profesional, lo que repercute negativamente en sus vínculos sociales y familiares. Aunque estos porcentajes son relativamente menores en comparación con otras dimensiones, el 30% total en ambos grupos en niveles críticos señala deficiencias en la red de apoyo social extralaboral. Es importante destacar que, las relaciones interpersonales satisfactorias funcionan como amortiguadores del estrés, por lo que su deterioro incrementa la vulnerabilidad psicológica de los trabajadores ante las demandas del entorno.

En cuanto a la dimensión Situación económica del grupo familiar, se identificó que el 31% de jefes, profesionales o técnicos se ubica en riesgo alto y el 19% en riesgo muy alto, mientras que en auxiliares y operarios el 25% presenta riesgo alto, sin casos en riesgo muy alto. Aunque pudiera esperarse que los niveles jerárquicos superiores gozaran de mayor estabilidad económica, estos resultados sugieren que factores como el endeudamiento, los gastos asociados al estilo de vida, las obligaciones familiares y la presión por mantener cierto estatus socioeconómico pueden generar preocupaciones financieras significativas. Por su parte, los auxiliares y operarios, si bien presentan un porcentaje considerable en riesgo alto, parecen no alcanzar los niveles más críticos, lo que podría relacionarse con expectativas económicas distintas o con el acceso a redes de apoyo informal que mitigan la vulnerabilidad financiera. Aun así, el 30% de los participantes del total de la muestra se encuentra en riesgo alto y el 15% en riesgo muy alto, totalizando un 45% en condiciones críticas. Este hallazgo refleja una realidad socioeconómica compleja que caracteriza a amplios sectores de la población panameña. La inseguridad económica y las dificultades para satisfacer las necesidades básicas generan preocupación constante, ansiedad y tensión emocional, por lo que estas presiones financieras no solo afectan la salud mental del trabajador, sino que también pueden disminuir su concentración y productividad laboral.

Adicionalmente, la dimensión Características de la vivienda y de su entorno presentó los niveles más elevados de riesgo en todo el estudio, con un 31% de jefes, profesionales o técnicos en riesgo alto y un 19% en riesgo muy alto, frente a un 25% de auxiliares y operarios en riesgo alto, sin casos en riesgo muy alto. Estos hallazgos pueden explicarse considerando que, a pesar de contar con mayores ingresos, los trabajadores de niveles jerárquicos superiores pueden residir en zonas con problemáticas específicas relacionadas con la inseguridad, el ruido, la

contaminación o la inadecuación de los espacios habitacionales Este resultado evidencia que 60% total de la población está en posibles condiciones habitacionales inadecuadas que pueden incluir hacinamiento, insalubridad, inseguridad del entorno o servicios públicos deficientes, lo cual sugiere que las características físicas del hogar pueden impactar directamente en la salud mental del colaborador, generando estrés crónico y dificultando los procesos de recuperación cognitiva y emocional necesarios para enfrentar las demandas laborales del día a día.

Por su parte, la dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo mostró que el 25% de jefes, profesionales o técnicos presenta riesgo alto y el 12% riesgo muy alto, mientras que los auxiliares y operarios no muestran porcentajes en estos niveles. Este resultado indica posiblemente que las preocupaciones familiares, económicas y sociales pueden estar interfiriendo con mayor intensidad en el desempeño laboral de quienes ocupan posiciones que requieren alta concentración, toma de decisiones y gestión de múltiples demandas simultáneas. Estos indicarían que el 30% total de los trabajadores experimenta interferencias significativas de sus problemas personales o familiares en su desempeño laboral. Esto pone en evidencia los límites entre el área personal y laboral, afectando la concentración, el rendimiento y el bienestar en el trabajo.

Finalmente, la dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda reveló que el 19% de jefes, profesionales o técnicos se ubica tanto en riesgo alto como en riesgo muy alto, los auxiliares y operarios presentan porcentajes notablemente superiores: 50% en riesgo alto y 25% en riesgo muy alto. Esta observación puede atribuirse a que los trabajadores de niveles operativos y auxiliares suelen residir en las afueras de la ciudad o en áreas de difícil acceso a causa de los bajos costos del sector, lo que implica desplazamientos más prolongados, uso de

múltiples medios de transporte y exposición a condiciones de movilidad precarias incrementando la fatiga, disminuyendo el tiempo disponible para actividades de recuperación y teniendo como resultados menores niveles de satisfacción personal y laboral.

En conclusión, los resultados obtenidos en la evaluación del factor de riesgo psicosocial extralaboral revelan diferencias significativas según el nivel de exposición de los trabajadores evaluados. En este sentido, los resultados de la Forma A evidencian que el 30% de la población evaluada se encuentra en niveles de riesgo alto (5%) y muy alto (25%), lo cual contrasta notablemente con los resultados de la Forma B, donde únicamente el 5% presentó riesgo alto y no se identificaron casos en nivel de riesgo muy alto (0%).

Al profundizar en el análisis por dimensiones, se identificó que las características de vivienda constituyen el aspecto más crítico dentro del factor extralaboral, con un preocupante 60% de la población en nivel de riesgo muy alto. Esta situación resulta especialmente relevante considerando que, de acuerdo con la interpretación establecida por la batería, este nivel de riesgo posee una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés, por lo que requiere intervención inmediata.

Asimismo, se observó que tres dimensiones adicionales presentaron un comportamiento homogéneo con un 45% de la población en nivel de riesgo medio: tiempo fuera del trabajo, situación económica del grupo familiar y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. Si bien estas dimensiones no alcanzan los niveles críticos de la categoría anterior, es fundamental mantenerlas bajo monitoreo continuo, ya que el riesgo medio puede evolucionar desfavorablemente si no se implementan medidas preventivas oportunas.

En resumen, ambos grupos presentan perfiles de riesgo psicosocial diferenciados que demandan intervenciones específicas y contextualizadas. Al analizar la distribución por nivel ocupacional, considerando los niveles alto y muy alto de riesgo, se identificaron patrones claramente distinguibles entre los grupos estudiados.

El Grupo A evidenció condiciones críticas principalmente en el dominio extralaboral, destacándose dos dimensiones con niveles alto y muy alto: la situación económica del grupo familiar (50%) y las características de la vivienda (50%). No obstante, resulta particularmente relevante señalar que existen dimensiones adicionales que, al considerar sus niveles medios, configurarían un panorama de riesgo considerablemente más elevado. Específicamente, las dimensiones de comunicación y relaciones interpersonales (37%), tiempo fuera del trabajo (44%) e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (37%) muestran porcentajes significativos. De hecho, si estas dimensiones operaran en condiciones ineficientes o se sumaran sus niveles medios a los altos y muy altos, el riesgo podría incrementarse hasta un 68% en comunicación y relaciones interpersonales, un 63% en tiempo fuera del trabajo y un 56% en influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, lo cual representa una amenaza latente que requiere atención preventiva.

Por su parte, el Grupo B muestra una situación más focalizada pero igualmente preocupante. La dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda concentra el mayor riesgo con un 75% en niveles alto y muy alto. Cabe destacar que, al integrar el nivel medio correspondiente al 25% restante, esta dimensión alcanzaría el 100% de afectación en la población del nivel ocupacional auxiliares y operativos, configurando un riesgo prácticamente universal para este grupo. Asimismo, merece especial atención la dimensión tiempo fuera del

trabajo, la cual registra un 25% en nivel alto y 25% en nivel muy alto; si se añadiera el 25% correspondiente al nivel medio, se convertiría en la segunda dimensión de mayor riesgo, afectando al 75% de este grupo. Adicionalmente, debe considerarse la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que presenta un 50% en riesgo medio, situándola en una zona crítica con alta probabilidad de escalar hacia niveles de riesgo más altos.

Por consiguiente, resulta fundamental diseñar un plan de acción integral que contemple medidas correctivas y preventivas ajustadas a las necesidades específicas de cada grupo ocupacional. En el Grupo A, las intervenciones deberán priorizarse en el fortalecimiento de la situación económica familiar, el mejoramiento de las condiciones de vivienda y la implementación de estrategias que favorezcan la comunicación, las relaciones interpersonales y la gestión del tiempo fuera del trabajo. Por otro lado, en el Grupo B se debe enfatizar prioritariamente en la optimización de las condiciones de desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, seguido de acciones orientadas a mejorar la disponibilidad y calidad del tiempo fuera del trabajo, así como a mitigar la influencia negativa del entorno extralaboral sobre el desempeño laboral. Solo mediante intervenciones diferenciadas y contextualizadas será posible reducir efectivamente los niveles de riesgo psicosocial identificados en ambos grupos.

## **Evaluación del Estrés**

**Tabla 35**

*Nivel de estrés de la Muestra de Grupo A y B*

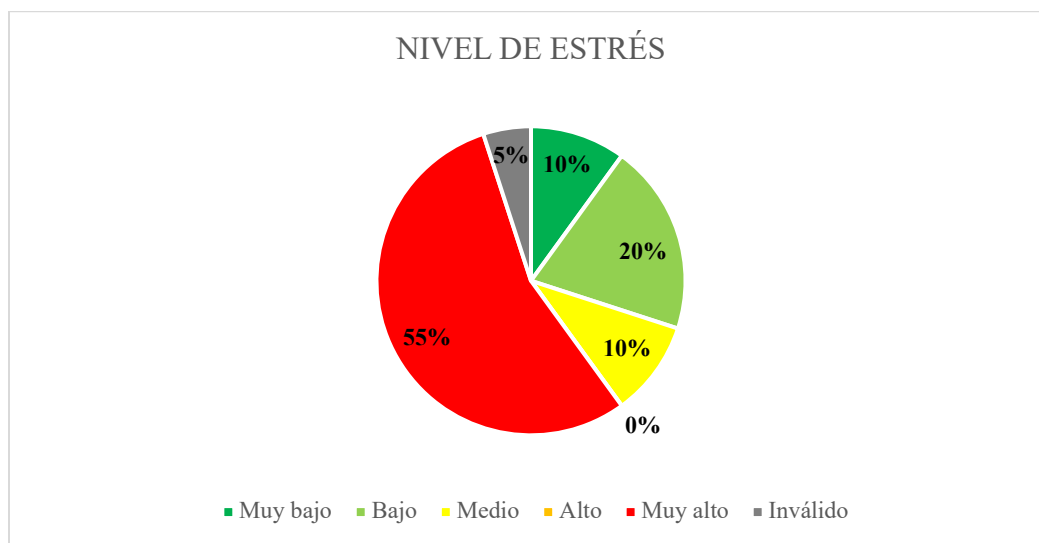
<b>Nivel de estrés</b>	<b>Grupo A</b>	<b>Grupo B</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	1	1	2	10%
Bajo	3	1	4	20%
Medio	2	0	2	10%
Alto	0	0	0	0%

Muy alto	10	1	11	55%
Inválido	0	1	1	5%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

### Gráfica 14

*Niveles de estrés general en ambos grupos ocupacionales*



*Nota.* Elaboración propia a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Los resultados derivados de la aplicación del cuestionario para la evaluación de estrés evidencian una situación crítica en materia de salud mental ocupacional dentro de la población evaluada. De los 20 colaboradores que participaron en el estudio, se identificó que el 55% presentan niveles muy altos de estrés laboral, constituyendo este el hallazgo más significativo de la evaluación, mientras que el 30% se ubican en rangos favorables, distribuidos en nivel muy bajo (10%) y nivel bajo (20%). Adicionalmente, el 10% reportan niveles medios de estrés, ningún colaborador se encuentra en nivel alto (0%), y 1 cuestionario (5%) resultó inválido,

presumiblemente debido a inconsistencias en el patrón de respuestas o incomprensión de los ítems.

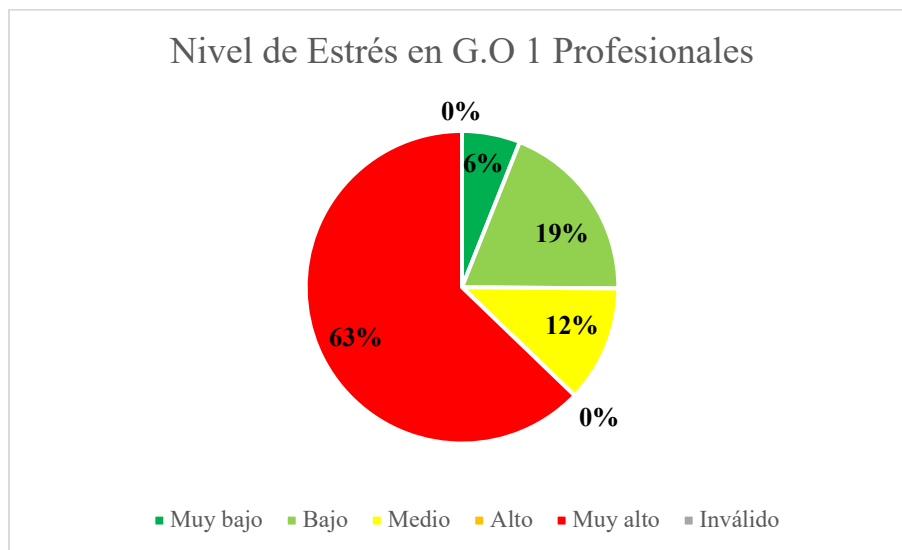
La predominancia del nivel muy alto de estrés, que representa más de la mitad de la muestra, constituye un indicador de alerta ya que, esta elevada prevalencia sugiere que la mayoría de los trabajadores percibe que las demandas de su entorno laboral exceden sus recursos de afrontamiento disponibles, generando una valoración cognitiva de amenaza que desencadena respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales asociadas al estrés. Esta condición sostenida incrementa significativamente la vulnerabilidad a desarrollar consecuencias adversas para la salud, incluyendo el síndrome de burnout, debido a que los niveles encontrados en esta evaluación evidencian un posible incumplimiento de las condiciones mínimas de bienestar laboral y representan un factor de riesgo legal y organizacional que debe ser abordado mediante planes de intervención estructurados.

Resulta fundamental analizar las posibles causas que explican esta distribución de los niveles de estrés presentados. El modelo demanda-control de Karasek, ampliado posteriormente con la dimensión de apoyo social por Johnson y Hall (1988, quienes son citados por Vega, 2001) plantea que el estrés laboral emerge cuando los trabajadores enfrentan altas demandas psicológicas (carga de trabajo, presión temporal, complejidad de tareas) combinadas con bajo control sobre el proceso laboral (autonomía, participación en decisiones, uso de habilidades) y escaso apoyo social (por parte de superiores y compañeros). La concentración de casos en el nivel muy alto sugiere que los trabajadores pueden estar experimentando simultáneamente múltiples estresores sin contar con los recursos organizacionales necesarios para moderarlos. Por el contrario, el 30% de colaboradores ubicados en niveles bajos y muy bajos de estrés

constituyen un capital humano valioso que experimenta un ajuste favorable entre demandas y recursos. Estos individuos probablemente cuentan con estrategias adecuadas de recursos personales (autoeficacia, optimismo, habilidades de afrontamiento), sociales (apoyo familiar y laboral) y organizacionales (claridad de rol, autonomía, retroalimentación) que les permiten afrontar exitosamente las exigencias del trabajo. Por lo que resulta valioso identificar y documentar las características específicas de este grupo, puesto que podría proporcionar información valiosa para el diseño de intervenciones basadas en fortalezas y buenas prácticas que pudiesen ser replicadas con el resto de la organización.

### Gráfica 15

#### *Niveles de estrés en el Grupo Ocupacional A*



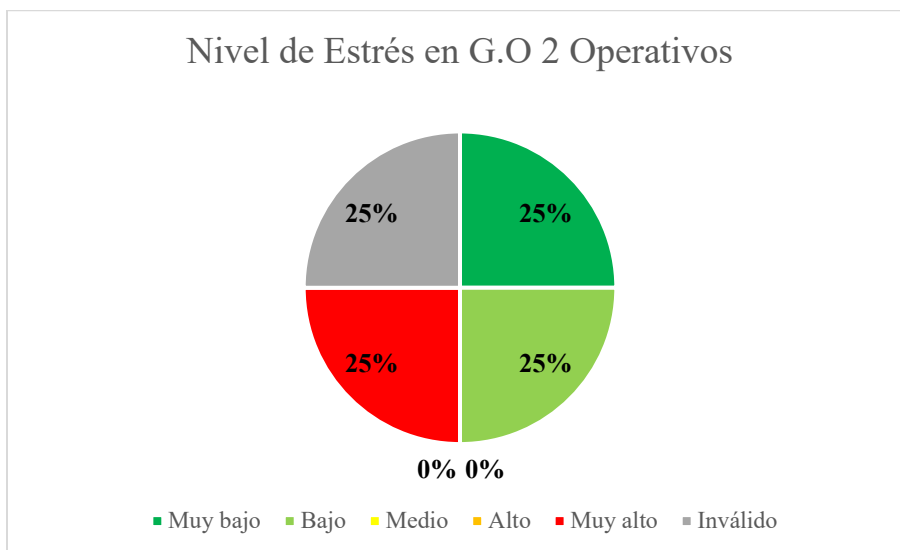
*Nota.* En esta gráfica se muestran los niveles de estrés del grupo ocupacional correspondiente al nivel ocupacional de jefes, profesionales y técnicos, a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Al examinar de manera específica los resultados según el grupo ocupacional, se observan ciertas diferencias. En el caso de los colaboradores que ocupan cargos de jefes, profesionales y

técnicos correspondientes al Grupo Ocupacional 1 (Forma A), el 63% presenta niveles muy altos de estrés, mientras que únicamente el 25% se encuentra en rangos bajo o muy bajo. Esta distribución sugiere que las características inherentes a estos roles —tales como la responsabilidad sobre resultados organizacionales, la toma de decisiones complejas, las demandas de productividad y la supervisión de personal— están generando una carga psicológica considerable. Dada la naturaleza de sus funciones, estos cargos con alta complejidad cognitiva y responsabilidad administrativa tienden a presentar mayores demandas psicológicas. Adicionalmente, que suelen implicar conflictos de rol, ambigüedad en las expectativas y extensas jornadas laborales, factores altamente relacionados con estrés laboral. El 12% de colaboradores en nivel medio de estrés representa un grupo en situación de vulnerabilidad que, aunque no se encuentra en la categoría crítica, requiere monitoreo continuo. Este porcentaje de trabajadores se encuentran en una zona de riesgo intermedio donde la intervención oportuna podría prevenir el escalamiento hacia niveles más severos puesto que factores como cambios organizacionales abruptos, incremento de cargas laborales, conflictos interpersonales emergentes o situaciones personales estresantes podrían perjudicar la dinámica actual de sus funciones y propiciar el deterioro de su estado de salud mental. La ausencia de colaboradores en el nivel alto de estrés (0%) y la concentración marcada en el nivel muy alto sugieren que, cuando se superan ciertos umbrales de demanda laboral en estos roles, la progresión hacia estados críticos de estrés es prácticamente inevitable sin las intervenciones adecuadas.

## Gráfica 16

### *Niveles de estrés en el Grupo Ocupacional B*



*Nota.* En esta gráfica se muestran los niveles de estrés del grupo ocupacional correspondiente al nivel ocupacional de auxiliares y operativos, a partir de datos de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial.

Por su parte, los resultados que ocupan los cargos auxiliares y operativos correspondientes al Grupo Ocupacional 2 (Forma B) presentan una distribución más heterogénea, aunque igualmente preocupante en ciertos aspectos. Si bien se observa una distribución equitativa entre los niveles muy bajo (25%), bajo (25%) y muy alto (25%), destaca que el 25% de las evaluaciones resultó inválido. Si bien, el porcentaje de cuestionarios inválidos es relativamente bajo, merece atención para futuras aplicaciones. Los criterios de invalidación establecidos en la Batería del Ministerio de Protección Social identifican patrones de respuesta inconsistentes, tendencia a responder de manera aquiescente o contradictoria, o tiempo de diligenciamiento sospechosamente corto. Este resultado podría indicar falta de compromiso con el proceso evaluativo, dificultades de comprensión lectora, fatiga durante la aplicación o, en

casos extremos, resistencia pasiva hacia procesos percibidos como invasivos. No obstante, la presencia de un colaborador en nivel muy alto de estrés dentro de este grupo ocupacional evidencia que, aunque los roles operativos y auxiliares tradicionalmente se asocian con menores demandas cognitivas complejas, existen otros factores de riesgo psicosocial que pueden estar actuando, tales como la monotonía de las tareas, la falta de autonomía, la exposición a condiciones ambientales adversas o la percepción de falta de reconocimiento.

La ausencia total de colaboradores en el nivel alto de estrés (0%) en ambos grupos ocupacionales junto con los casos que se concentran en los extremos (muy alto y bajo/muy bajo) sin representación en categorías intermedias, podría obedecer a diferentes factores. En primer lugar, es posible que existan subculturas organizacionales diferenciadas, donde ciertos grupos o áreas de trabajo enfrentan condiciones laborales sustancialmente más adversas que otras, generando experiencias de estrés cualitativamente distintas. También es factible que factores individuales como diferencias en estrategias de afrontamiento, personalidad o apoyo social extralaboral estén funcionando como variables moduladoras que regulan la respuesta al estrés.

La magnitud del problema identificado demanda una respuesta institucional integral y multinivel. Siguiendo las recomendaciones de la OIT (2013), las intervenciones deben contemplar tres niveles complementarios: intervenciones primarias dirigidas a modificar las condiciones organizacionales generadoras de estrés (rediseño de puestos, ajuste de cargas laborales, mejora del clima organizacional), intervenciones secundarias orientadas al desarrollo de capacidades individuales para afrontar el estrés (entrenamiento en técnicas de manejo del estrés, mindfulness, inteligencia emocional), e intervenciones terciarias enfocadas en la atención

especializada de casos críticos mediante acompañamiento psicológico, médico ocupacional o psiquiátrico cuando sea necesario.

Resulta importante destacar que la elevada prevalencia de estrés muy alto en ambos grupos ocupacionales (55%) trasciende el ámbito individual y representa una problemática organizacional sistémica que afecta indicadores claves de gestión. La evidencia ha demostrado que organizaciones con altos niveles de estrés laboral experimentan incrementos significativos en ausentismo, rotación de personal, accidentabilidad, errores operativos y disminución de la productividad, mientras que simultáneamente se deteriora el clima organizacional y la satisfacción laboral (Guerrero-Figueroa Guerrero, Llamas Sossa y Guerrero Guerrero, 2024). Desde una perspectiva económica, el retorno de la inversión en programas de gestión del riesgo psicosocial ha demostrado ser positivo, con estimaciones que sugieren que, por cada dólar invertido en medidas de promoción en salud mental en el lugar de trabajo, las organizaciones obtienen entre 0,81 y 13,62 dólares de retorno mediante la reducción de costos asociados a incapacidades, rotación y pérdida de productividad, beneficiando tanto a los empleadores como a los trabajadores de la organización (McDaid, Park & Wahlbeck, 2019, p.377).

## **Análisis de la Entrevista Semiestructurada**

### ***Introducción***

El presente análisis integra los hallazgos de tres entrevistas semiestructuradas realizadas a trabajadores de diferentes áreas (administrativa y contable) de la empresa, siguiendo los lineamientos de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo de Colombia (Resolución 2764 de 2022). Los entrevistados presentan antigüedades entre 1 y 4 años en la organización.

### ***Hallazgos por Dimensión Psicosocial***

***Control y Autonomía sobre el Trabajo.*** Los trabajadores presentan niveles de autonomía significativamente bajos y variables. Mientras algunos reportan control sobre el ritmo de sus tareas, otros manifiestan autonomía limitada (25%) o dependencia total de sus superiores (100% debe consultar), incluso en cargos de supervisión. Esta falta de autonomía limita la capacidad de autorregulación y genera dependencia constante de la jerarquía para decisiones operativas.

***Claridad de Rol.*** La ausencia de manual de funciones fue identificada unánimemente por todos los entrevistados. Los trabajadores realizan funciones no formalizadas sin delimitación clara de responsabilidades. La falta de documentación de los procesos, conlleva a procedimientos no estandarizados, generando ambigüedad, sobrecarga e incertidumbre sobre las expectativas de cada puesto.

***Demandas del Trabajo.*** Las demandas se caracterizan por alta presión y precisión, particularmente en periodos fiscales críticos. Los trabajadores reportan requerimientos de memoria, concentración y responsabilidad donde los errores pueden afectar a otros de sus compañeros. Las tareas incluyen estados financieros, análisis de datos, seguimiento a clientes y procesos tributarios que requieren actualización constante.

***Capacitación y Desarrollo.*** Existe deficiencia generalizada en capacitación: frecuencia de 1 a 4 capacitaciones al año con financiamiento compartido (50% empleado - 50% empresa). Los entrevistados coinciden en la falta de inducción formal al puesto y que al personal nuevo le puede estar haciendo falta los conocimientos necesarios para el puesto. Algunos reportan aprendizaje continuo y que su experiencia inicial ha sido en esta empresa. No existe evaluación de ingreso para identificar necesidades de capacitación.

***Participación y Manejo del Cambio.*** Los trabajadores perciben falta generalizada de participación. Aunque ocasionalmente se les consulta, sus opiniones no son tomadas en cuenta. La empresa experimentó expansión física lo que los ha conllevado a nuevos cambios inesperados. Existe desconocimiento del direccionamiento estratégico, incluso en niveles de supervisión. Se sugiere la creación de canales formales como buzón de sugerencias.

***Liderazgo y Relación con Directivos.*** Esta dimensión presenta hallazgos críticos: se recomienda mayor empatía y claridad en el establecimiento de funciones o dudas que se generan en el desarrollo de las funciones. Reportan tendencia a corregir públicamente y desconexión significativa entre gerencia y áreas operativas. Los trabajadores solicitan que los jefes mejoren la receptividad, desarrollen empatía y apoyen más las capacitaciones.

***Recompensas y Reconocimiento.*** Los trabajadores perciben inequidad salarial, señalando que personal por horas ocasionalmente gana más que empleados permanentes con mayor responsabilidad. No existe sistema formal de evaluación ni retroalimentación regular. Los directivos desconocen las contribuciones individuales. La motivación es predominantemente extrínseca sin compromiso emocional con la organización, evidenciando falta de sentido de pertenencia.

***Relaciones Sociales y Clima Laboral.*** Las percepciones varían significativamente entre áreas. Algunos reportan apoyo entre compañeras y trabajo colaborativo; otros señalan que en ocasiones prefieren no preguntar. Se reporta alta rotación de personal de manera repentina, generando discontinuidad y sobrecarga. Los trabajadores proponen que la empresa debería cuidar más al empleado para que ellos puedan cuidar mejor a los clientes.

***Estabilidad Laboral.*** Se identificó falta de claridad en el momento de la contratación. Los trabajadores solicitan mayor estabilidad y que los beneficios sean equilibrados, se sugiere incluir la contribucion no tangible para equuibrar.

***Factores de Riesgo Identificados***

***Nivel Muy Alto:***

Claridad de rol (ausencia de manual de funciones)

Control sobre el trabajo (autonomía limitada o nula)

Liderazgo (cambios de humor, desautorización entre líderes)

***Nivel Alto:***

Participación y manejo del cambio (opiniones no consideradas)

Recompensas (inequidad salarial, sin reconocimiento)

Capacitación (poca, suministrada por el empleador)

***Nivel Medio:***

Relaciones sociales (fragmentadas)

Demandas de carga mental (altas - inherentes al sector)

***Factores Protectores***

- Apoyo social entre compañeras en algunas áreas
- Oportunidades de aprendizaje continuo
- Desarrollo de habilidades de comunicación con clientes
- Reconocimiento a través de ascensos en algunos casos

## ***Recopilación***

Los hallazgos principales incluyen:

1. Estructura organizacional disfuncional: Sin manuales de funciones, centralización excesiva y ambigüedad de roles.
2. Falta de un mejor liderazgo : Estilo autoritario, falta de empatía y ambigüedad en instrucciones.
3. Gestión de recursos humanos reactiva: Sin inducción formal, poca capacitación teniendo en cuenta la actualización y conocimiento normativo, sin evaluaciones de desempeño, inequidad salarial y falta de claridad en la contratación.
4. Clima laboral fragmentado: Alta rotación y falta de sentido de pertenencia.
5. Expansión sin planificación: El crecimiento físico no mejoró condiciones laborales.

## Conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en los colaboradores de la empresa Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A., ubicada en Panamá Oeste, mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Los resultados obtenidos permiten identificar que existen diversas dimensiones que presentan niveles de riesgo altos y muy altos, lo cual evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas e intervenciones preventivas en materia de salud ocupacional y bienestar laboral.

En relación con los riesgos intralaborales, se determinaron niveles de riesgo alto y muy alto principalmente en las dimensiones de recompensas y pertenencia (65%), control y autonomía (55%) y participación y manejo del cambio (55%). Estas dimensiones reflejan la presencia de condiciones laborales que pueden afectar la motivación, el sentido de pertenencia y la percepción de control de los trabajadores sobre su entorno laboral. Asimismo, al analizar los resultados por nivel ocupacional, se identificó que el Grupo A (profesionales, técnicos y jefaturas) presentó una exposición más generalizada a factores de riesgo, destacando las dimensiones de control y autonomía (69%) y participación y manejo del cambio (56%), además de la claridad y consistencia del rol, y las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, cada una con un 50% en niveles altos y muy altos. De manera similar, se evidenció que las dimensiones de características del liderazgo y demandas cuantitativas podrían alcanzar niveles críticos de riesgo, alcanzando potencialmente un 88% y 81%, respectivamente, si se consideran sus niveles medios acumulados. En el caso del Grupo B (auxiliares y operativos), se observó una afectación focalizada, principalmente en capacitación (50%), participación y manejo

del cambio (50%) y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización (50%). Estas dimensiones reflejan necesidades de fortalecimiento en la comunicación interna, reconocimiento del desempeño y oportunidades de desarrollo.

Respecto a los riesgos extralaborales, se identificó como dimensión más crítica las características de la vivienda, con un 60% de riesgo alto y muy alto en la población total. En el Grupo A, las dimensiones más afectadas fueron situación económica del grupo familiar y características de la vivienda (50% cada una), seguidas por comunicación y relaciones interpersonales y tiempo fuera del trabajo, las cuales podrían escalar a niveles de riesgo significativamente altos si no se gestionan adecuadamente. Por su parte, en el Grupo B se observó una alta exposición en la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (75%), lo que indica que factores externos como la distancia o condiciones de transporte impactan de manera directa en el bienestar psicológico y físico de los trabajadores.

En cuanto al nivel de estrés, los resultados mostraron que el 55% de la población total se encuentra en un nivel muy alto, lo que refleja una condición de riesgo significativo para la salud mental laboral. En particular, el grupo de profesionales y jefaturas presentó un 63% en este nivel, mientras que los auxiliares y operativos alcanzaron un 25%, lo que sugiere que las demandas asociadas a la toma de decisiones, la carga de trabajo y la falta de control sobre los procesos son factores determinantes en la percepción del estrés laboral.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que los principales riesgos psicosociales en la empresa se relacionan con factores organizacionales internos, tales como la participación en la toma de decisiones, la claridad de los roles, el liderazgo y la percepción de reconocimiento, además de factores externos, como las condiciones de desplazamiento y la situación económica

familiar, las cuales en niveles muy altos de estrés configura un escenario de crisis en salud mental ocupacional que compromete tanto el bienestar individual de los trabajadores como la viabilidad organizacional.

Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales reflejaron niveles de riesgo altos y muy altos en las dimensiones recompensas y pertenencia, control y autonomía, participación y manejo del cambio, así como en características de la vivienda y situación económica familiar. Además, se identificó un nivel de estrés muy alto (55%), lo que evidencia la necesidad de implementar acciones integrales orientadas a mejorar el bienestar psicosocial, fortalecer el liderazgo organizacional y reducir la exposición a los factores de riesgo identificados.

## Recomendaciones

Esta evaluación constituye el punto de partida para el diseño e implementación de un plan de intervención de carácter preventivo. En consecuencia, se elaboró una propuesta orientada a reducir la incidencia de los factores de riesgo psicosocial identificados, mediante estrategias integrales que contemplan el fortalecimiento del liderazgo participativo, el reconocimiento del desempeño, la capacitación continua, la optimización de los canales de comunicación y la implementación de programas de bienestar integral enfocados en la reducción del estrés y la promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal.

De este modo, se espera que dichas acciones contribuyan significativamente al mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como a la prevención de riesgos psicosociales dentro de la empresa, ya que la ejecución efectiva del plan permitirá transformar las condiciones de trabajo actuales, promoviendo entornos laborales más saludables, seguros y productivos al mismo tiempo que garantiza tanto el bienestar y la salud ocupacional del personal como la sostenibilidad y las ganancias de la organización.

Finalmente, la presente investigación abre la posibilidad de desarrollar futuras líneas de estudio orientadas a evaluar el impacto longitudinal de las estrategias de intervención propuestas, así como a profundizar en la relación entre liderazgo participativo, satisfacción laboral y prevención de riesgos psicosociales. De igual forma, se sugiere explorar la efectividad de estos programas en diferentes sectores organizacionales, con el fin de generar evidencia empírica que fortalezca las políticas de salud ocupacional y bienestar laboral a nivel institucional y social en Panamá.

## **Plan de Intervención Psicosocial para la Empresa Contabilidad y Asesoría Outsourcing S.A**

### ***Objetivo***

Diseñar e implementar un plan de intervención psicosocial orientado a reducir los factores de riesgo intralaborales y extralaborales identificados en los colaboradores de Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A., mediante estrategias preventivas, participativas y sostenibles que promuevan la salud ocupacional y el bienestar integral.

### ***Objetivos específicos***

- Fortalecer la comunicación interna, la participación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- Optimizar el liderazgo y la gestión del cambio, promoviendo un estilo participativo y motivador.
- Incrementar el control y la autonomía laboral, mejorando la claridad de roles y la toma de decisiones.
- Reducir el nivel de estrés laboral, mediante programas de bienestar y manejo emocional.
- Promover el equilibrio trabajo–vida personal, mitigando los factores extralaborales que afectan el bienestar.
- Monitorear y evaluar periódicamente los riesgos psicosociales para asegurar la
- mejora continua.

### *Datos generales del plan*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del plan</b>	Plan de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en la empresa <i>Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A.</i>
<b>Responsable de ejecución</b>	Área de Psicología Organizacional / Talento Humano
<b>Duración total</b>	12 meses
<b>Población objetivo</b>	20 trabajadores de diferentes cargos: administrativos, contables, asistentes, servicios generales y estudiantes en práctica.
<b>Instrumentos de evaluación</b>	Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010): Ficha de datos generales, Cuestionarios Intralaborales (A y B), Cuestionario Extralaboral y Cuestionario de Estrés.

### *Estructura del Plan de Intervención*

<b>Dimensión / Riesgo</b>	<b>Estrategia General</b>	<b>Acciones Específicas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo de Ejecución</b>
<b>1. Recompensas y pertenencia</b>	Fortalecer el reconocimiento laboral y el sentido de pertenencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un Programa de Reconocimiento Institucional (mensual o trimestral).</li> <li>- Crear espacios de integración y celebración de logros.</li> <li>- Difundir logros del personal en medios internos (correo, tablón, boletín).</li> </ul>	Gerencia de RR.HH. / Dirección General	Corto plazo (0–6 meses)
<b>2. Control y autonomía</b>	Promover la autonomía y la participación en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y actualizar los manuales de funciones.</li> <li>- Capacitar a los supervisores en liderazgo colaborativo.</li> <li>- Incorporar reuniones participativas para la planificación de tareas.</li> </ul>	Dirección de RR.HH. / Jefaturas de área	Mediano plazo (6–12 meses)

<b>Dimensión / Riesgo</b>	<b>Estrategia General</b>	<b>Acciones Específicas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo de Ejecución</b>
<b>3. Participación y manejo del cambio</b>	Fomentar una cultura organizacional basada en la participación activa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un Comité de Comunicación y Cambio Organizacional.</li> <li>- Realizar talleres sobre gestión del cambio y comunicación asertiva.</li> <li>- Involucrar a los empleados en decisiones sobre procesos y mejoras.</li> </ul>	Gerencia / Comité Psicosocial	Mediano plazo (6–12 meses)
<b>4. Características del liderazgo</b>	Desarrollar competencias de liderazgo positivo y motivacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un Programa de Desarrollo de Liderazgo.</li> <li>- Capacitación en inteligencia emocional y resolución de conflictos.</li> <li>- Evaluar el desempeño de líderes con retroalimentación 360°.</li> </ul>	Dirección / RR.HH.	Largo plazo (12–18 meses)
<b>5. Demandas cuantitativas y estrés laboral</b>	Gestionar la carga laboral y promover la salud mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de cargas de trabajo y tiempos de entrega.</li> <li>- Implementar pausas activas diarias y talleres de manejo del estrés.</li> <li>- Ofrecer apoyo psicológico laboral (convenios con especialistas).</li> </ul>	RR.HH. / Departamento de Seguridad y Salud	Permanente
<b>6. Capacitación y desarrollo</b>	Incrementar las competencias laborales y motivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un plan de capacitación anual.</li> <li>- Promover el desarrollo profesional interno.</li> <li>- Crear un sistema de mentoría entre pares.</li> </ul>	RR.HH. / Dirección	Mediano plazo (6–12 meses)
<b>7. Factores extralaborales (vivienda, economía, desplazamiento)</b>	Promover políticas de conciliación y apoyo socioeconómico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar horarios flexibles o teletrabajo parcial cuando sea posible.</li> <li>- Ofrecer charlas sobre educación financiera y bienestar familiar.</li> </ul>	Gerencia / RR.HH.	Largo plazo (12–24 meses)

<b>Dimensión / Riesgo</b>	<b>Estrategia General</b>	<b>Acciones Específicas</b>	<b>Responsables</b>	<b>Periodo de Ejecución</b>
		- Revisar convenios de transporte o apoyo de movilidad.		
<b>8. Seguimiento y evaluación</b>	Garantizar la mejora continua del ambiente psicosocial.	- Aplicar semestralmente la Batería de Riesgos Psicosociales. - Realizar informes de seguimiento y retroalimentación. - Ajustar el plan según los resultados y percepciones del personal.	Comité Psicosocial / RR.HH.	Permanente

### *Metodología de aplicación*

- Fase diagnóstica: Revisión detallada de resultados y priorización de riesgos (ya completada).
- Fase de planificación: Diseño de estrategias y asignación de recursos.
- Fase de ejecución: Aplicación de las acciones según cronograma y responsables definidos.
- Fase de evaluación: Seguimiento semestral y análisis de indicadores de mejora (reducción de niveles de riesgo, satisfacción del personal, rotación, ausentismo, etc.).

**Indicadores de seguimiento**

<b>Indicador</b>	<b>Tipo</b>	<b>Fuente de verificación</b>	<b>Meta esperada</b>
Reducción del nivel de riesgo alto y muy alto en factores intralaborales	Cuantitativo	Resultados de la batería psicosocial	Disminuir $\geq 30\%$ en 12 meses
Disminución del nivel de estrés muy alto	Cuantitativo	Cuestionario de estrés	Reducir $\geq 25\%$ en 1 año
Incremento del sentido de pertenencia y satisfacción laboral	Cualitativo	Encuesta de clima laboral	$\geq 80\%$ de respuestas positivas en encuestas internas
Participación en actividades psicosociales	Cuantitativo	Registros de asistencia	$\geq 70\%$ del personal participante
Cumplimiento del cronograma de intervención	Cuantitativo	Cronograma de actividades	$\geq 90\%$ de actividades realizadas

**Cronograma general**

<b>Actividad principal</b>	<b>Meses 1-3</b>	<b>Meses 4-6</b>	<b>Meses 7-9</b>	<b>Meses 10-12</b>
Diagnóstico inicial y socialización del plan	X			
Ejecución del programa de bienestar extralaboral		X		
Ejecución del programa de liderazgo y clima laboral		X	X	
Programa de manejo del estrés y pausas activas	X	X	X	X
Evaluación intermedia			X	
Reaplicación de instrumentos y evaluación final				X

**Recursos requeridos**

<b>Tipo de recurso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fuente</b>
<b>Humano</b>	Psicólogo organizacional, líder de talento humano, consultor externo en salud ocupacional.	Empresa / Contratación externa
<b>Material</b>	Espacios físicos para talleres, equipos audiovisuales, materiales de papelería.	Empresa
<b>Económico</b>	Presupuesto anual destinado a bienestar y formación.	Gerencia General

**Evaluación y seguimiento**

El plan deberá revisarse semestralmente por el Comité Psicosocial, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, garantizando así la continuidad y mejora progresiva de las condiciones psicosociales en la organización. La conformación de un Comité Psicosocial resulta fundamental para institucionalizar el seguimiento de estos riesgos, ya que permite contar con un equipo multidisciplinario comprometido con la salud mental laboral. En caso de no constituirse formalmente dicho comité, es imperativo contar con el acompañamiento de un profesional en psicología idóneo y debidamente cualificado en riesgos psicosociales laborales, quien actuará como referente técnico para la implementación, monitoreo y ajuste de las intervenciones.

Asimismo, se recomienda incorporar este plan al Programa de Salud y Seguridad Ocupacional de la empresa, en cumplimiento de la normativa panameña vigente y los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), asegurando su sostenibilidad en el tiempo y su articulación con las demás acciones preventivas institucionales.

El impacto del plan será evaluado mediante la reaplicación parcial de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial y la aplicación de encuestas de satisfacción laboral al finalizar

cada ciclo de intervención. Se espera evidenciar una reducción significativa en los niveles de riesgo extralaboral e intralaboral, así como una mejora sostenida en los indicadores de bienestar psicológico, clima organizacional y calidad de vida laboral.

## Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f). *Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Asamblea Nacional. (2005). Ley No. 51 de 27 de diciembre de 2005. República de Panamá. [https://oig.cepal.org/sites/default/files/panama\\_-\\_ley\\_51\\_-\\_2005.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/panama_-_ley_51_-_2005.pdf)
- Badillo, E.R. (2025). *El síndrome de burnout en docentes y su impacto en la administración educativa*. Universidad de Panamá, Panamá Relativo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17354906>
- Barba, E., Fernández M.S, Morales, N, Rodríguez, A.L, Manzotti, A., Bueno, C., y Giordano, S. (2014). *Salud y seguridad en el trabajo: Aportes para una cultura de la prevención*. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_248685.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf)
- Barrios B., L. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en trabajadores de la industria de construcción*. [Tesis de Maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. <https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/ec225da3-83ba-4365-8b43-ce88c29be0d6/content>
- Caja de Seguro Social. (2009, 26 de enero). Resolución No. 41,039-2009-J.D. <https://www.spraescue.com/biblioteca-virtual/css-resolucion-no-41039-2009-jdv1/viewdocument/63>
- Caja de Seguro Social. (2020). Reglamento General de Prevención de Riesgos profesionales y de Seguridad e Higiene en el trabajo. <https://w3.css.gob.pa/wp-content/wdocs/Reglamento%20General%20de%20Prevencion%20de%20Riesgos.pdf>

- Caja de Seguro Social. (2021). *Diálogo Nacional por la CSS*. [https://w3.css.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Dr\\_liberato\\_SALUD-OCUPACIONAL-Evolucion-V.11-25-de-mayo-2021.pdf](https://w3.css.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Dr_liberato_SALUD-OCUPACIONAL-Evolucion-V.11-25-de-mayo-2021.pdf)
- Cantos Luca, P., y Mite, M.T. (2024). Riesgos psicosociales en personal contable. *Revista Universidad de Guayaquil*, 138 (2), 43-59. <https://doi.org/10.53591/rug.v138i2.74>
- Cedeño Caballero, N. (2023). Estrés laboral y sus efectos en la salud mental: a propósito de un caso. *Revista médica de Panamá*, 43 (2), 77-83. <https://doi.org/10.37980/im.journal.rmdp.20232193>
- Charria O., V.H, Sarsosa P., K.V. y Arenas O., F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista facultad nacional de salud pública*, 29 (4), 380-391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., y Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21 (2), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10ª. Ed.). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Cotonieto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal*, 6 (3), 464-630. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- Decreto de Gabinete No. 252 de 1971. Por el cual se aprueba el Código de Trabajo. (1971, 30 de diciembre). Gaceta Oficial No. 17,040. <https://w3.css.gob.pa/wp->

content/wdocs/DECRETO%20DE%20GABINETE%20252%20CODIGO%20DE%20TR  
 ABAJO.pdf

Díaz, F., Aguilar, A., y Jiménez, P., 2020. La salud de los trabajadores en Panamá: Una deuda histórica por saldar. *Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral*.

<https://www.mitradel.gob.pa/la-salud-de-los-trabajadores-en-panama-una-deuda-historica-por-saldar/>

Escalona, C.J. (2018). *Cobertura de la dirección nacional de seguridad ocupacional de la CSS de Panamá* [Tesis de Maestría, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología]. <https://repositorio.umecit.edu.pa/server/api/core/bitstreams/5a851ebf-d79a-47b7-98b0-003b1f69db9c/content>

Eurofound. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey*. Publications Office of the European Union. <https://assets.eurofound.europa.eu/f/279033/75885649e5/ef1634en.pdf>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina*, 29(2), 237-241. <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>

Hernández Sampieri, R., Fernández, Collado, C. y Baptista, Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill.

Herrera Espinosa, A. M. A. y Gaeta González, M. L. (2017). *Factores psicosociales: temáticas emergentes en el trabajo*. Pearson Educación. <https://elibro.net/>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2024). *Resultados preliminares básicos de la encuesta de mercado laboral*.

<https://www.inec.gob.pa/archivos/P0705547520241216154818Cuadro%202.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista*

- Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>
- Guerrero-Figueroa Guerrero, G.R, Llamas Sossa, E.I. y Guerrero Guerrero, M. de la P. (2024).  
 Estrés laboral: La enfermedad de la nueva era. *Revista cultural Unilibre*, 2. 64-77.  
[https://doi.org/10.18041/1909-2288/revista\\_cultural.2.2024.12566](https://doi.org/10.18041/1909-2288/revista_cultural.2.2024.12566)
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Jaén Díaz, M., Díaz Ramiro, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 4 (1), 19-42.  
<https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/113/C00031080.pdf>
- Martín D., F. (1994). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  
<https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/9-serie-ntp-numeros-296-a-330-ano-1994/ntp-318-el-estres-proceso-de-generacion-en-el-ambito-laboral>
- Mc.Daid, D., Park, A.L., & Wahlbeck, K. (2019). The economic case for the prevention of mental illness. *Annual reviews of Public Health*, 40. 373-389.  
<https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-040617-013629>
- Ministerio de la Protección Social. (2008, 17 de julio). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Diario Oficial No. 47,059.  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social de Colombia & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio

de Protección Social. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2013). *Segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales*. Ministerio del Trabajo.

[https://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/encuestas/II\\_ENCUESTA\\_NACIONAL\\_CONDICIONES\\_SST\\_COLOMBIA\\_2013.pdf](https://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/encuestas/II_ENCUESTA_NACIONAL_CONDICIONES_SST_COLOMBIA_2013.pdf)

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2015). *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora*. Ministerio del Trabajo.

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

Ministerio del Trabajo. (2022, 18 de julio). Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.

52,106. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

Molina R., D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral.

[https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)

Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid, 1*, 4-50.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

Muñoz, D., Amaya, N. y Chiquillo, J. (2017). *Diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales: Identificación, evaluación y control*. Editorial gente nueva.

Niño Cuadros, L.M., Calderón Piñeros, J.M. y González Pinto, L.Y. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en los trabajadores de una empresa del sector de la confección* [Tesis de especialización, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/server/api/core/bitstreams/22e2e1da-f962-4a2f-976d-3201908911c8/content>

Organización Internacional del Trabajo. (s.f). Salud en el trabajo.

<https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3482>

Organización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. <https://www.ilo.org/es/publications/la-organizacion-del-trabajo-y-los-riesgos-psicosociales-una-mirada-de>

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales*. Oficina Internacional del Trabajo.

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed\\_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms\\_209555.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_209555.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Oficina Internacional del Trabajo. <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of experience*. International Labour Office.

<https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/docu>

- ments/publication/wcms\_686645.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, No. 3.  
<https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/6abc97fe-fe80-4813-a1c5-a70ec61e64c1/content>
- Orozco Moreno, Z.L., Carranco Madrid, S.D.P., y López Velasco, J.E. (2025). Evaluación de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista INVECOM*, 5 (2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.13876644>
- Peiró, J. M. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. *Universitat de València*.  
[https://www.academia.edu/41460243/Estr%C3%A9s\\_laboral\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_Investigaciones\\_recientes\\_para\\_su\\_an%C3%A1lisis\\_y\\_preveni%C3%B3n\\_2](https://www.academia.edu/41460243/Estr%C3%A9s_laboral_y_riesgos_psicosociales_Investigaciones_recientes_para_su_an%C3%A1lisis_y_preveni%C3%B3n_2)
- Salvador Moreno, J. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *Revista san Gregorio*, 1 (35), 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Sánchez M, J. (5 de febrero de 2021). Salud mental y COVID-19. *Noticias Caja de Seguro Social*. <https://prensa.css.gob.pa/2021/02/05/salud-mental-y-covid-19/>
- Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista salud pública*, 21 (1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>
- Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo. (2021). Guía prevención del burnout. Psírculo creativo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>
- Tirado, G., Rodríguez-Cifuentes, F., Llorente-Alonso, M., Rubio-Garay, F., Topa, G., y López-

- González, M. A. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 13(2), 93-103. <https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>
- Transiciones S.A. (02 de marzo de 2020). La gestión de programas de riesgo psicosocial en Panamá, un camino por recorrer. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/la-gesti%C3%B3n-de-programas-riesgo-psicosocial-en-panam%C3%A1-transiciones/>
- Torres, J.M, y Llorca, J.L. (2020). *Factores psicosociales laborales: una descripción de la clasificación colombiana de riesgos psicosociales*. Universidad Santiago de Cali. <https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/view/190/192/3254>
- Vargas Velasco, Y., Vásquez Barrera, L., Quino Ávila, A., Arias Condia, D., y Avella Tejedor, E. (2022). Instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial en trabajadores de diferentes sectores laborales. Revisión narrativa descriptiva. *Revista de investigación en salud. Universidad de Boyacá*, 9(1), 115-132. <https://doi.org/10.24267/23897325.735>
- Vega M., S. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). [https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp\\_603.pdf](https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf)
- Villalobos, G. H., Vargas, A. M., Rondon, M. A., & Felknor, S. A. (2013). Validation of New Psychosocial Factors Questionnaires: A Colombian National Study. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(1), 111-123. <https://doi.org/10.1002/ajim.22070>

## Apéndices

### Apéndice A: Consentimiento Informado

CÓDIGO: 01 PAGINA 1/1	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	VERSIÓN: 01 FECHA 19 Abril de 2023
--------------------------------	---------------------------------	---

Fecha: \_\_\_\_\_

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LA BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL DE ACUERDO A LA RESOLUCION 2646 DE 2008

Por favor, lea detenidamente el documento y solicite explicaciones en caso de necesitarlas. Recuerde que, como participante, tiene derecho a que la información le sea brindada de forma completa, para que usted tenga autonomía de decidir. Antes de continuar, es importante que conozca en qué consiste la *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales en la empresa "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A" ubicada en Panamá Oeste*; el Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial y las actividades que serán implementadas después de analizar los resultados obtenidos.

La Gestión para la Prevención de los Riesgos Psicosociales, corresponde a un conjunto de actividades a realizar en el ámbito del trabajo que tiene como objetivo principal, contribuir en el diseño de estrategias para la prevención, intervención y control de los Riesgos Psicosociales asociados con la presencia de enfermedades derivadas del estrés. Se busca identificar, evaluar, prevenir y monitorear la exposición de factores psicosociales de todos los colaboradores de "Contabilidad y Asesoría Outsourcing, S.A" , según su organigrama actual, y proceder a priorizar las áreas de mayor riesgo. La identificación se realizará utilizando una herramienta de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial. De acuerdo con lo anterior los cuestionarios que requieren de su diligenciamiento y en el orden que aparecen a continuación son:

1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral FORMA A (40min aprox.)
2. Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales (15min aprox.)
3. Cuestionario de Estrés (15min aprox.)
4. Ficha de datos Generales (10min aprox.)

El proceso de evaluación, de acuerdo con las encuestas anteriormente mencionadas, NO representa riesgo alguno para las condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del evaluado, debido a que los métodos de evaluación utilizados no involucran condiciones que puedan afectar su integridad personal. La información proporcionada por usted, tendrá el manejo confidencial conforme lo establece la *Ley 1090 de 2006* y se utilizará solo para fines inherentes a la investigación.

He leído la información proporcionada, he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en este proceso de evaluación y entiendo que no he sido obligado a formar parte del mismo, y que me puedo retirar en el momento que lo desee, que mis respuestas no serán catalogadas como buenas o malas y no influirán en mi relación laboral con la compañía en la que laboro.

Al final de la página, se encuentran los datos de la persona encargada de todo el proceso, en caso de requerir mayor información o si tiene preguntas adicionales, no dude en contactarse.

Trabajador:

Responsable:

Nombre:  
Correo:  
Teléfono:

Nombre: Andry Yiseth León Ramírez  
Correo: andry903@gmail.com  
Teléfono: +507 61162136

## Apéndice B: Ficha De Datos Generales



Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

### 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 márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



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

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿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	

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

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo 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	

15. ¿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	

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

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

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

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

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

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

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

**Apéndice D: Cuestionario De Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B**

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA B**



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

#### Ejemplo

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

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración.

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					



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
REPUBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
BOGOTÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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

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



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Obediencia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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

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



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

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



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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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

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

		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 atiende					

## Apéndice E: Cuestionario De Factores Psicosociales Extralaborales

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

### CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia





## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

#### *Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del>          </del>		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

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

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

Gracias por su colaboración.



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 a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



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					



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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Apéndice F: Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

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

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o 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.				

## Apéndice G: Formato De Registro De Entrevista Semiestructurada

FORMATO DE REGISTRO DE ENTREVISTA			
Nombre del puesto de trabajo analizado:	<input type="text"/>		
Nombre de la dependencia:	<input type="text"/>		
Nombre de la empresa:	<input type="text"/>		
Entrevista N°:	<input type="text"/>	Fecha de la entrevista:	<input type="text"/>
			dd mm aaaa
Hora de inicio de la entrevista:	<input type="text"/>		AM PM
		Hora de finalización de la entrevista:	<input type="text"/>
			AM PM
Lugar específico de la entrevista:	<input type="text"/>		
Nombre del evaluador:	<input type="text"/>		

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	ENTREVISTA			
	CONDICIÓN	Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	Condición 1. Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.			
Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.				

OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	Condición 3. Adquisición de conocimientos y habilidades nuevas y aplicación y desarrollo de los conocimientos y habilidades que ya se tienen.			
Condición 4. Asignación del trabajo según calificación de los empleados.				

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	Condición 5. Información de los cambios (suficiencia, claridad y oportunidad).			
	Condición 6. Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo.			
	Condición 7. Repercusiones de los cambios sobre el trabajo.			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
CLARIDAD DE ROL	Condición 8. Información sobre los objetivos, las funciones, el nivel de responsabilidad, el margen de autonomía y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (suficiencia, claridad y oportunidad de la información).			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
CAPACITACIÓN	Condición 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.			
	Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.			