

**Factores de Riesgo Psicosocial que Inciden en el Personal Operativo de la Terminal  
Terrestre de Pasajeros de Ipiales debido a la Presencia de Población Migrante en el Año  
2021**

Ximena Alcira Rosero Narváez & José Libardo Niño Becerra

Universidad ECCI.

Dirección de Posgrados.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

**Factores de Riesgo Psicosocial que Inciden en el Personal Operativo de la Terminal  
Terrestre de Pasajeros de Ipiales debido a la Presencia de Población Migrante en el Año  
2021**

Tutor

Luisa Fernanda Gaitán Ávila.

Ximena Alcira Rosero Narváez & José Libardo Niño Becerra

Universidad ECCI.

Dirección de Posgrados.

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

## Tabla de Contenidos

1	Título.....	8
2	Planteamiento del Problema .....	8
2.1	Descripción de Problema .....	8
2.2	Pregunta de Investigación .....	10
3	Objetivos .....	11
3.1	Objetivo General.....	11
3.2	Objetivos Específicos.....	11
4	Justificación y Delimitación .....	11
4.1	Justificación .....	11
4.2	Delimitación de la Investigación .....	14
4.3	Limitaciones.....	15
4.4	Formulación de la Hipótesis de Investigación .....	15
5	Marcos de Referencia .....	15
5.1	Estado del Arte.....	15
5.1.1	Investigaciones Internacionales .....	16
5.1.2	Investigaciones Nacionales.....	22
5.2	Marco Teórico.....	28
5.3	Marco Legal .....	47
6	Marcos Metodológico .....	52
6.1	Paradigma .....	52
6.2	Tipo de Investigación.....	52

6.3	Método de Investigación.....	53
6.4	Población.....	53
6.5	Muestra .....	54
6.6	Instrumentos.....	54
6.6.1	Batería de Riesgo Psicosocial .....	54
6.6.2	Cuestionario para le Evaluación de Servicios.....	54
6.7	Técnica de Procesamiento de Datos .....	55
6.8	Fases de la Investigación .....	55
6.9	Cronograma.....	56
6.10	Presupuesto .....	56
7	Resultados .....	57
7.1	Consentimiento Informado .....	57
7.2	Perfiles Sociodemográficos .....	57
7.3	Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A.....	60
7.4	Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B .....	61
7.5	Resultados de Factores de Riesgo Extralaboral .....	70
7.6	Evaluación del Estrés.....	72
7.7	Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A .....	73
7.8	Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma B .....	74
7.9	Análisis .....	74
7.10	Encuesta de Percepción de Servicios.....	78
7.10.1	Resultados Encuesta de Servicios.....	78
7.11	Análisis .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

7.12	Conclusiones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.13	Planes de Mejora.....	92
8	Bibliografía .....	94

### **Índice de Tablas**

Tabla 1	Antigüedad en la Empresa .....	57
Tabla 2	Horas Laborales .....	59
Tabla 3	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A .....	60
Tabla 4	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B .....	62
Tabla 5	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo.....	63
Tabla 6	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control Sobre el Trabajo .....	65
Tabla 7	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Demandas del Trabajo .....	67
Tabla 8	Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Recompensas	69
Tabla 10	Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....	70
Tabla 10	Resultados de la Evaluación del Estrés.....	72
Tabla 11	Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A .....	73
Tabla 12	Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma B .....	74
Tabla 13	Planes de Mejora.....	92

## Índice de Figuras

Figura No 1 Cronograma .....	56
Figura No 2 Presupuesto.....	56
Figura No 3 Antigüedad en la Empresa.....	58
Figura No 4 Horas Laborales.....	59
Figura No 5 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A.....	61
Figura No 6 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B .....	62
Figura No 7 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo.....	64
Figura No 8 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control sobre el Trabajo.....	66
Figura No 9 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Demandas del Trabajo .....	68
Figura No 10 Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Recompensas.....	69
Figura No 11 Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....	71
Figura No 12 Resultados de la Evaluación del Estrés .....	72
Figura No 13 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 1.....	78
Figura No 14 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 2.....	79
Figura No 15 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 3.....	80
Figura No 16 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 4.....	81
Figura No 17 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 5.....	82
Figura No 18 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 6.....	83

Figura No 19 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 7..... 84

Figura No 20 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 8..... 85

Figura No 21 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 9..... 86

Figura No 22 Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 10..... 87

# 1 Título

Factores de riesgo Psicosocial que inciden en el personal Operativo de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiiales debido a la Presencia de Población Migrante en el año 2021

## 2 Planteamiento del Problema

### 2.1 Descripción de Problema

Es importante partir del informe más reciente de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Rojas, 2020)

Es así como el estrés laboral hoy en día es un problema considerado como socio productivo que cada vez es más frecuente en las organizaciones, aunque el estrés puede producirse en diversas situaciones laborales, que a menudo de complica cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus jefes y compañeros de trabajo; Estas situaciones generalmente afectan al sistema nervioso del individuo, el cual controla los órganos internos del cuerpo afectando el bienestar físico y psicológico del trabajador y de esta manera puede existir un deterioro en el clima organizacional. (OMS, 2004)

Dentro de las causas más probables que pueden producir estrés, se encuentran los factores organizacionales, individuales, laborales y extralaborales, en este sentido se hace referencia al ritmo y cantidad de trabajo, actividades rutinarias, excesiva responsabilidad y autonomía restringida, altas expectativas personales, relaciones interpersonales y el acoso derivado de las desavenencias entre compañeros; las causas del estrés no se limitan a un único factor potencial, sino que son el resultado de la combinación de las causas anteriormente mencionadas, lo que puede considerarse como un agravante para el estrés.



Como consecuencia de la difícil situación política y económica, el fenómeno migratorio y en especial el del país Bolivariano de Venezuela, ha ocasionado que más de 5 millones de sus compatriotas salgan de dicho territorio en búsqueda de mejores opciones para sus familias, lo cual ha conllevado a que para octubre de 2020 en Colombia se asienten aproximadamente 1,7 millones de personas provenientes de Venezuela (INFORME\_DTMNNA\_GENERAL\_c.pdf, s. f.), dicha presencia ha venido en aumento, siendo un fenómeno que impacta en cada uno de los sectores sociales del sur de Colombia, con especial relevancia en el municipio de Ipiales y dentro de éste de forma particular en la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, como consecuencia de los movimientos migratorios de salida del país en búsqueda de nuevas oportunidades en Ecuador, Perú y Chile especialmente. Fenómeno que se repite a la inversa en épocas sociales importantes para esta población como es época de fin de año y navidad en cada año.

Este fenómeno de presencia constante de migrantes que provienen de Venezuela ha generado que las instalaciones de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales permanezcan en alto grado de ocupación en sus áreas internas y externas debido a la alta demanda de pasajes hacia el norte del país y otros destinos, sumado a las restricciones de movilidad ocasionadas por la pandemia de COVID 19 y la imposibilidad de que dichos viajeros salgan del país.

La Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales es una sociedad de economía mixta entre la Alcaldía de Ipiales como ente territorial quien aporta el 75,9 por ciento de las acciones y el 24,1 por ciento de acciones restantes de las diferentes empresas de transporte; para el año 2021 la Terminal de Transporte de Pasajeros de Ipiales cuenta en su planta de funcionamiento con veintiséis (26) trabajadores operativos quienes desempeñan funciones de orientación, aseo, acciones de control y verificación con los conductores entre otras, quienes trabajan en turnos de

seis (06) horas por día, para un total de treinta y seis (36) horas semanales, trabajadores que son contratados por orden de prestación de servicios y con alta rotación de personal.

Según Figueroa y Gaviria, s.f en su investigación denominada Impacto social de la migración venezolana en el departamento de Nariño, El Gobierno a través de sus entidades involucradas gubernamentales y no gubernamentales; asume el reto de la mejor manera, pero son muchos los interrogantes que surgen y que preocupan a la sociedad en cuanto a las implicaciones económicas, sociales y laborales tanto para el ciudadano local como para el migrante, en un fenómeno que ya completa casi cinco años y cada día ofrece un reto diferente, saber a ciencia cierta cuanto y cómo terminará, no es claro, lo urgente en esta coyuntura y momento histórico es tomar las medidas necesarias y pertinentes que permitan la armonía entre la población migrante y receptora, medidas que deben ser evaluadas permanentemente por las instituciones y la sociedad en general. (Ramírez & Figueroa, s. f.)

Sin embargo, estos impactos sociales que se han identificado en el sur del país han dejado de lado la clara injerencia en el aumento de riesgos psicosociales en los trabajadores, como el aumento de estrés, insatisfacción, conflictos interpersonales, ausentismo laboral e incapacidades por enfermedad en los trabajadores de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, ocasionando un bajo desempeño laboral con las consecuencias económicas que conlleva para la empresa.

## **2.2 Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial, generados por la presencia de población migrante que se deben mitigar en los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoramiento de factores de riesgo psicosocial que inciden en el personal operativo de la Terminal Terrestre de Pasajeros, debido a la presencia de población migrante en el año 2021.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Determinar a través de la aplicación de un instrumento de evaluación de riesgo, cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales

Diseñar una encuesta de percepción de servicios para los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Ipiales en el año 2021.

Identificar los niveles de riesgo psicosocial de los los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Ipiales en el año 2021.

### **4 Justificación y Delimitación**

#### **4.1 Justificación**

El fenómeno de la migración de los últimos 5 años ocasionados por situaciones políticas y sociales que en últimas han generado una sobre inflación de la economía de su país, ha traído diversas consecuencias en el devenir de la cotidianidad colombiana, iniciando por las afectaciones en la economía ocasionados por la sobreoferta de mano de obra en todos los sectores y los escasos espacios de acogida, ubicación laboral e inserción en la sociedad.

El hecho de que la población migrante venezolana busque nuevas oportunidades en otros países especialmente del sur del continente donde pueden tener oportunidad de inserción laboral y estabilización económica para poder apoyar económicamente a sus familiares que dejan en

Venezuela, trae como consecuencia el paso obligatorio por el territorio colombiano hacia el sur del país y es este caso específico la permanencia de este tipo de población en la Terminal de Pasajeros de Ipiales (Nariño) por ser sitio de llegada y salida desde y hacia el norte del país.

La permanencia de población de migrantes en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales posee unas características particulares ya que depende de la época del año, es decir en fechas cercanas a navidad, fin e inicio de año se incrementa la llegada de esta población a las instalaciones del mismo ya que al parecer muchos retornan a su país de origen para compartir con sus familiares y amigos y de igual forma, una vez terminado este periodo de tiempo, de forma contraria, retornan hacia los países de acogida.

Lo anteriormente mencionado se ha agravado en el último año debido a la presencia de la pandemia de COVID 19 y las restricciones de ingreso y salida de viajeros de cada país, ya que muchos migrantes en el inicio de ésta retornaron a su país por la pérdida de sus trabajos en los países de acogida y el escaso acceso a servicios de salud que requieren para la recuperación de dicha enfermedad; y de igual forma se encuentra población migrante que sale de su país por el agravamiento de las condiciones socioeconómicas ocasionadas por la pandemia y la búsqueda de oportunidades en otras latitudes del sur del continente, lo cual en últimas ha ocasionado que las instalaciones de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales sea un sitio de llegada y salida de esta población, generando en las temporadas descritas una ocupación permanente de sus instalaciones en su espacio interno y externo, ya que ubican de forma irregular carpas improvisadas con cobijas y plásticos, preparan alimentos y cocinan de forma artesanal, conviven con animales domésticos como perros, gatos, aves; existe consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, presentan riñas y situaciones de inseguridad para los transeúntes y pasajeros;

depositan sus desechos y basura en cualquier sitio generando afectaciones de higiene y salubridad.

Toda la problemática descrita es enfrentada de forma directa por los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, entre los cuales se encuentra el personal de vigilancia, personal de aseo, personal que realiza funciones de verificación, guía y orientación, ya que son quienes tienen contacto directo con esta población y se ven enfrentados a situaciones de violencia física, verbal, amenazas entre otras, ya que dentro de sus funciones se encuentran el regular el ingreso a las instalaciones de la Terminal, realizar las acciones incluidas en el protocolo de COVID 19 como toma de temperatura, registro, solicitud de documentos y otras específicas acorde a las normas y decretos exigidos en el país según los picos y estado de la pandemia en cada territorio.

La permanencia prolongada de la población migrante en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales conlleva un desgaste físico, psicológico, aumento de estrés, fatiga y el ausentismo en los trabajadores operativos de la misma, ocasionando pérdidas económicas y aumento en los gastos para la Terminal debido al pago de incapacidades y cubrimiento de licencias lo cual afecta la prestación de los servicios al ciudadano del común y por ende una baja satisfacción de los servicios recibidos

Para la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales como sociedad de economía mixta de organismos gubernamentales y privados como son la Alcaldía Municipal de Ipiales y las empresas de transporte intermunicipal e interdepartamental es importante prestar un servicio de calidad ya que al ser Ipiales un puerto fronterizo se constituye en la ventana de bienvenida de viajeros y de atracción de turistas, por tanto la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales debido a la presencia de

migrantes se convierte en una necesidad para mitigarlos y así mejorar la situación financiera de la empresa y el desempeño de sus trabajadores operativos, lo cual redundará en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, esta investigación aporta a la Gerencia de la Terminal Terrestre de Pasajeros una herramienta de guía y abordaje del riesgo psicosocial con sus colaboradores que ayuda a visibilizar y prevenir mayores riesgos e incidencias en la salud de sus trabajadores especialmente en las temporadas de mayor congestión de migrantes en sus instalaciones y sus alrededores. De igual forma este abordaje permitirá el abordaje integral e intersectorial debido a que el fenómeno migratorio tiende a mantenerse por lo menos a 5 o 10 años en tanto las condiciones políticas y sociales de su país brinden mejores oportunidades a sus conciudadanos, por ello consideramos que la visualización de los riesgos psicosociales de los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Ipiales y el abordaje de los mismos, puede dar paso a que otras instituciones de igual o semejante función social en el país puedan implementar planes de abordaje del riesgo y de esta forma brindar mejores condiciones de salud laboral a sus colaboradores, mitigar los riesgos identificados, aumentar su desempeño laboral e incidiendo de forma positiva en la productividad económica de la institución.

#### **4.2 Delimitación de la Investigación**

El alcance de la presente investigación es identificar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales y la posible incidencia en su desempeño laboral en el año 2021 basados en lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 para lo cual se utilizará y aplicará la Batería de Riesgo Psicosocial adoptada en Colombia a través de y la Resolución 2404 de 2019 y de esta forma proponer un plan de

intervención para aumentar o fortalecer los factores protectores que coadyuven a minimizar los riesgos y de esta forma mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

El ámbito de aplicación de los instrumentos será únicamente a los trabajadores operativos que tengan vinculación laboral con la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales en los tiempos establecidos en el cronograma y la medición del desempeño de los trabajadores será empleada de forma exclusiva como tema de estudio y en el marco del cumplimiento de los objetivos y no busca llegar a otras instancias que no sean de competencia de esta investigación.

### **4.3 Limitaciones**

El presente estudio llega hasta la elaboración de una propuesta de intervención de riesgo psicosocial dirigida a los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales para aumentar su desempeño laboral lo cual excluye la implementación de la misma o los resultados obtenidos de la misma.

### **4.4 Formulación de la Hipótesis de Investigación**

La presencia de migrantes genera riesgos psicosociales en los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales en el año 2021

## **5 Marcos de Referencia**

### **5.1 Estado del Arte**

Para la elaboración del estado del arte se realizó en internet la búsqueda de investigaciones basadas en la identificación de los riesgos psicosociales y la incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en diferentes empresas a través de Google Académico y la

consulta en el repositorio de Universidades de Colombia y el mundo especialmente de habla hispana entre las cuales se encuentran a nivel internacional: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y en Colombia repositorios de: Uniminuto, Universidad Piloto de Colombia, Universidad Simón Bolívar, Universidad Libre de Colombia, Universidad CES y la Escuela Colombiana de Carreras Industriales- ECCI.

Tanto a nivel nacional como internacional se encuentra una amplia producción académica sobre el tema, al parecer por la importancia que ha cobrado para los países el hecho de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, la estandarización de instrumentos de evaluación, diagnóstico del riesgo psicosocial y el cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia y a nivel internacional.

### ***5.1.1 Investigaciones Internacionales***

En Ecuador en 2019 se realiza un estudio descriptivo de tipo no experimental a través de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por la Universidad Javeriana cuya aplicación está regulada en Colombia en los trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa Oleos de Crudos Pesados - OCP Ecuador S.A. en sus sedes ubicadas en Esmeraldas, Puerto Quito, Chiquilpe, Sardinas, Papallacta, Cayagama y Lago Agrio. Al ser una empresa con presencia nacional se permite a los trabajadores responder al cuestionario de forma virtual garantizando la confidencialidad de las respuestas y resultados de cada trabajador.

Los resultados de se analizaron mediante el método deductivo, es decir de lo general a lo particular, y se evaluaron las siguientes dimensiones:

- A: Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda
- B: Características de la vivienda y su entorno



C: Tiempo fuera del trabajo

D: Comunicación y relaciones interpersonales

E: Relaciones familiares

F: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

G: Situación económica del grupo familiar (Villacís & Melany, 2019)

Como dimensiones favorables o aquellas que generan factores protectores y por tanto son aquellas que la empresa debe mantener y fortalecer se encontraron: la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 22,2%, la comunicación y relaciones interpersonales con un 11,7% y las relaciones familiares con un 18,9%. En el análisis de las puntuaciones de las dimensiones, se puntúa como moderada las características de la vivienda y su entorno con un 40,1 % de la población evaluada y finalmente en las dimensiones con resultados desfavorables se ubicaron: el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con un 57,30%; la situación económica con un 74,1% y el tiempo fuera del trabajo con un 80,4%.

El plan de intervención se basó en acciones de mitigación enfocadas en la sensibilización de los trabajadores en la situación económica de la empresa, identificación de riesgos ergonómicos en los medios de transporte utilizados en los desplazamientos de la vivienda al trabajo y viceversa, charlas de inteligencia financiera y talleres de organización del tiempo libre, la vinculación y participación de los hijos menores de edad de los trabajadores en una fecha especial en tours y recorridos por la empresa y actividades para fortalecer la relación de pareja.

Este plan de intervención no apunta a mitigar o mejorar las dimensiones con mayor afectación como son el desplazamiento desde la vivienda hasta el trabajo y viceversa y el tiempo fuera del hogar, lo anterior debido a que la empresa tiene una presencia nacional y el estudio no identifica si son los trabajadores operativos o los administrativos quienes tienen mayor

afectación y por ende los desplazamientos no serían los que se realizan desde la vivienda al trabajo de forma habitual sino que consideramos que los trabajadores se ven expuestos a desplazamientos largos fuera de la ciudad con permanencia prolongada fuera de sus hogares y por tanto el plan debió contemplar el otorgamiento de subsidios de transporte, vivienda, e inclusive brindar la posibilidad de traslado temporal con beneficios para el grupo familiar.

En el Perú en el año 2018 se buscó determinar el nivel de estrés fisiológico, social, intelectual y laboral, psicoemocional que presentaban los trabajadores del terminal terrestre de la ciudad de Puno, aplicando el cuestionario para la evolución de estrés tercera versión a 68 trabajadores.

Los resultados obtenidos según dimensiones fueron: que el nivel de estrés obtenido fue medio en: la fisiológica con un 52.6%, en lo intelectual y laboral con 4.4% y psico emocional con 50.9% y con un nivel de estrés bajo, en lo social que fue de 49.1%. En las características personales según sexo: femenino el 38.6% presenta un nivel de estrés medio, mientras que en el masculino el 24.6% tiene un estrés bajo, según edad: de 20 a 40 años el 38.6% tiene un nivel de estrés bajo y de 41 a 60 años el 21.1% tiene estrés medio, según instrucción: primaria el 1.8%, secundaria el 12.3%, presentan un nivel de estrés medio, teniendo en lo superior un nivel de estrés entre medio y bajo con 36.8%. En las características ocupacionales según función: administrativa el 10.5% tiene un nivel de estrés medio y en función operativa el 40.4% tienen un nivel de estrés medio, tanto igual a un nivel de estrés bajo, según tiempo de servicio: menos de 1 año el 19.3% tiene un nivel de estrés bajo, mientras que de 1 a 3 años el 28.1% y más de 4 años de servicio el 8.8% presentan un nivel de estrés medio. (Cuaquira & Yoshime, 2019).

El estudio se limita a realizar una caracterización de los niveles de estrés de los trabajadores frente a las puntuaciones de las dimensiones establecidas y se limita a generar unas

recomendaciones de carácter general tanto para la gerencia de la empresa como a la facultad de enfermería entre las que se destacan la realización de sesiones de afrontamiento del estrés y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

En Bolivia en el 2018, se realizó un estudio que buscó identificar la existencia de factores de riesgo psicológico que afecten al personal de control migratorio del aeropuerto internacional El Alto y la influencia de estos en los niveles de estrés que presenta este personal (Giacoman Giacoman & Morales Chavez, 2018)

Se aplicó los cuestionarios de factores de riesgo intralaboral, extralaboral y de estrés el a 41 trabajadores en un lapso de 4 días, identificando resultados similares a los obtenidos en la investigación de riesgos psicosociales de los trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa Oleos de Crudos Pesados - OCP Ecuador S.A en el 2018. Se encuentra que la dimensión que más influye en el personal es la de “Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda” ya que como se describió en los resultados, la monopolización del transporte público de ingreso y salida de aeropuerto y el alto costo de los pasajes por parte de taxis y radiotaxis es un estresor que afecta al 100% del personal. Esto sin mencionar las complicaciones que conlleva al personal de migración llegar a tiempo a su fuente laboral debido a las largas distancias que puedan existir entre la vivienda de los funcionarios y el aeropuerto, además del caótico tráfico que existe en el centro de la ciudad de La Paz y la Ceja de la ciudad de El Alto, hecho que provoca retrasos al marcado de ingreso a su fuente laboral, lo que implica llamadas de atención y descuentos por estos retrasos.(Giacoman Giacoman & Morales Chávez, 2018).

Otras dimensiones que tiene una puntuación considerable son: Característica de la vivienda y su entorno, el tiempo fuera del trabajo y la comunicación y relaciones interpersonales.

Las recomendaciones planteadas dentro del estudio no apuntan de forma significativa al objetivo general y se centran en planteamiento de solución de tipo personal sin medir las implicaciones económicas o legales para la empresa, puesto que los autores recomiendan: la implementación de un vehículo que traslade al personal desde puntos específicos de la ciudad como ser el centro de la ciudad de La Paz (Obelisco) y El Alto (La Ceja) al aeropuerto y seguir el mismo trayecto para dejarlos, reduciría las preocupaciones del personal por el hecho de llegar tarde a su trabajo, ya que de existir demoras por causas externas (tráfico, marchas, bloqueos, etc.) estas estarían justificadas por reportes del conductor, evitando de esta forma descuentos por el registro demorado de su ingreso. (Giacoman Giacoman & Morales Chavez, 2018).

En Viña del Mar - Chile en el año 2019, se realizó un estudio encaminado a evaluar los factores psicosociales de los trabajadores de la Empresa Pullman que desempeñaban funciones de asistente de andén, cajero y jefatura local, el cual buscaba implementar acciones de detección, prevención y control de dichos riesgos.

Para la identificación de los factores psicosociales se empleó el Cuestionario SUCESO/ISTAS 21 en su versión breve y se aplicó a la totalidad de trabajadores que desempeñan dichos cargos al considerarse que desarrollan actividades críticas de la empresa en una jornada normal de trabajo.

El análisis del estudio señala lo siguiente: los resultados arrojaron que para la dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2), a su vez, Apoyo social y calidad del liderazgo (D3) se encuentran en un nivel de riesgo alto.

La clasificación de “Riesgo Alto” para la Dimensión 2 se traduce en que los trabajadores poseen un escaso control sobre sus tareas o que estas son irrelevantes desde la perspectiva del trabajador, por lo cual, son escasas las posibilidades de aprendizaje.

La clasificación de “Riesgo Alto” para la Dimensión 3 significa que los estilos de liderazgo adoptados por la organización en cuestión son inapropiados (Sambra & Airton, 2019).

El estudio termina con la propuesta de recomendaciones como involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo; el desarrollo de nuevas competencias, habilidades y conocimientos y la realización de reuniones periódicas para identificación de problemas y alternativas de solución.

En la ciudad de Ambato – Ecuador en el año 2019, se desarrolló un estudio denominado: “Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato” (López & Andrea, 2019) el cual pretendió evaluar los riesgos psicosociales y establecer su relación con el desempeño laboral de los agentes de tránsito. Para el mismo se aplicó el cuestionario FPSICO que consta de 44 preguntas (89 ítems), y aplicado a un total de 138 trabajadores. Los datos obtenidos fueron correlacionados con los informes del área de talento humano mediante el método de Spearman con los cuales se determina que existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.

A través de la aplicación del Método FPSICO, se ha evaluado los riesgos psicosociales en los ACTs, lo que ha permitido identificar las dimensiones que presentan niveles de riesgo alto, siendo estas: Tiempo en el trabajo (80%), Participación y supervisión (77%), Demandas Psicológicas y Relaciones (80%) y apoyo social (70%). Por otra parte, se ha determinado además que presentan niveles adecuados en la dimensión Variedad de contenido (69%) y Autonomía (68%)(López & Andrea, 2019)

El análisis de los resultados obtenidos se limita a la elaboración de un documento de consulta para futuras investigaciones en el cual los investigadores “aconsejan” tomar medidas

correctivas inmediatas sobre cuatro dimensiones de riesgo psicosocial que se consideran presentaron niveles muy elevados de riesgo.

Con lo mostrado en el panorama del nivel internacional, se puede concluir que si bien es cierto los países han implementado normas y herramientas encaminadas a la identificación de riesgos psicosociales, las propuestas de intervención para la mitigación de los mismos poseen brechas y vacíos que requieren de estudios que identifiquen de forma puntual los riesgos psicosociales y el establecimiento de protocolos que permitan un manejo adecuado e integral del riesgo.

### ***5.1.2 Investigaciones Nacionales***

En Colombia se encuentran diversos estudios que se basan en la identificación de riesgos psicosociales en los trabajadores y los efectos en su desempeño laboral, al parecer como consecuencia tanto de la expedición de la normatividad relacionada como la rigidez en el cumplimiento de la misma en temas de salud mental en los entornos laborales.

De esta forma, en el año 2020 se realiza el estudio denominado “Propuesta de un Plan de Intervención de los Riesgos Psicosociales Intralaborales para los Empleados de la Empresa Transtocarinda S.A., el cual se llevó a cabo en una empresa que presta servicios de transporte terrestre intermunicipal entre Zipaquirá, Tocancipá y Gachancipá. El estudio fue de tipo descriptivo y la metodología de investigación fue un diseño no experimental el cual se limitó a la recolección de información brindada por la administración y la observación de parte de los investigadores, teniendo como principal limitante la falta de tiempo y poca disposición de los trabajadores responsables a facilitar información pertinente para la recolección de datos.

En el análisis de los datos encontrados en la empresa como de las observaciones realizadas, los investigadores encuentran que: “En la determinación de los factores influyo y

extenso horario laboral ya que el 71% trabaja más de 8 horas diarias, se encuentra que el 79% del área operativa está en riesgo crítico, además de lo anterior también se analizó control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, demandas del trabajo, recompensas, etc. En cuanto las medidas preventivas que se proponen son las siguientes: controlar la jornada laboral (horario), capacitaciones frecuentes, descansos continuos, incentivos económicos, actividades recreativas, pausas activas, etc.”. (Pulido Botia et al., 2020).

El estudio se vio afectado por la presencia de la pandemia COVID 19 ya que algunos de los conductores fueron retirados de su trabajo y el mismo se limitó a la formulación de un plan de intervención de los riesgos psicosociales para los trabajadores operativos de la empresa.

En el año 2018, se desarrolló un estudio denominado: Propuesta de Intervención para Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral Encontrados en el Diagnóstico 2017 en una Empresa del Sector Farmacéutico, cuyo objeto fue: “Proponer un plan de intervención para los factores de riesgo psicosocial y estrategias de promoción y prevención a fin de reducir los niveles de estrés laboral que se presentaron en el diagnóstico realizado a los empleados de una empresa del sector farmacéutico en la ciudad de Bogotá”. (Mora Díaz et al., 2018).

El tipo de estudio fue descriptivo, para lo cual se aplicó los instrumentos de evaluación a 10 trabajadores de un total de 12 de ellos, con vinculación laboral mínima de 8 meses en la empresa. El instrumento utilizado fue la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia.

Los resultados de los factores de riesgo psicosocial intralaboral ubican puntuaciones alto y muy alto al 45% de la población en las variables: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y demandas del trabajo.

El resultado de los factores de riesgo psicosocial extralaboral ubica puntuaciones alto y muy alto al 45% de la población en las variables: influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda.

Con referencia a la evaluación del estrés se obtiene que: “en la población objeto de estudio existen frecuencias de presentación crítica (mayor al 45% de la población), que se deben tratar con prioridad y fueron los siguientes síntomas: Síntomas fisiológicos: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche Síntomas de comportamiento social: Dificultad en las relaciones familiares y dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. Síntomas laborales e intelectuales: Sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; cansancio, tedio o desgano; dificultad para tomar decisiones.” (Mora Díaz et al., 2018).

Con los resultados se diseña un plan de intervención de los riesgos psicosociales intra y extralaborales, y nivel de estrés con acciones para años 2018 y 2019, el diseño de un plan de intervención complementario, un plan de intervención de factores protectores, un plan de intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial para un caso de atención prioritaria (CAP) que arrojó altos niveles de estrés y el diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica. En este estudio se concluye que existieron varias dificultades y limitantes como el ser una empresa joven con una cultura organizacional débil y su condición de pequeña empresa, además que por las características sociodemográficas de la población y con base en los lineamientos de la batería de riesgo psicosocial no era necesario la aplicación del cuestionario B.



En el año 2020, se realiza la investigación denominada Diseño del Plan de Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial para la Empresa Portrans S.A.S 2020 de la Universidad ECCI, el cual tiene un diseño metodológico de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo y en el cual se parte de los datos obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial estandarizada y normada en Colombia a los 21 trabajadores vinculados en la empresa, dicha aplicación se realizó por una empresa externa en el 2018 y posee informe de hallazgos y sus recomendaciones.

En los hallazgos de los riesgos psicosociales intralaborales se obtienen puntuaciones en los niveles altos y muy altos en las siguientes dimensiones: exigencia de la responsabilidad del cargo en un 100% de los trabajadores operativos frente a un 40% de los administrativos; en la dimensión carga mental se encuentra que los trabajadores administrativos obtienen un puntaje de 60%; en la dimensión demandas de jornada de trabajo el 40% de los trabajadores administrativos se catalogan en este nivel de riesgo.

Para los riesgos psicosociales extralaborales se obtienen puntuación en los niveles altos y muy altos en la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo con un 52%.

Y finalmente los resultados de los niveles de estrés señalan: “El 62% de la población trabajadora se percibe en riesgo bajo y muy bajo, indicando que no existen inconvenientes en cuanto a estrés. Sin embargo, es importante resaltar que el 19% de los trabajadores se perciben en riesgo medio los cuales deben ser atendidos para no sumar al 19% que se registra en riesgo alto y muy alto, indicando de esta manera la importancia de generar acciones de intervención que permitan controlar o en su defecto mitigar las consecuencias que pueden repercutir en la salud de los trabajadores y por consiguiente en los resultados productivos de la empresa.”(Elena et al., 2021).

De este estudio se puede inducir que la utilización de un método cuantitativo fue clave para la identificación y priorización de los riesgos psicosociales a intervenir con el plan propuesto y que una de las dificultades más grandes que tuvieron que asumir los investigadores fue la contingencia como consecuencia de la pandemia COVID 19.

En el estudio realizado en el año 2017 denominado Identificación de los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales en los Trabajadores de la Empresa Mantemar Ltda, cuya información se recolectó a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial adoptado por el Ministerio de Protección Social en Colombia y cuyo alcance es la identificación de los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores con el fin de determinar la necesidad de implementar un sistema de vigilancia epidemiológico psicosocial y realizar recomendaciones sobre la aplicabilidad del mismo.

El diseño metodológico del estudio es de tipo descriptivo – explicativo y la muestra poblacional corresponde al 100 % de trabajadores que asciende a 10 personas.

El estudio concluye que: “De acuerdo con las variables definidas dentro de factores de riesgos analizados, las dimensiones prioritarias para intervenir en las condiciones intralaborales son:

- ✓ Características del Liderazgo
- ✓ Relaciones Sociales en el Trabajo
- ✓ Retroalimentación del Desempeño
- ✓ Claridad del Rol
- ✓ Capacitación
- ✓ Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico

- ✓ Exigencias de Responsabilidad
- ✓ Demanda Cuantitativa
- ✓ Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral
- ✓ Demandas de Carga Mental

En cuanto al Riesgo Extralaboral, se debe intervenir:

- ✓ Tiempo Fuera del Trabajo
- ✓ Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajo
- ✓ Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda

De igual manera se debe intervenir para el manejo adecuado del estrés, especialmente en la población Forma B.”(Siuffi & David, 2017) con lo cual concluyen que si es necesario implementar un sistema de vigilancia epidemiológico para monitorear a 5 trabajadores que corresponde al 50% de la población cuya puntuación se encuentra en los niveles alto y muy alto de riesgo psicosocial o niveles de estrés.

En el 2020, la Corporación Universitario Minuto de Dios realiza el estudio denominado Evaluación del Riesgo Psicosocial en el Área Comercial de la Empresa Conalca S.A.S. para lo cual se aplica la batería de riesgo psicosocial adoptada en Colombia por el Ministerio de la Protección Social al total en trabajadores del área comercial de empresa que corresponde a 12 personas. El tipo de investigación es un estudio de caso de tipo descriptivo y variables cualitativas y de corte transversal (una sola medición).

Los resultados se consolidan a través de perfiles de gráficas de distribución cromática de los perfiles de riesgo psicosocial intralaboral por dominios, donde se observa que los dominios

que tienen puntuaciones altas y muy altas con un 40% son recompensas y relaciones sociales y liderazgo.

Los investigadores consideran que “Se puede considerar que la dimensión reconocimiento y compensación, los resultados más relevantes se evidencian en un nivel de riesgo alto, esto indica que los trabajadores no tienen programas de bienestar social laboral y no se considera el desempeño para tener oportunidades de desarrollo como: Ascensos, incentivos y aumentos de salario, por tanto, se puede inferir que el sentimiento de orgullo por estar vinculado, a cada una de las organizaciones encuestadas es muy débil.”(Aguirre Ospina et al., 2020)

En el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial extralaboral, las dimensiones que se encuentran en mayor porcentaje alto y muy alto se encuentran: características de la vivienda y su entorno, tiempo fuera del trabajo, influencia del entorno extralaboral.

En cuanto al diagnóstico de auto reporte de síntomas asociados al estrés se obtiene que un 70% de los participantes obtienen puntuaciones en la categoría de riesgo muy alto en sintomatología de estrés. Con los datos obtenidos los investigadores formulan un plan de intervención, pero no se pudo medir la aplicación o efectividad del mismo.

## **5.2 Marco Teórico**

Para el desarrollo de esta investigación es necesario partir de concepto de salud mental y su importancia en los entornos laborales, la misma que se consultó en diferentes fuentes científicas, textos e investigaciones relacionadas con el fin de tener un panorama amplio del tema a investigar. Así mismo se investigó el riesgo psicosocial, los instrumentos de medición válidos en Colombia desde el abordaje de la seguridad y la salud en el trabajo y los conceptos de desempeño laboral, satisfacción del usuario y productividad empresarial.

En Colombia a través de la historia el tema de la salud mental de los trabajadores ha ido tomando importancia de manera lenta pero progresiva, ya que dicho concepto ha sufrido un cambio en su concepción desde la más antigua que define la salud mental como ausencia de enfermedad a los conceptos contemporáneos de salud desde un punto de vista holístico e integral donde la salud mental recoge el concepto de bienestar en todas sus esferas emocionales, conductuales y cognoscitivas del individuo, entendiendo esto como la forma en que los individuos sienten, piensan, reaccionan e interactúan con su entorno y consigo mismos.

Desde un punto de vista positivista se entiende que: la salud mental es parte integral de la salud de los seres humanos. No hay salud sin salud mental. La salud mental es algo más que la ausencia de trastornos mentales, que está determinada por factores socioeconómicos, biológicos y medioambientales. además, existen estrategias de intervenciones eficaces y rentables de promoción, protección y restablecimiento de la salud mental en el ámbito social laboral. (Velásquez, 2017).

Ahora bien, la salud mental del individuo se ve afectada de forma positiva o negativa al entrar en contacto con las organizaciones o entornos laborales donde el individuo se ve permeado por una gran cantidad de variables que tiene que ver con su tarea o labor que coadyuvan a fortalecer o a vulnerar su salud mental laboral. Los cambios acelerados en la forma como el individuo desarrolla su tarea se han visto permeados en primer lugar por los avances en la tecnología, la misma que apoya la gran mayoría de procesos en las organizaciones y obligan a los trabajadores a adquirir nuevos conocimientos en torno al uso de estas tecnologías y la actualización permanente y constante de los sistemas.

La aparición de los computadores, del internet, del celular, WhatsApp y otros medios, instrumentos y aplicaciones informáticas, han ocasionado que gran parte de los procesos de las

organizaciones se vean abocadas al mundo digital y por ende los trabajadores deben tener la capacidad de adaptación constante y permanente a los cambios organizaciones en pro de la competitividad empresarial, rentabilidad y satisfacción de sus usuarios o clientes.

En el caso de la salud mental en los entornos laborales, es de gran importancia el abordaje que realiza la organización de cada individuo, desde el momento de su llegada o proceso de inducción para que el trabajador vaya introduciendo en su repertorio comportamental la filosofía, valores y la forma de hacer las cosas que tiene cada empresa.

De igual forma es importante que las organizaciones identifiquen las particularidades de cada trabajador desde su propia individualidad, es decir, sus creencias, valores, actitudes, y motivaciones, lo cual se configura en el aprendizaje cultural y social que cada trabajador lleva desde su hogar al sitio de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud OMS frente a lo anterior menciona que: Un aspecto importante para conseguir que el lugar de trabajo sea saludable es la formulación de leyes, estrategias y políticas gubernamentales, tal y como han puesto de manifiesto los trabajos sobre este asunto de la Brújula de la UE para la Actuación en materia de Salud Mental y Bienestar (EU-Compass). En un lugar de trabajo saludable, los trabajadores y los directivos contribuyen activamente a mejorar el entorno laboral promoviendo y protegiendo la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados. En un informe académico de 2014 se recomienda que las intervenciones tengan un triple enfoque:

- proteger la salud mental reduciendo los factores de riesgo relacionados con el trabajo;
- promover la salud mental desarrollando los aspectos positivos del trabajo y las cualidades y capacidades del personal; y

- tratar de solucionar los problemas de salud mental, con independencia de su causa.(OMS / *Salud mental en el lugar de trabajo*, s. f.)

Bajo este entendido, En Colombia, desde los años setenta se vio la necesidad de empezar a generar un bienestar laboral, valorando los aspectos positivos y negativos; algunos de los aspectos que disminuyen el bienestar laboral son la sobrecarga laboral, la falta de seguridad, la inestabilidad laboral y el riesgo psicosocial causado por estrés. Ésta última ha venido en aumento, se demuestra en las encuestas y en los estudios realizados en las últimas décadas, siendo motivo de alto calibre a la hora de hablar e intervenir el bienestar laboral.(Herrera et al., 2017).

La forma de intervención en la salud mental de los trabajadores se aborda desde las organizaciones de forma primaria, secundaria y terciaria dependiendo de cada individuo y de la forma de afrontar las situaciones que desencadenan situaciones de fatiga, estrés y ansiedad. En la atención primaria en salud mental se identifican los factores protectores y de riesgo de cada individuo y a través de procesos formativos se orienta a los individuos a mitigar o prevenir situaciones de estrés laboral, entendiendo que desde esta atención primaria se hace énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad con el objetivo de fortalecer al individuo y mantener su estado de salud mental. En algunas de las investigaciones sobre atención primaria en salud se encuentra que: Está orientada a reducir la incidencia de los problemas de salud a través del conocimiento y eliminación de los factores causales en las personas o grupos de riesgo, por medio de programas de educación sanitaria para mejorar la calidad de vida laboral y el afrontamiento de los factores de riesgo para la salud. En el caso de la salud laboral, la línea de actuación prioritaria se centrará en la potenciación de las políticas de prevención de riesgos laborales, la actuación sobre los factores organizacionales, el ajuste de expectativas en los

profesionales y la potenciación de factores motivadores (formación continuada, carrera profesional).(Adán, 2011)

Ya en un segundo estado se ubica la atención secundaria en salud mental en las organizaciones en donde ya se identifica la aparición de algunas afectaciones en la salud mental del trabajador o trabajadores y por tanto se desarrollan planes y programas de mitigación de riesgo enfocados en la psicoeducación, identificación y diagnóstico temprano de casos. Este caso puede ser el de los trabajadores que presentan situaciones de estrés o fatiga que generan ausentismo laboral, entre otros. Desde la parte terapéutica se determina que: Cuando el estrés ha causado mella en la salud mental, a las medidas organizacionales y de desarrollo de competencias y habilidades en el trabajador mencionadas debe unirse un trabajo psicoterapéutico sobre las vulnerabilidades individuales para el manejo del estresor y en la elaboración del daño.

Esta acción conjunta: trabajo sobre estresores objetivos del trabajo, recursos y vulnerabilidades personales, conseguirá ayudar al profesional a manejar esa crisis pero también le aportará competencias para futuros acontecimientos problema.(Adán, 2011)

Finalmente, en la atención primaria en salud mental dentro de las organizaciones se hace necesaria la intervención diagnóstica y terapéutica de los casos puntuales de los colaboradores que requieren atención psicológica o psiquiátrica con enfoque de rehabilitación y se realiza con los trabajadores que han sufrido afectaciones graves en su salud mental y que requieren de dicha atención prioritaria y especializada para el retorno a su entorno laboral.

Fruto de las investigaciones dentro de los entornos organizacionales se ha identificado la fuerte relación existente entre los ambientes laborales y la calidad de vida de los trabajadores lo cual conlleva de igual forma al aumento de la satisfacción laboral y la rentabilidad empresarial. Caso contrario sucede cuando los ambientes laborales generan desgaste emocional de los



trabajadores, trayendo repercusiones económicas asociadas al pago de reemplazos, incapacidades, multas y hasta sanciones para los administradores o propietarios por el no cumplimiento de normas o mitigación de riesgos psicosociales de los trabajadores.

Las investigaciones en temas administrativos han descrito las condiciones óptimas para que las empresas brinden condiciones de salud laboral a sus trabajadores, entiendo que el ser humano desarrolla el trabajo no sólo para recibir una contraprestación económica sino también en otras motivaciones que tiene el ser humano las cuales el trabajo es un factor de satisfacción y logro personal y le permite la consecución de nuevas metas y formas de conseguir sus propósitos de vida a cada ser humano.

El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo.

Una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo, según Berg (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones); Se hace entonces necesario hablar de categorías como: *Sobrecarga laboral*, *síndrome de Burnout* y *engagement*, conceptos relacionados con el bienestar laboral, reconociendo que dentro de él existen otros fenómenos a tener en cuenta.(Herrera et al., 2017)

La importancia del trabajo más allá de la mera recompensa económica implica para las organizaciones la identificación y monitoreo de las particularidades de cada individuo para que se fortalezcan sus habilidades y competencias y así mismo el trabajador pueda desarrollar sus tareas y actividades de tal forma que el trabajo cumpla con las condiciones dignificantes y de seguridad requeridas desde la normativa actual.

En este término de ideas, se puede referenciar a los factores psicosociales en los entornos laborales como todas aquellas causas que ocasionan en los trabajadores algún tipo de afectación emocional, estrés, ansiedad, desmotivación, fatiga, irritabilidad que conllevan ausentismo de su puesto de trabajo, conductas desadaptativas, incapacidad laboral entre otras.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo. Generando riesgos psicosociales en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. Físicamente pueden causar insomnio, desórdenes cardiovasculares, digestivos y osteomusculares. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva (Thi, 2020).(Pulido Botia et al., 2020)

Como se puede observar, no identificación y mitigación de riesgos psicosociales puede conllevar complicaciones y afectaciones en la salud mental de los trabajadores, como lo menciona el artículo científico “Riesgo Psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales” una de las principales si no la principal manifestación de los riesgos psicosociales es el estrés agudo. De hecho, sus efectos principales, como la violencia, el acoso laboral o el acoso sexual

afectan directamente el funcionamiento de la persona que trabaja. Además, tras él, se pueden presentar otras formas de riesgos psico-sociales como la inseguridad laboral o el síndrome de Burnout o desgaste profesional, todas en sí formas de estrés crónico que afectan a la totalidad de la organización, e incluso pueden llevar a la somatización de estas conductas, manifestándose en enfermedades que afectan directamente la productividad.(Rojas et al., 2018)

Dentro de estos factores psicosocial se identifican factores intralaborales o condiciones internas de trabajo, factores extralaborales condiciones externas del trabajo y las condiciones individuales del mismo, que afectan directamente al trabajador.

Dentro de los factores de riesgo intralaboral encontramos:

- el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo que incluyen aspectos como las características del liderazgo, las relaciones sociales e interacciones dentro del trabajo, la retroalimentación del desempeño del trabajador y la relación con los colaboradores.
- El control sobre e trabajo que contempla aspectos como la claridad del rol desempeñado o tarea, la capacitación, la participación y manejo del cambio, la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos del trabajador y el control y autonomía sobre el trabajo
- Las demandas propias del trabajo que revisa las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las demandas emocionales, las demandas cuantitativas, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las exigencias sobre las responsabilidades del cargo, las demandas de la carga mental, la consistencia del rol, y las demandas de la jornada de trabajo
- Las recompensas que incluyen aspectos como recompensa derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y las reconocimientos y compensación.

Los factores de riesgo extralaboral evalúan el tiempo fuera del trabajo, las relaciones familiares, la comunicación y relaciones interpersonales, la situación económica del grupo familiar, las características de la vivienda y entorno, la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y el desplazamiento vivienda –trabajo -vivienda.

Y finalmente los riesgos psicosociales evalúan el estrés del trabajador.

Estos factores psicosociales comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima y la cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo (como el grado de apoyo/conflicto social), y el diseño y el contenido de las tareas, como el grado de autonomía y control en su ejecución. Los factores psicosociales de riesgo son los antecedentes, los estresores, los agentes etiológicos capaces de provocar estrés en los trabajadores, como son los diferentes aspectos de la organización laboral, cuando no se ajustan a las necesidades, expectativas y capacidades del trabajador, moderados por factores individuales y del contexto organizativo.

En la mayor parte de los estudios realizados sobre estos temas, se pone de manifiesto que los factores organizacionales de riesgo explican una parte importante de la varianza de las diferentes variables de riesgo analizadas, por encima de la explicada por las variables individuales. Estos datos señalan la importancia de prevenir en el origen y en la mejora de la calidad de las condiciones de trabajo, resultados que apoyan el desarrollo de programas de mejora de la calidad laboral, como a través de promover el entrenamiento en habilidades de comunicación y control de las demandas laborales.(Adán, 2011)

Las organizaciones son seres cambiantes y de igual forma se transforman en la medida de las exigencias sociales y económicas de su entorno, por ello y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad actual en Colombia, las empresas monitorean de forma continua los riesgos

laborales para sus trabajadores e implementan planes de mitigación y reducción de riesgos laborales, entre ellos la implementación de planes de intervención del riesgo psicosocial de sus trabajadores, lo cual de igual forma redundará en el aumento de la productividad, el clima organizacional, disminución de costos derivados de ausentismo por enfermedad y por ende mejor rentabilidad económica, todo lo cual redundará en el aumento de la satisfacción de los usuarios por los servicios o productos percibidos.

Los Factores Psicosociales. Los factores psicosociales del trabajo han sido definidos conjuntamente por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte. Y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y satisfacción laboral.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación, contexto laboral y con las características del individuo. Siendo estos, aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicofisiológicos.

Según la Resolución 2646 del 2008, los factores de riesgo psicosocial son condiciones psicosociales y su identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo razón por la cual las empresas deben implementar mecanismos de prevención y control.

Son diversos los factores intra y extralaborales que intervienen en un diagnóstico a considerar al interior de la organización, entre ellos están:

**liderazgo y las relaciones sociales:** el liderazgo hace referencia al tipo de relación social que se establece entre superiores jerárquicos y colaboradores y donde las características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de con su equipo de trabajo.

**Las relaciones sociales en el trabajo:** indican la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca la posibilidad de contactos, retroalimentación de desempeño, trabajo en equipo, apoyo social y aspectos emocionales como la cohesión.

**Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir o tomar decisiones sobre diversos aspectos que intervienen en su ejecución, la iniciativa, la autonomía, el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación, el manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son factores que le dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

**Demandas del trabajo:** se refiere a las demandas que le impone el trabajo al individuo de diversa naturaleza como las demandas cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales o de responsabilidad, del medio ambiente físico o la jornada laboral.

**Recompensa:** se trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de su contribución o esfuerzo laboral ya sea una retribución financiera, de estima o de posibilidades de promoción, ascensos y seguridad en el trabajo, o posibilidades de educación, satisfacción e identificación con el trabajo y la organización.

**Factores extralaborales,** de igual manera hay factores que intervienen en un diagnóstico a considerar, y son aquellos aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que pueden influir en la salud y bienestar, se debe identificar por ejemplo el uso del tiempo libre, calidad de las relaciones familiares, comunicación entre los miembros de la familia, situación

económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno social, la influencia del entorno extralaboral en el intralaboral y el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

**Características socio-demográficas** es otro factor a considerar dentro de una evaluación psicosocial. Las variables como edad, sexo, ocupación, tipo de vivienda, lugar de residencia, estrato social etc. Son factores que van a modular la percepción y el efecto de los factores intra y extralaborales y permiten elaborar un perfil de la empresa para efectos de intervención.

**Calidad de vida laboral.** La Calidad de Vida Laboral es un aspecto de la calidad de vida en general y se ha definido como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que Aplicar al interior del centro Hospital Luis Antonio Montero, una metodología que permita identificar, hacer seguimiento e intervención de los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población trabajadora, a fin de disminuir la prevalencia e incidencia de patologías derivadas de las respuestas de estrés, mediante acciones de prevención y control; atreves de ello promover el bienestar, y la óptima salud mental y física de sus Colaboradores.

favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales.

**La calidad de vida laboral** se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas y exógenas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de una organización.

Los siguientes son algunos de los propósitos de los programas de Calidad de Vida Laboral que las empresas deben implementar:

- Lograr la participación del colaborador en el desarrollo organizacional.
- Desarrollar programas de readaptación laboral.
- Incorporar el tema de Bienestar Social Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo.
- Realizar procesos que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción.
- Promover los equipos de trabajo, el liderazgo y el desarrollo de valores institucionales.
- Sensibilizar en los directivos compromiso hacia la calidad de vida laboral, equidad, respeto, solidaridad, tolerancia, pluralismo.
- Promover la institucionalización de ceremonias, ritos, historias, valores, simbología organizacional que desarrollen una cultura corporativa que propicie clima laboral favorable.
- Coordinación, comunicación, seguimiento y evaluación de servicios prestados por organismos especializados para garantizar mayor impacto, calidad y acceso del funcionario y su familia.
- Uso adecuado de recursos y alianzas estratégicas.
- Participación de funcionarios en diseño, ejecución y evaluación de programas de Bienestar Social Laboral.
- Evaluación de intereses y competencias.

Ramírez y Figueroa (2020), mencionan que “Desde el año 2015, Migración enfrenta un fenómeno migratorio sin precedentes en la Historia de Colombia, y es la migración masiva de ciudadanos venezolanos”. Entendiendo que los fenómenos migratorios se han dado a través de



toda la historia de la humanidad por motivos de índole religioso, político, religioso, sociales, entro otros.

Las actuales condiciones contemporáneas que facilitan la información en un mundo globalizado ha ocasionado que en Latinoamérica se produzcan migraciones desde países con exceso de mano de obra a otros donde se espera poder tener mejores aspiraciones salariales y con ello el mejoramiento de las condiciones de las familias que quedan en los países de origen, como lo menciona la Cepal ” Un motivo principal para migrar es la expectativa de obtener en el extranjero mejores ingresos que en el país de origen. Hay otras variables que también influyen de manera importante en la decisión de emigrar, como la fase del ciclo económico, la existencia de redes sociales de apoyo a los migrantes, las políticas migratorias y los costos de migrar, los conflictos bélicos, la discriminación étnica y la persecución política en el país de origen”(080055072\_es.pdf, s. f.)

Por otra parte, utilizar indicadores para valorar la calidad de vida en el trabajo que incluyan diferentes factores de estrés laboral presentes en los trabajadores y precisar la vulnerabilidad a los mismos, autoestima y satisfacción de la persona; contribuye eficaz mente al monitoreo necesario para mantener y promover un clima laboral satisfactorio con importantes resultados no sólo para el trabajador sino muy especialmente para la atención de excelencia a los pacientes.

La calidad de vida en el trabajo también tiene que ver con el estrés laboral, Aranda, Pando, Salazar, et al<sup>16</sup>, en estudio realizado en el 2004 en México encontraron la prevalencia del síndrome de Burnout en el 42,3% de la población, en el 66,3% de los médicos había presencia de factores psicosociales negativos.

Igualmente encontraron que los profesionales de la salud realizan una diversidad de tareas que los exponen a diversos riesgos laborales, los estresores derivados de la estructura organizacional pone en riesgo la salud de sus colaboradores y la estabilidad del clima laboral, de ahí la importancia de realizar un estudio que permita minimizar los riesgos psicosociales que se presentan en el sector salud y promover estrategias que minimicen dichos factores de riesgo.

Efectos de los factores de riesgo psicosocial. Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo.

En general se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores psicosociales:

- Las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha.
- Las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores.

Los sistemas orgánicos iniciales y principales que se activan como respuesta al estrés son el sistema nervioso y el sistema endocrino. Ambos se conocen como el sistema neuro-endocrino. Otros, como el inmunológico, el cardiovascular y el gastrointestinal, se involucran y son eventualmente afectados por la presencia de las reacciones de estrés.

Según Martínez, el estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), consecuencia del estrés mismo, que actúan mediante procesos biológicos hormonales o conductas de riesgo. Y mediante respuestas de coping o afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo (como fumar, ingerir alcohol) y

respuestas biológicas hormonales. De otra parte, el estrés puede convertirse en generador de conductas de enfermedad por el aumento de activación que origina, a través de la interpretación que la persona con estrés hace de sensaciones que no tienen nada que ver con los síntomas. Finalmente, el estrés podría conducir a la persona a diversos comportamientos en relación con el proceso de enfermedad, tales como consultas médicas repetidas.

La intervención incluye la prevención primaria y secundaria de la enfermedad, así como la rehabilitación de las secuelas. En este sentido, Glass menciona cinco tipos de intervención: las de cambio comportamental, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del distress y las de mejoramiento del control y la eficacia personal.

El grupo más grande de estudios de intervención psicosocial se ha dirigido hacia la modificación de comportamientos específicos, que representan factores de riesgo en el surgimiento o recurrencia de una enfermedad.

La acción del profesional de la Salud Ocupacional se ve influida por la demanda creciente que representa la identificación, valoración y atención de los factores psicosociales del trabajo, como una forma de prevenir y controlar las innumerables manifestaciones del estrés, que cada día toman mayor relevancia como fenómeno no sólo ocupacional sino también de Salud Pública.

Estrés, trabajo y vida cotidiana. Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo y con el entorno.

Villalobos, plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido, que puede tener consecuencias positivas (mantenerse vivo), o negativas si la reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para la salud.

En el síndrome de adaptación general se presentan tres fases que se describen a continuación:

Fase de alarma. Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo se activa a nivel fisiológico y psicológico, dichos mecanismos lo preparan para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas depende de las características físicas del estímulo ambiental (intensidad), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

Fase de resistencia. Es una fase de adaptación a la situación estresante. Para ello se presentan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés para disminuir los efectos dañinos para la persona. Si finalmente se produce una adaptación, esta puede generar disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos permanentes o temporales y también de carácter psicosomático.

Fase de agotamiento. Cuando la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental son ineficientes se presenta la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles.

La Teoría Del Afrontamiento Del Estrés De Lazarus Y Los Moldes Cognitivos. Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inmerso. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero, además tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Lazarus aporta un nuevo concepto, el afrontamiento del estrés. En el que plantea que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986). Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Según el autor, cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes.

Cuando se habla de afrontamiento del estrés se hace referencia tanto a los estilos como a las estrategias de afrontamiento, aunque éstos no son conceptos equiparables. Por una parte, están los estilos de afrontamiento, que son las predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de uno u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. En cambio, el término de estrategias de afrontamiento hace alusión a los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones que se den en cada momento. Se puede decir que los estilos de afrontamiento serían, según Lazarus; según el método utilizado, estilo activo, pasivo y de evitación; según la focalización, estilos de focalización en la respuesta, en el problema o en la emoción; y según la actividad, estilos centrados en la actividad cognitiva o en la actividad conductual.

Según la OMS el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, puede agravarse cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas o cuando tiene un control limitado sobre su trabajo y carece de recursos personales apropiados para hacerle frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés laboral es una de las enfermedades ocupacionales más representativas en nuestros días y los guardas de seguridad no están exentos a padecerlo. Las extensas jornadas laborales, la poca autonomía en su labor, así como las escasas recompensas recibidas y los escasos días de descanso, pueden generar niveles elevados que repercuten no solo en la salud de

los profesionales, sino también en la satisfacción que sienten de su profesión, el rendimiento laboral y afectando en gran medida las relaciones familiares.

### **5.3 Marco Legal**

La presente investigación se fundamenta y apoya en la legislación vigente en Colombia en torno al riesgo psicosocial en donde encontramos:

Decreto 1295 de 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. En su Artículo 1 define: El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan. (Ministerio de la Protección Social, 1994)

La Ley 1010 del 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa. (Congreso de Colombia, 2006)

Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Resolución 2404 de 2019. “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”

Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social actualizó en el año 2014 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés: Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.

La ley 1616 de 2013 por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, en su Artículo 9 establece: la Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno mental en el ámbito Laboral. Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud determinarán y actualizarán los lineamientos técnicos para el diseño, formulación e implementación de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de



la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral en un término no mayor a seis (6) meses, a partir de la promulgación de la presente ley. (Congreso de Colombia, 2013)

Decreto 1072 de 2015, Decreto único Reglamentario de Trabajo, mediante el cual se define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (Mintrabajo, 2015)

Resolución 2404 de 2019 por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. (Ministerio del Trabajo, 2019)

Circular 0064 De 2020. Asunto: Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID 19) en Colombia. Ministerio del trabajo.

Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo. Realizada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2007, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron los ergonómicos y psicosociales.

En la segunda encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo realizada por el ministerio de la protección social, realizada en el 2013, se evidencia que la presencia de los riesgos ergonómicos y sicosociales continúa identificándose como prioritaria.

La anterior lista legislativa, demuestra que en Colombia incipientemente se ha planteado sobre la enfermedad profesional, de que existe un reconocimiento a la misma y que es menester de todos los médicos laborales pensar en ella y diagnosticarla adecuadamente para evitar más deterioro en la población laboral activa.

Con base en este marco del fenómeno migratorio de personas provenientes de Venezuela, la República de Colombia ha expedido diferentes normativas encaminadas a la protección de sus derechos y la formulación de políticas públicas, entre las cuales se destacan:

Resolución 597 del 25 de julio de 2017, por medio de la cual se crea un permiso especial de permanencia PEP

Resolución 0740 del 5 de febrero de 2018, por medio del cual se establece un nuevo término para acceder al Permiso Especial de Permanencia - PEP

Resolución 6730, por medio de la cual se reglamenta la expedición del Permiso Especial de Permanencia - PEP, para su otorgamiento a las personas inscritas en el Registro

Resolución 10064 del 3 de diciembre de 2018 por la cual se modifica el parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución N. 6370 de 2018 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Resolución 10677 del 18 de diciembre de 2018 por la cual se establece un nuevo término para acceder al Permiso Especial de Permanencia – PEP

Resolución 2540 del 21 de mayo de 2019, por la cual se reglamenta la expedición del Permiso Especial de Permanencia - PEP

Resolución 2634 del 28 de mayo del 2019 por la cual se establece el procedimiento dirigido a renovar el Permiso Especial de Permanencia – PEP

Resolución 3548 del 3 de julio de 2019, por la cual se crea un Permiso Especial Complementario de Permanencia – PECP

Resolución 0740 del 5 de febrero de 2018 por la cual se establece un nuevo término para acceder al Permiso Especial de Permanencia - PEP

Decreto 1288 de 2018. Por el cual se adoptan medidas para garantizar el acceso de las personas inscritas en el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos a la oferta institucional y se dictan otras medidas sobre el retorno de colombianos.

Decreto 216 del 1 de marzo de 2021 por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para migrantes venezolanos bajo régimen de protección temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria.

Resolución 0918 de 2020. Por la cual se adoptan medidas extraordinarias temporales para la prestación de los trámites y servicios migratorios a nivel nacional y se dictan otras disposiciones

Resolución 1032 de 2020. Por la cual se establece el Protocolo para el regreso al país, de ciudadanos colombianos y extranjeros residentes permanentes, que se encuentren en condición vulnerable en el extranjero y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1081 de 2020. Por la cual se adoptan medidas transitorias para ampliar la vigencia de los permisos de salida del país de los niños, niñas y adolescentes ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Resolución .0829 de 2021 Por el cual se crea un Centro Facilitador de Servicios Migratorias y se dictan otras disposiciones.

Decreto 117 de 2020. Por el cual se adiciona la Sección 3 al Capítulo 8 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo relacionado con la creación de un Permiso Especial de Permanencia para el Fomento de la Formalización – PEPFF

## **6 Marcos Metodológico**

### **6.1 Paradigma**

Esta investigación tiene una perspectiva empírico–analítica ya que está dirigida de forma exclusiva a los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Ipiales y se busca determinar mediante mediciones cuantitativas y estadísticas los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos debido a la presencia de migrantes en el año 2021.

### **6.2 Tipo de Investigación**

Es un tipo de estudio con enfoque cuantitativo ya que sus resultados se expresarán en números, porcentajes y cantidades, a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia.

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio

### **6.3 Método de Investigación**

El método de investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas. (Arias, 2020).

Con esta metodología, buscamos entender el efecto que tienen los cambios en varias variables (factores psicosociales y estrés) en la variable dependiente. (alta afluencia de población migrante)

En el desarrollo de la presente investigación, se obtendrán los datos que, luego del análisis pertinente, reafirmen o refuten la hipótesis establecida. Para ello debemos aplicar los instrumentos necesarios que demuestren la correlación entre los factores psicosociales con riesgo alto o muy alto y el bajo, con la afluencia de población migrante a la Terminal Terrestre de pasajeros de Ipiales.

### **6.4 Población**

La Terminal Terrestre de Paajeros de Ipiales para el año 2021 tiene vinculado en su planta de personal mediante contratación de prestación de servicios a 24 personas así:

- 4 operativos
- 16 auxiliares operativos
- 4 auxiliares de aseo, para un total o universo de 24 trabajadores que en el caso de esta investigación se denominan “trabajadores operativos”.

## **6.5 Muestra**

Trabajadores operativos a los cuales se aplicará la batería de riesgo psicosocial es a aquellos que estén vinculados a partir del mes de enero de 2021 y tengan contrato hasta el mes de diciembre de este mismo año, quedando así:

Muestra: 25 trabajadores operativos

## **6.6 Instrumentos**

### ***6.6.1 Batería de Riesgo Psicosocial***

Para la siguiente investigación se hace necesario utilizar el un instrumento de evaluación; la batería de riesgo psicosocial establecida mediante Resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo de Colombia y una matriz de identificación de riesgos y peligros basado en la Resolución 2646 de 2008, se evalúan los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés en una población de trabajo operativo de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, para ello se aplicaran los siguientes instrumentos, incluidos en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial” elaborado por el Ministerio de la protección social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana”

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
3. Cuestionario para la evaluación del estrés.
4. Manual del usuario.

### ***6.6.2 Cuestionario para le Evaluación de Servicios***

Se propone el diseño de un instrumento que permita identificar en el personal operativo de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales situaciones de malestar generados por la permanente afluencia de población migrante.

## **6.7 Técnica de Procesamiento de Datos**

Los datos de Excel arrojados por la aplicación de la batería de riesgo psicosocial e instrumento de evaluación de servicios se expresarán mediante tablas y gráficos donde se utiliza predominantemente números o porcentajes para la interpretación de resultados.

## **6.8 Fases de la Investigación**

La primera fase de esta investigación se basó en la recolección teórica para conocer más a fondo el fenómeno a estudiar; básicamente se buscó investigaciones sobre riesgo psicosocial o investigaciones sobre estrés de trabajadores operativos de diferentes industrias, tanto a nivel internacional como en el país.

La segunda fase se centrará en la aplicación de los instrumentos y recolección de información a través de la batería de riesgo psicosocial, posteriormente a sus resultados se aplicará la encuesta de evaluación de servicios con el fin de contrastar con los resultados obtenidos

Y la tercera y última fase es la elaboración y socialización de un plan de mitigación de riesgo psicosocial para los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

## 6.9 Cronograma

**Figura No 1**

*Cronograma*

Cronograma									
ACTIVIDADES	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEP
Elaboración de propuesta de investigación	X	X	X	X	X				
Aplicación de batería de riesgo psicosocial						X	X		
Elaboración de matriz de riesgos y peligros psicosociales							X		
Análisis e interpretación de los datos								X	
Elaboración del plan de intervención en riesgo psicosocial para los trabajadores operativos de la Terminal Terrestre de Ipiales.								X	
Socialización de hallazgos y plan de mejora para la intervención el los trabajadores del terminal terrestre de pasajeros de Ipiales.									X

*Nota:* Grafica de elaboración propia

## 6.10 Presupuesto

**Figura No 2**

*Presupuesto*

PRESUPUESTO INVESTIGACION			
INSUMO	CANTIDAD	PRECIO POR UNIDAD	COSTO TOTAL
Elaboración documento de investigación (inicial, correcciones, final)	3	500000	1.500.000
Transporte investigadores	20	25000	500.000
Software batería riesgo psicosocial	1	500000	500.000
Documento plan de mejora	1	100000	100.000
Socialización hallazgos y plan de mejora	1	800000	800.000
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>		<b>3.400.000</b>

*Nota:* Grafica de elaboración propia



## 7 Resultados

### 7.1 Consentimiento Informado

Para dar cumplimiento a los requerimientos éticos y legales asociados con la evaluación de factores de riesgo psicosocial se diseñó y aplicó un formato de Consentimiento Informado a la población de la muestra que hicieron parte de la evaluación. Este fue el primer formato que fue desarrollado durante el proceso de evaluación.

### 7.2 Perfiles Sociodemográficos

**Tabla 1**

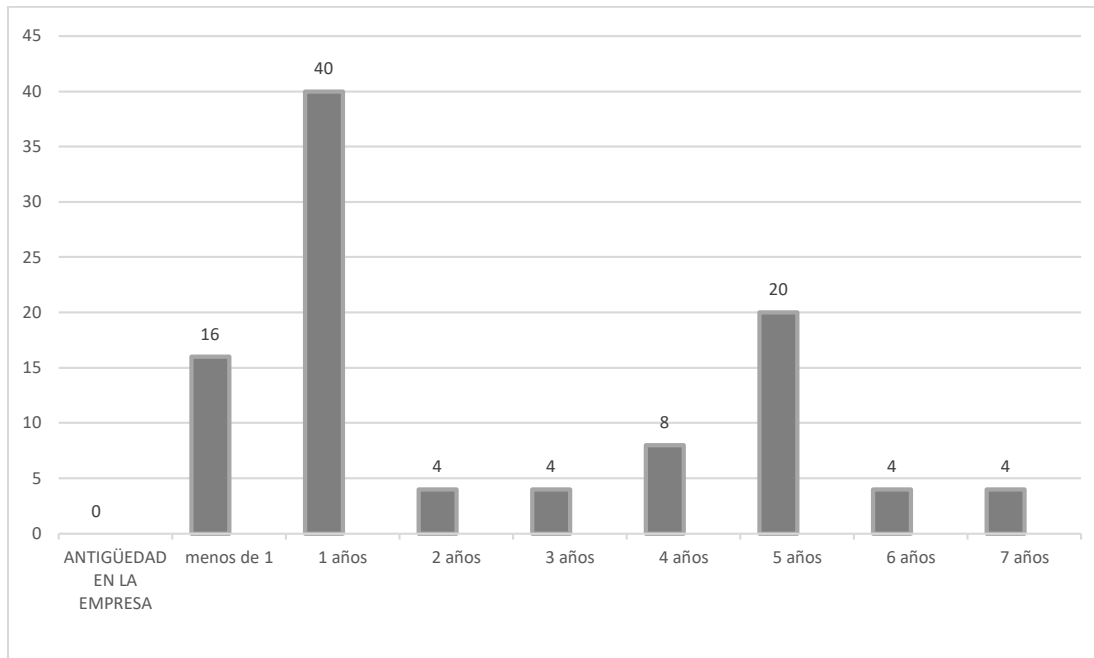
*Antigüedad en la Empresa*

	Total Trabajadores	Porcentaje
Menos de 1 año	4	16
1 Años	10	40
2 Años	1	4
3 Años	1	4
4 Años	2	8
5 Años	5	20
6 Años	1	4
7 Años	1	4
Total	<b>25</b>	<b>100</b>

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

### Figura No 3

#### *Antigüedad en la Empresa*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De la población encuestada se encuentra que 10 trabajadores que corresponden al 40% tienen un tiempo de antigüedad de 1 año, 5 trabajadores que corresponden a un 20% del total de los trabajadores trabajan hace un año, 2 trabajadores que corresponde al 8% llevan antigüedad de 4 años y el 32% de los trabajadores trabaja en la empresa se distribuye entre 1/30 y 6 y 7 años.

**Tabla 2**

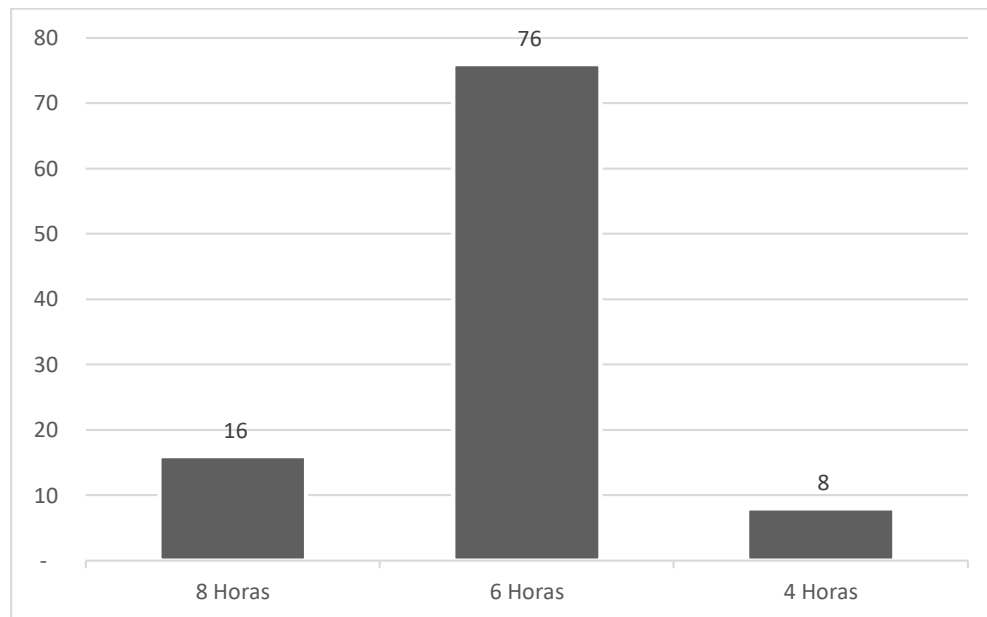
*Horas Laborales*

Horas laborales	Porcentaje de la muestra %	Total Trabajadores
8 Horas	16	4
6 Horas	76	19
4 Horas	8	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>25</b>

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

**Figura No 4**

*Horas Laborales*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Con respecto al análisis de horas laborales, 19 trabajadores que corresponde al 76%, desempeñan sus funciones durante 6 horas, el 16% laboran 8 horas al día y el 8% del total de trabajadores realizan actividades durante 4 horas.

### **7.3 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma A**

El cuestionario está compuesto por factores o dominios intralaborales que son Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y recompensas; estos dominios integran una serie de dimensiones que representan diferentes fuentes de riesgo psicosocial intralaboral en su forma A.

**Tabla 3**

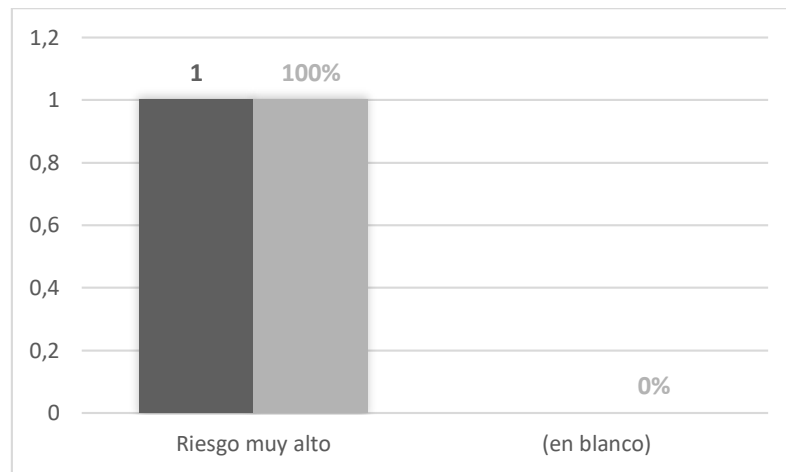
*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A*

Tipo de Riesgo	Número de Trabajadores	Porcentaje
Riesgo muy alto	1	100%
(en blanco)		0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## Figura No 5

### Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Para el caso del cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A, se tiene que solo un trabajador tiene cargo directivo y trabajadores a su cargo, por lo cual se puede determinar que todos los dominios y dimensiones se encuentran afectados.

#### 7.4 Resultados de Factores de Riesgo Intralaboral Forma B

El cuestionario está compuesto por factores o dominios intralaborales que son Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y recompensas; estos dominios integran una serie de dimensiones que representan diferentes fuentes de riesgo psicosocial intralaboral en su forma B.

**Tabla 4**

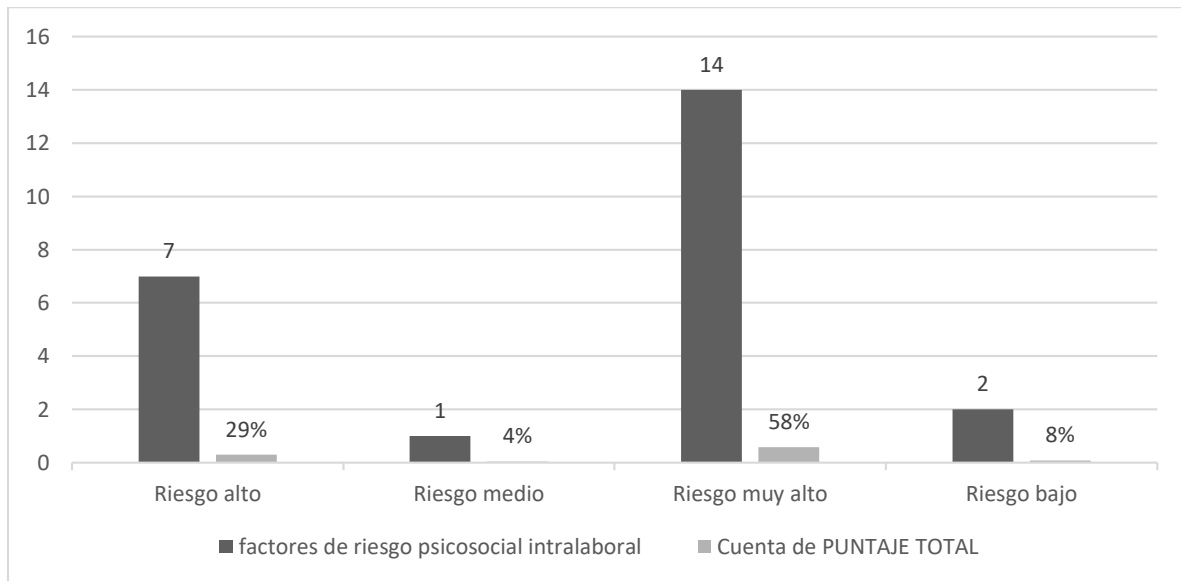
*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B*

Tipo de Riesgo	Número de Trabajadores	Porcentaje
Riesgo alto	7	29%
Riesgo medio	1	4%
Riesgo muy alto	14	58%
Riesgo bajo	2	8%
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

**Figura No 6**

*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Para se identifica que 14 trabajadores que corresponde al 58% del total de la población se encuentra en riesgo muy alto, 7 trabajadores que corresponde al 29% en riesgo muy alto y 3 trabajadores que corresponde al 12% se encuentran en riesgo medio y bajo.

**Tabla 5**

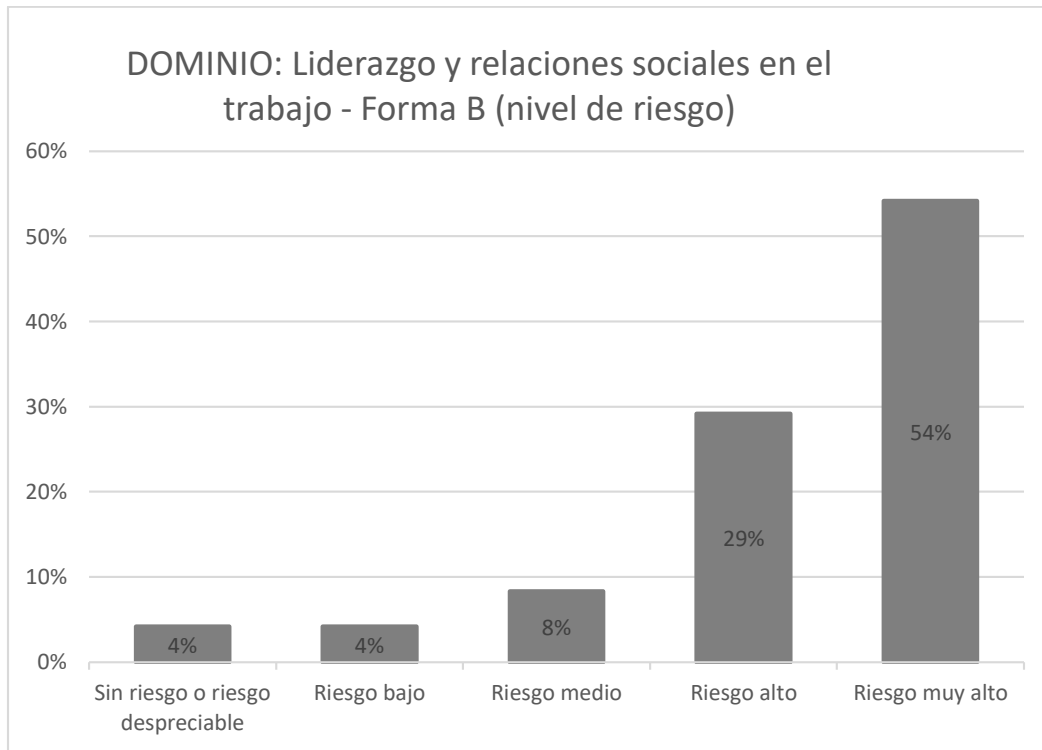
*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Características del liderazgo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo alto	13%	13%	8%	33%	33%
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	0%	4%	29%	63%
Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	13%	8%	13%	21%	46%
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	4%	8%	29%	54%

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## Figura No 7

*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Liderazgo y Relaciones en el Trabajo*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

El dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo evalúa la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. La gráfica presenta un 63% que corresponde a un nivel de prevalencia de riesgo muy alto, lo cual implica que se deben considerar realizar intervenciones en todo el dominio y sus dimensiones



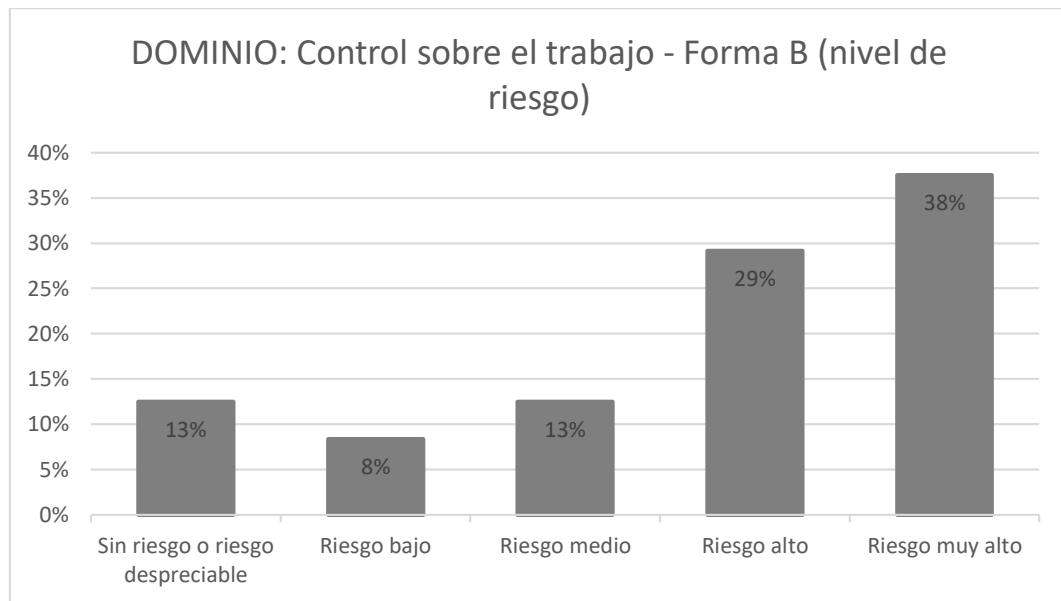
**Tabla 6***Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control Sobre el Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Claridad de rol - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo alto	13%	13%	8%	33%	33%
Dimensión: Capacitación - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	0%	4%	29%	63%
Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	13%	8%	13%	21%	46%
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	4%	8%	29%	54%
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo alto	13%	13%	8%	33%	33%
DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	0%	4%	29%	63%

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## Figura No 8

### Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Control sobre el Trabajo



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Este dominio hace alusión al margen de decisión que tiene un trabajador sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Para que los trabajadores de cargos medios y operativos mantengan nivel de satisfacción y de acuerdo los hallazgos se vinculen en actividades de prevención se requiere establecer dentro del plan de trabajo actividades y programas orientados a la promoción de la salud mental.

En este sentido los trabajadores califican la dimensión de claridad del rol con un 63% y un nivel de prevalencia de riesgo muy alto.

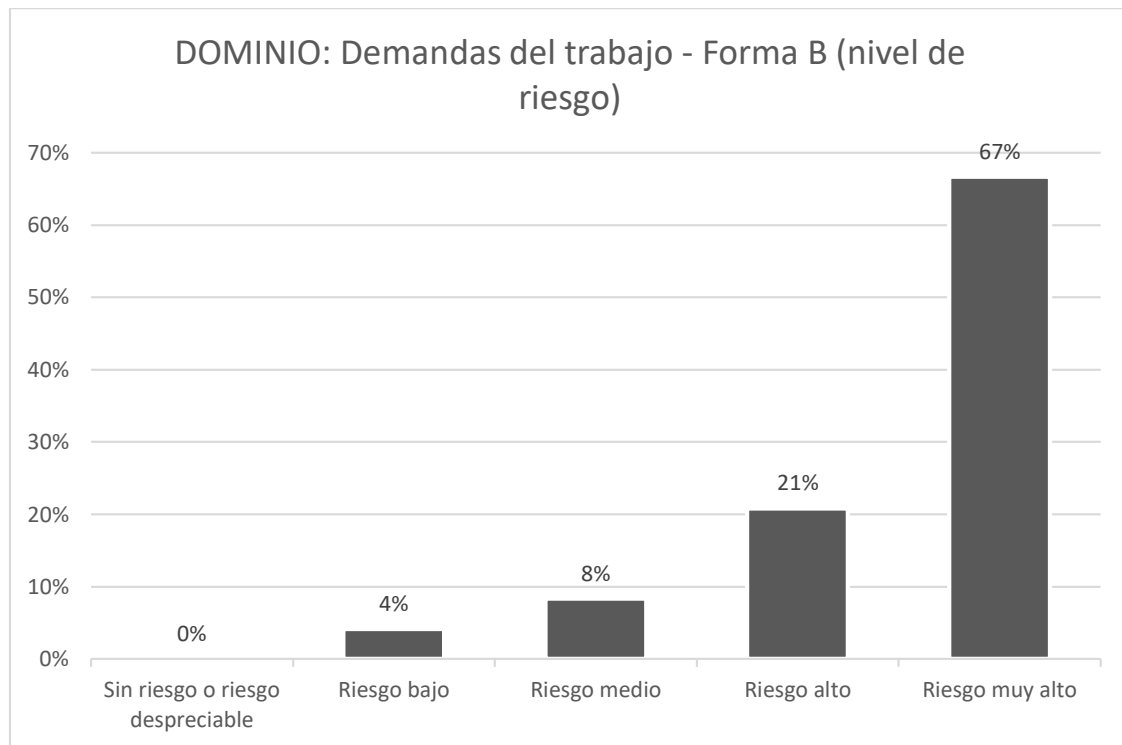
**Tabla 7***Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Demandas del Trabajo*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	8%	8%	29%	21%	33%
Dimensión: Demandas emocionales - Forma A (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	4%	0%	4%	25%	67%
Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma A (nivel de riesgo)	24	Riesgo bajo	38%	38%	8%	4%	13%
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	24	Riesgo alto	4%	17%	4%	46%	29%
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)	24	Sin riesgo o riesgo despreciable	50%	29%	13%	8%	0%
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	8%	8%	13%	25%	46%
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	0%	4%	8%	21%	67%

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## Figura No 9

### Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Demandas del Trabajo



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Esta dimensión es la más afectada con un 67% de la población y un nivel de prevalencia de riesgo muy alto.

**Tabla 8**

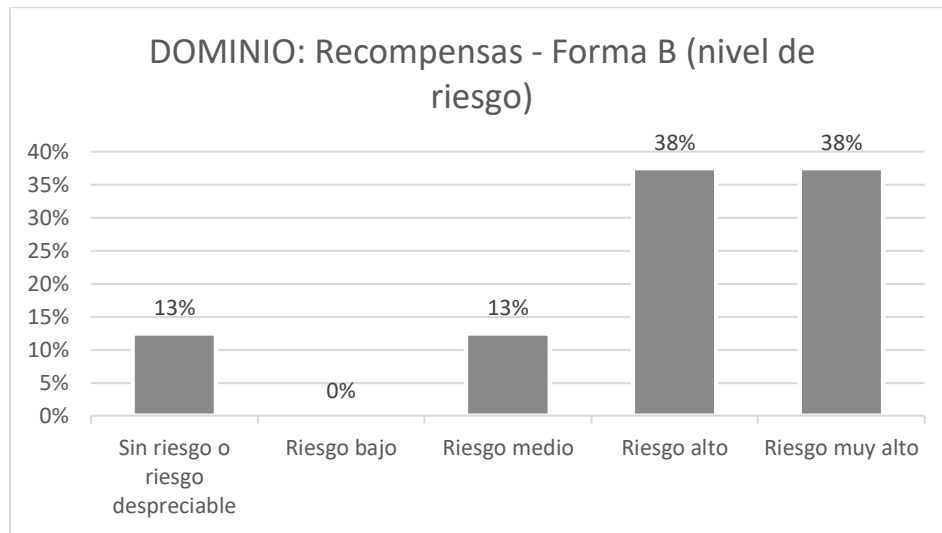
*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Recompensas*

	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	17%	17%	4%	29%	33%
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo medio	0%	13%	33%	29%	25%
DOMINIO: Recompensas - Forma B (nivel de riesgo)	24	Riesgo muy alto	13%	0%	13%	38%	38%

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

**Figura No 10**

*Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B – Dominio Recompensas*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

La recompensa es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, condición que se valora en riesgo muy alto como el de mayor prevalencia por parte de los trabajadores. Para el total del dominio se encuentra 38% de los trabajadores en riesgo Muy Alto.

### 7.5 Resultados de Factores de Riesgo Extralaboral

**Tabla 9**

*Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral*

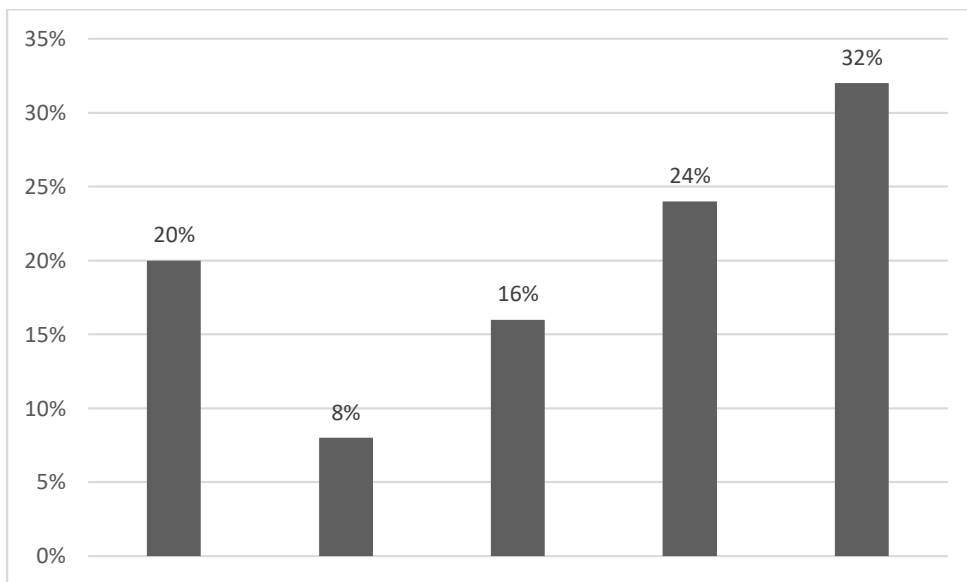
	Muestra	Mayor prevalencia	Sin riesgo o riesgo despreciable (%)	Riesgo Bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Dimensión: Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Riesgo alto	8%	16%	32%	40%	4%
Dimensión: Relaciones familiares - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Sin riesgo o riesgo despreciable	44%	28%	12%	12%	4%
Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Riesgo alto	12%	20%	16%	32%	20%
Dimensión: Situación económica del grupo familiar - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Riesgo medio	16%	20%	32%	12%	20%
Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Riesgo muy alto	8%	8%	16%	28%	40%

Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Extralaboral (nivel de riesgo)	25	Riesgo muy alto	20%	8%	16%	24%	32%
--	----	-----------------	-----	----	-----	-----	-----

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

**Figura No 11**

*Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, a su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

El riesgo de mayor prevalencia es el riesgo muy alto con un 40%, un 32% se encuentra en riesgo muy alto.

## 7.6 Evaluación del Estrés

En la gráfica que se presenta a continuación se relaciona los puntajes de evaluación de estrés obtenido por los trabajadores en términos de porcentaje y el nivel cualitativo consolidado para todos los cargos.

**Tabla 10**

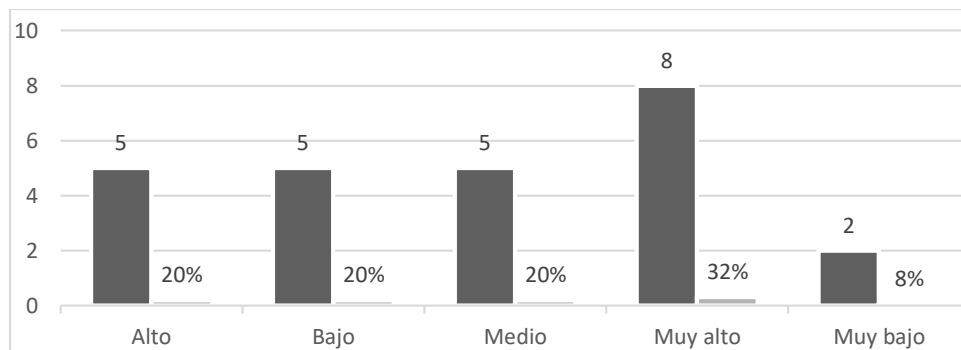
*Resultados de la Evaluación del Estrés*

Riesgo	Número de Trabajadores	Porcentaje
Alto	5	20%
Bajo	5	20%
Medio	5	20%
Muy alto	8	32%
Muy bajo	2	8%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

**Figura No 12**

*Resultados de la Evaluación del Estrés*



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos



La encuesta para estrés permitió identificar que un 32% de los trabajadores encuestados se encuentra en nivel de riesgo Muy alto, y 20% de la población trabajadora en riesgo Alto y 20% en riesgo medio. Se identifica entonces que los trabajadores perciben de manera significativa síntomas de estrés con una frecuencia importante y cuya respuesta repercute muy posiblemente en su salud, ya que la severidad de esta condición muy posiblemente puede desencadenar patologías de diversa índole, lo anterior lleva a la revisión puntual de los casos para orientar a intervenciones de tipo individual y seguimiento en un programa de vigilancia epidemiología.

### **7.7 Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A**

**Tabla 11**

*Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma A*

Riesgos psicosociales intralaborales para cargos de jefatura	Nivel de Mayor Prevalencia
Liderazgo y relaciones sociales	Riesgo Muy Alto
Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo Muy Alto
Relación con los colaboradores	Riesgo Muy Alto
Recompensa derivada de la pertenencia a la organización	Riesgo Muy Alto
Demandas del trabajo	Riesgo Muy Alto
Demandas emocionales	Riesgo Muy Alto
Consistencia del rol	Riesgo Muy Alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Riesgo Muy Alto
Reconocimiento y compensación	Riesgo Muy Alto

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## 7.8 Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma B

**Tabla 12**

*Riesgos a Priorizar Intralaboral Forma B*

Riesgos psicosociales intralaborales	Nivel de Mayor Prevalencia
Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo Muy Alto
Relación en el trabajo	Riesgo Muy Alto
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Riesgo Muy Alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Riesgo Muy Alto
Demandas emocionales	Riesgo Muy Alto
Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo Muy Alto
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Riesgo Muy Alto

*Nota:* Tabla elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

## 7.9 Análisis y Conclusiones

Las tablas y graficas anteriores muestran un panorama donde se evidencia la necesidad de priorizar los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que agrupados obtuvieron mayor puntuación en los niveles alto y muy alto en los cuestionarios aplicados y que como lo indica la norma deben ser intervenidos de manera inmediata.

Basados en los resultados es muy importante adelantar acciones que estén enmarcados en políticas de INTERVENCION dentro de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para los dominios afectados tanto en la valoración de riesgo psicosocial intralaboral, forma A y B y

extralaboral, de igual forma en el que se incluya a los trabajadores con niveles de estrés muy Alto, Alto y Medio.

- Fortalecer en la trabajadora que tiene personal a cargo un liderazgo eficaz con el fin de que optimice sus competencias para facilitar la integración de sus equipos de trabajo, maneje el empoderamiento y actúe como multiplicadora en sus procesos, dentro de la perspectiva de la administración moderna de autogestión y convivencia.

- Frente a los aspectos asociados a la claridad del rol se sugiere la revisión y actualización de perfiles de cargo, manual de funciones, etc. Así como la reinducción y entrenamiento que aporte al trabajador la información y conocimientos necesarios para el desarrollo adecuado de sus actividades laborales en su puesto de trabajo.

- Asociado a las demandas del trabajo, se sugiere hacer inspecciones de puesto de trabajo con énfasis psicosocial con el fin de verificar el tiempo que dispone para ejecutar el trabajo, para atender volumen de tareas, presión de tiempo y realización de pausas, analizar como el procesamiento cognitivo influye en la carga mental determinada por la cantidad, complejidad, detalle y tiempos que se disponen para procesarlos

- La empresa debe implementar un sistema de evaluación y seguimiento a líderes y trabajadores. El reconocimiento permite que los colaboradores se sientan importantes dentro de la organización y generen mayor sentido de pertenencia y compromiso. Por esta razón, se recomienda intervenir en las políticas administrativas en lo referente a política de evaluación de

desempeño tanto a nivel de la empresa como a nivel individual por parte de los jefes inmediatos, directivos y de los equipos de trabajo con miras a estructurar un modelo de seguimiento individual de desarrollo humano personal y profesional.

- Promover las habilidades como la autonomía, la participación y la toma de decisiones, al igual que la iniciativa y la actitud proactiva para enriquecer y hacer efectivo y eficiente el trabajo que desarrollan los trabajadores de niveles medios y altos facilitando así la autorrealización personal y profesional.
- Se recomienda revisar el tema de inspecciones de seguridad a instalaciones para garantizar intervención positiva en el confort de las personas, realizar seguimiento a recomendaciones consignadas en matriz de riesgos y evaluar los indicadores.
- Realizar actividades en cuales los trabajadores adquieran herramientas prácticas que les permitan el desarrollo de habilidades de manejo de la tensión laboral y fortalecimiento de recursos personales para enfrentar problemas de la vida cotidiana y especialmente del trabajo.
- Para profundizar la anterior recomendación, sería necesario reforzar las actividades y programas orientados a las pausas activas mentales así como el uso creativo y recreativo del tiempo libre y hábitos de vida saludable con la revisión de los resultados de las valoraciones médico-ocupacionales.

- Se recomienda de manera particular la identificación de cargos que puedan tener vulnerabilidad de riesgo psicosocial con el análisis de riesgos a través de las metodologías de análisis de cargos, o análisis de riesgo por oficio (AROS). Los análisis de puesto de trabajo permiten identificar las condiciones de carga mental y factores que demanden atención por la velocidad que implique el desarrollo de tareas, dado a los dominios afectados Carga mental, carga emocional , tanto en la trabajadora del grupo administrativo como de los operativos.

- Se recomienda si no existe la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral con sus reuniones trimestrales y un plan de prevención aprobado y revisado en la gerencia, al igual que motivar al comité en el empoderamiento para el desarrollo de sus funciones.

- Generar condiciones en las cuales los trabajadores pueden controlar la influencia que el trabajo puede ejercer en sus entornos extralaborales. En ese sentido las estrategias deben dirigirse especialmente a los colaboradores para tener un manejo efectivo del tiempo libre y administración de su tiempo laboral para evitar prolongaciones de tiempo extra.

- Promover el reconocimiento y fortalecimiento de la autogestión y las redes sociales que tiene cada trabajador de la empresa tanto dentro y fuera de ella, como medio de protección personal, bienestar y apoyo en el trabajo y la vida diaria.

- Se recomienda que dese el programa de bienestar laboral y los programas de prevención de riesgo psicosocial se haga participes a las familias de los trabajadores en algunos de sus programas de bienestar, con el fin de aportar a su fortalecimiento y desarrollo.

- De igual manera y a luz de la resolución 2646-2008, se debe mantener el compromiso de monitorear periódicamente la presencia de riesgo psicosocial en la empresa. Hacer una evaluación por lo menos cada año siempre y cuando se hubiesen adelantado actividades de intervención y prevención señaladas en este documento antes del siguiente monitoreo.

## **7.10 Encuesta de Percepción de Servicios**

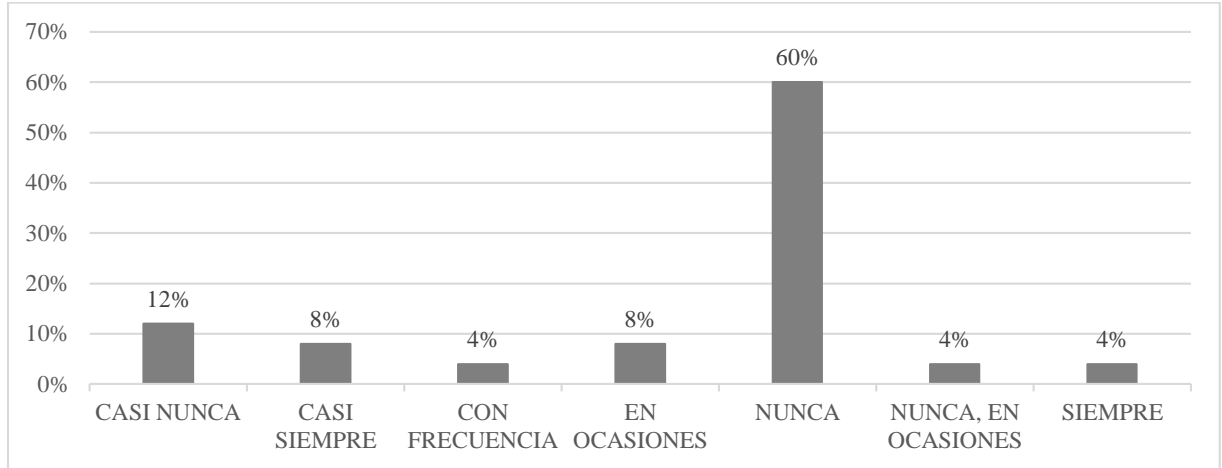
Con el objetivo de identificar si los trabajadores han sido víctima de algún tipo de situación que le haya ocasionado malestar físico, emocional o psicológico a causa de la atención que debe brindar a la población migrante que ingresa a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales y que estas situaciones influyen y determinan la existencia de diferentes riesgos psicosociales en los trabajadores; se diseña una encuesta de percepción de los servicios prestados, la cual es aplicada a todos los trabajadores. La evaluación consta de 10 preguntas de percepción que valoran 6 criterios cualitativos

### ***7.10.1 Resultados Encuesta de Servicios***

#### **Figura No 13**

##### *Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 1*

¿He sido agredido físicamente de forma leve por personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales (empujones, codazos, pellizcos, jalones)?



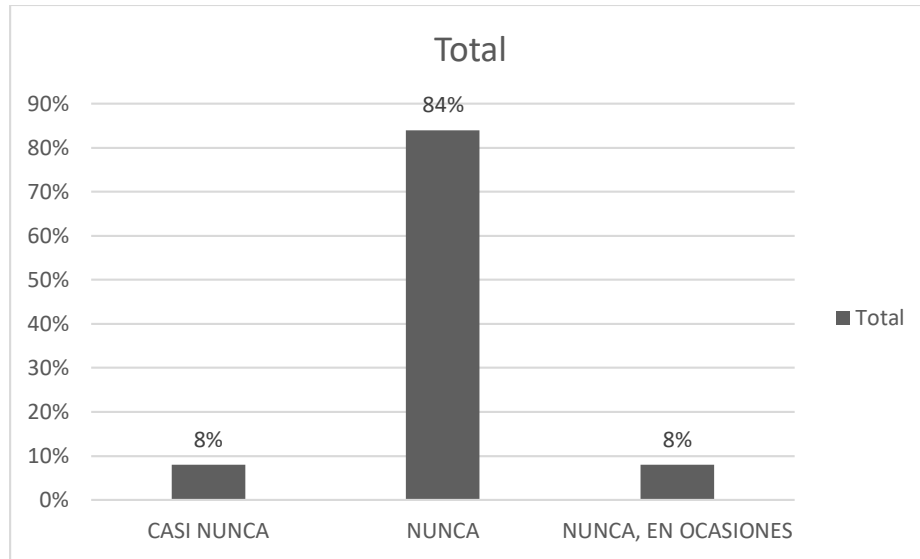
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la pregunta N° 1, se puede observar que los trabajadores refieren con un 60% que nunca han sido agredidos físicamente de forma leve, el 12% refiere que casi nunca, el 8% manifiesta que casi siempre, el 4% refiere que, con frecuencia, un 4% que en ocasiones y un 4% que siempre.

#### **Figura No 14**

##### *Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 2*

¿He sido agredido físicamente de forma moderada por personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales (cachetadas fuertes o golpes que generan moretones o golpes con caídas al piso)?



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

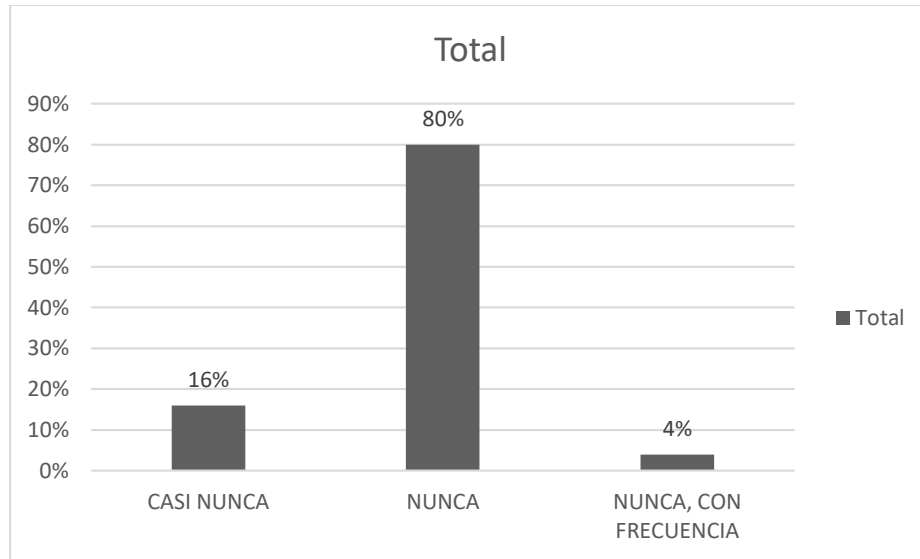
Con respecto a la pregunta N° 2, los trabajadores manifiestan con un 84% nunca han sido agredidos físicamente de forma moderada, un 8% refiere que casi nunca y un 8% manifiesta que en ocasiones.

### **Figura No 15**

#### *Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 3*

He sido agredido físicamente de forma grave personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales (cachetadas fuertes o golpes que generan sangrado o lesiones corporales, apuñalamiento).





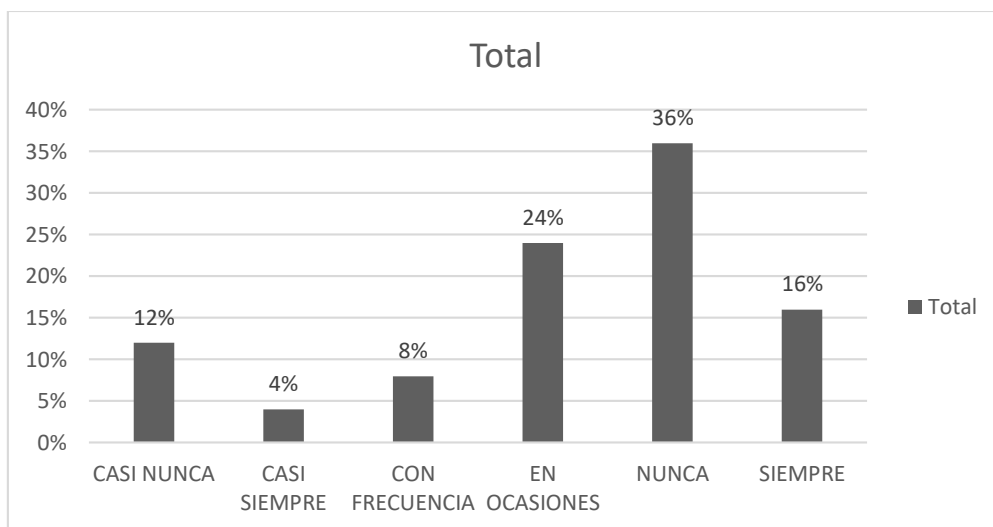
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

En la pregunta N° 3 los trabajadores indican con 80% que nunca han sido agredidos físicamente de forma grave, el 16% refiere que casi nunca y un 4% manifiesta que con frecuencia.

### **Figura No 16**

#### *Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 4*

¿He sido agredido de forma verbal por personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?



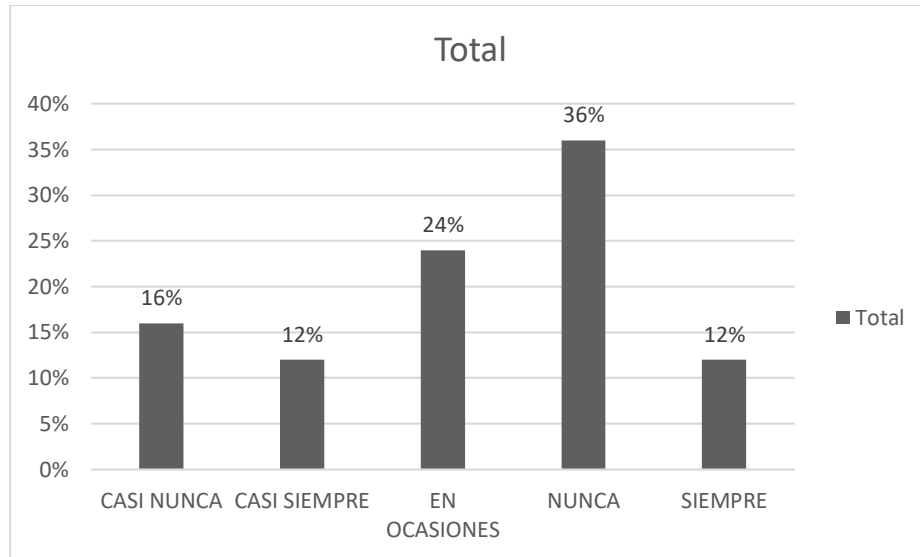
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De acuerdo a la pregunta N° 4, se puede observar que los trabajadores refieren con un 36% que nunca han sido agredidos de forma verbal, el 24% refiere que en ocasiones el 16% manifiesta que siempre, el 12% refiere que casi nunca, un 8% dice que con frecuencia y un 4% manifiesta que casi siempre.

### **Figura No 17**

*Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 5*

¿He recibido amenazas contra mi integridad física o emocional por personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?



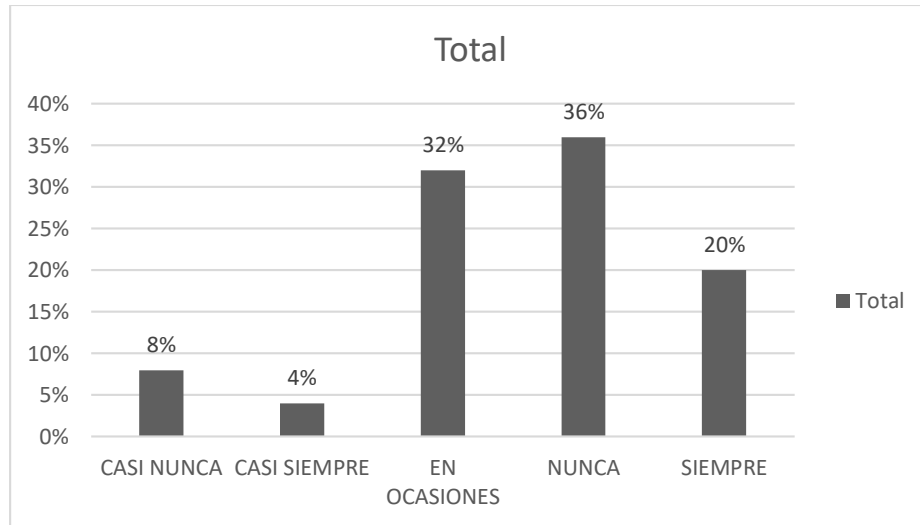
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Con respecto a la pregunta N° 5 los trabajadores manifiestan con un 36% que nunca han recibido amenazas en contra de su integridad física o emocional, el 24% refiere que, en ocasiones, el 16% dice que casi nunca, el 12% refiere que casi siempre y siempre respectivamente.

### **Figura No 18**

*Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 6*

¿He recibido agresiones físicas de personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiiales?



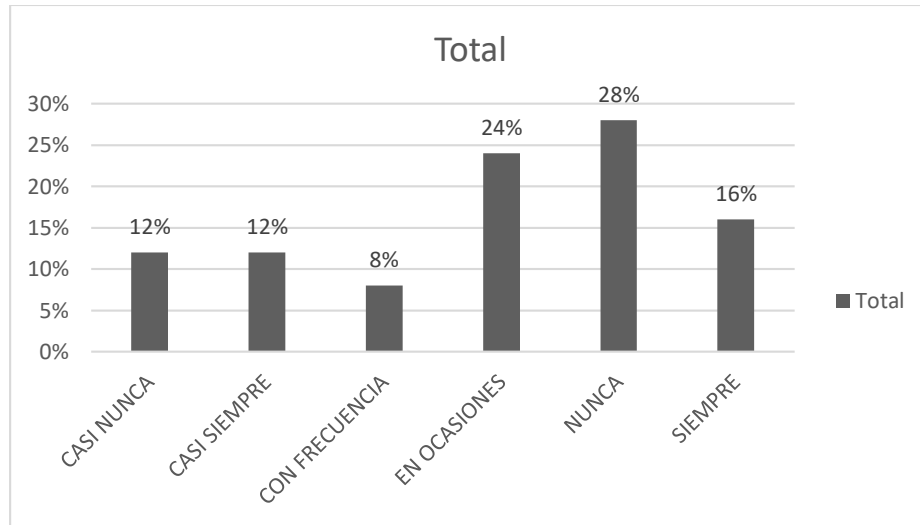
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De la pregunta N° 6, se puede inferir que los trabajadores manifiestan con un 36% que nunca han recibido agresiones físicas por personas migrantes, un 32% refiere que, en ocasiones, un 20% manifiesta que siempre, un 8% refiere que casi nunca y un 4% manifiesta que casi siempre.

### **Figura No 19**

*Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 7*

¿He escuchado agresiones verbales de personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?



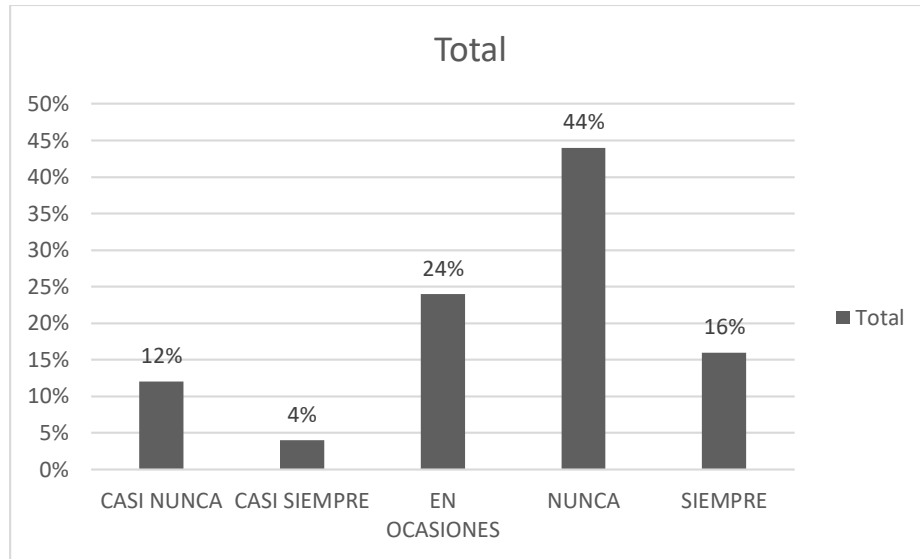
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Con respecto a la pregunta N° 7, los trabajadores manifiestan con un 28% que nunca han escuchado agresiones verbales por personas migrantes, un 24% refiere que, en ocasiones, un 16% manifiesta que siempre, 12% refiere que casi nunca y casi siempre y un 8% refiere que con frecuencia.

### **Figura No 20**

*Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 8*

¿He recibido amenazas de personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?



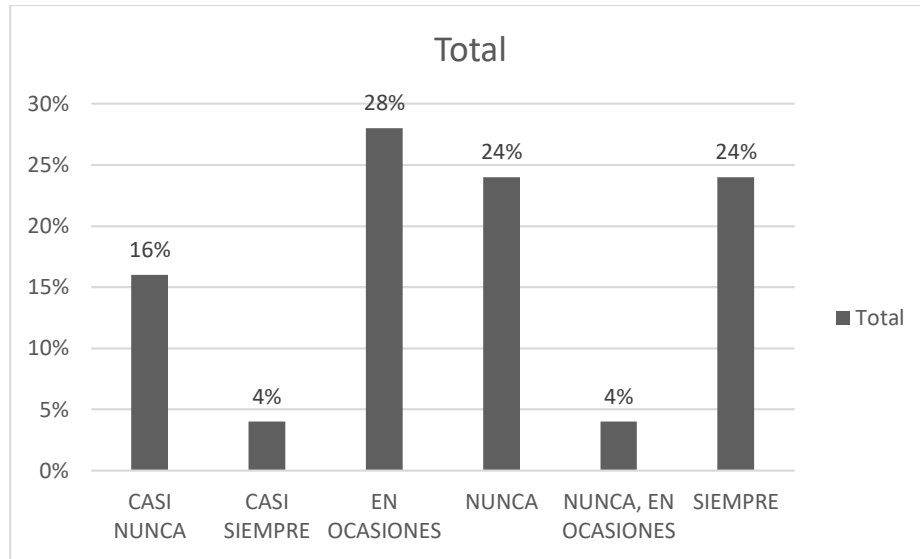
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De la pregunta N° 8 podemos identificar que el 44% de los trabajadores nunca ha recibido amenazas por parte de personas migrantes, un 24% manifiesta que, en ocasiones, un 16% refiere que siempre, un 12% manifiesta que casi nunca y un 4% refiere que casi siempre.

### **Figura No 21**

#### *Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 9*

¿Siento temor por mi bienestar físico e integridad frente a los comportamientos de las personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?



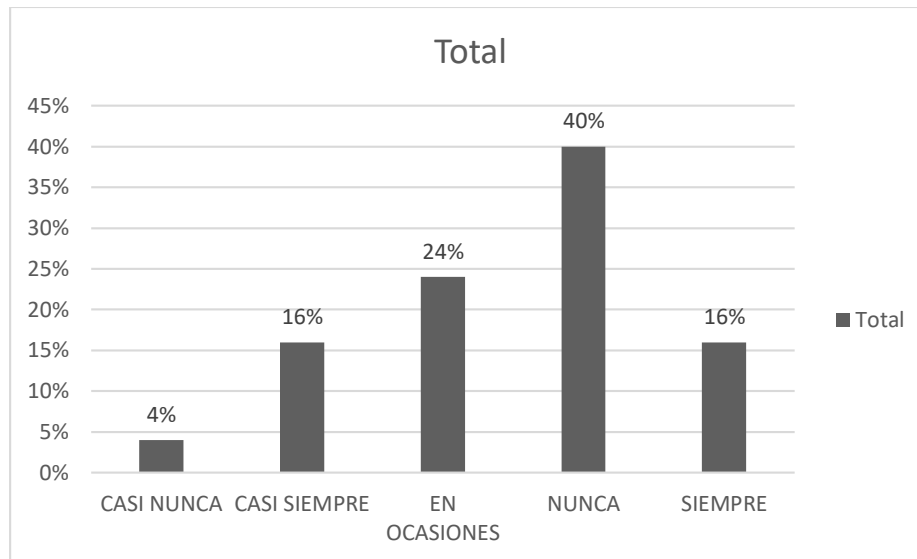
*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

Con respecto a la pregunta N° 9, los trabajadores refieren con un 28% que en ocasiones temen por su bienestar físico y por su integridad, el 24% de los trabajadores refiere los criterios de nunca y siempre, el 16% refiere que casi nunca y 4% califica casi siempre y en ocasiones.

## **Figura No 22**

*Resultados de la Encuesta de Servicios – Pregunta 10*

¿Considero que la alta afluencia de personas migrantes que ingresan a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales afecta el desarrollo de mis actividades?



*Nota:* Grafica elaborada con los datos arrojados en la aplicación de los instrumentos

De la pregunta N°10 podemos inferir que el 40% de los trabajadores consideran que nunca se ve afectado el desarrollo de sus actividades por la alta afluencia de población migrante, el 24% refiere que, en ocasiones, el 16% manifiesta que siempre, junto con casi siempre y un 4% refiere que casi nunca.

### **Análisis**

La migración por sí misma, representa importantes cambios en la dinámica de la población

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de servicios a los trabajadores, se puede observar que aproximadamente el 44% y el 11.6% de los trabajadores refieren que nunca y casi nunca han sido víctimas de agresiones tanto físicas como verbales respectivamente, sin embargo el 44.4% refiere que siempre, casi siempre y en ocasiones respectivamente; las agresiones verbales predominan y entre el personal persiste miedo sobre su bienestar físico e integral; de igual manera un 56% de los trabajadores refiere que la alta



afluencia de migrantes al terminal terrestre de pasajeros de Ipiales, afectan el desempeño de sus actividades.

Un aspecto importante que debemos destacar es que el fenómeno de desplazamiento afecta de especial manera a los pobladores de los departamentos fronterizos, hora bien, si las políticas públicas para prevenir y solucionar el problema del desplazamiento interno han sido insuficientes, este fenómeno se puede mantener y seguir creciendo, en nuestro país es claro evidencias la ausencia de políticas y programas para mitigar o prevén ir esta problemática, en primer lugar por la falta de recursos económicos y en segundo lugar porque nuestro territorio no tiene la capacidad técnica, tecnológica y de desarrollo para albergar y garantizar una calidad de vida a esta población.

Con ello, nuestra intención no es discriminar a la población migrante, quienes se han visto obligados a migrar por la difícil situación política por la que atraviesa actualmente su país, pero el objetivo de esta investigación es de pensar que este fenómeno desencadena una problemática interna que afecta a los ciudadanos directa e indirectamente y en este caso a los trabajadores del Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

Los resultados indican que se hace necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar los factores que generan estos riesgos y, de otra parte, luego del análisis de la información recaudada, se formulen estrategias preventivas para minimizar su efecto y en consecuencia se mejoren las condiciones laborales y sus implicaciones en la salud y la productividad.

Por ello es importante tener en cuenta que cada organización tiene un objeto social diferente, una actividad económica y un modelo productivo exclusivo, a lo cual el clima organizacional está condicionado, así mismo a sus integrantes. Estos factores generan diferentes

niveles de estrés en los individuos y depende del grado de percepción, susceptibilidad o vulnerabilidad de cada uno. Estos factores de estrés se ven reflejados en el grado de compromiso de cada individuo y el nivel de desempeño laboral. Para este caso es claro identificar que el fenómeno migratorio que ocurre en el terminal terrestre de pasajeros de Ipiales afecta significativamente la salud mental de sus trabajadores, se evidencian muy altos y altos niveles de estrés en un porcentaje considerable, se obtienen datos que puede llevar a alteraciones de salud mental en los trabajadores, crisis emocionales, cambios en el estado de ánimo, cambios en el comportamiento que puede incluir, reacciones negativas y afectaciones en el clima laboral y relaciones internas entre los trabajadores entre otros.

De lo anterior se puede inferir que desde la empresa se destinen recursos económicos y compromiso de gestión para fortalecer las áreas de Talento Humano y seguridad y salud en el trabajo, con el fin de realizar acciones dirigidas a evaluar, monitorear e intervenir, teniendo en cuenta que la responsabilidad que tiene el empleador es la de velar por la salud no solo física sino mental de sus trabajadores, posibilitando de esta manera una disminución de sobrecarga laboral, promoviendo una motivación intrínseca y una implementación y funcionamiento de los sistemas de vigilancia epidemiológica.

## **Discusión**

Las diferentes demandas psicosociales y las distintas ocupaciones independientemente de las características específicas de la actividad laboral pueden afectar la salud de los trabajadores de forma crónica.

La presente investigación y con base en los datos obtenidos en primer lugar frente a los riesgos psicosociales, se determina que estos deben ser considerados como factores de riesgo en la población evaluada, cuando los dominios y dimensiones que puntúan en 50% o más en la sumatoria de los niveles de riesgo alto y muy alto.

De esta manera, se encuentran a nivel de Factores de Riesgo Intralaboral, que la mayoría de las dimensiones asociadas a los dominios se encuentran afectadas y su riesgo prevalece en niveles muy alto y altos, por lo cual se evidencian la necesidad de realizar intervención inmediata en coherencia a lo planteado en las acciones pertinentes desde los diferentes riesgos; esto debido a que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y además un escaso apoyo social en el trabajo son los que mayor riesgo de enfermedad presentan.

De acuerdo a la investigación podemos concluir que un considerable porcentaje de trabajadores se encuentra en niveles muy alto y alto de riesgo psicosocial y además que de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de estrés, los riesgos muy alto, alto y medio, prevalecen de manera significativa en la población y que de acuerdo a la evaluación de servicios que buscaba identificar niveles de afectación a causa de la alta demanda de población migrante al terminal terrestre de pasajeros de Ipiales, los resultados arrojan que este es un factor determinante de estrés y de mantenimiento de los mencionados riesgos psicosociales.

De esto podemos determinar que es importante plantear acciones de promoción, prevención y mitigación de dichos riesgos con el fin de preservar la salud mental de los trabajadores, mitigar enfermedades laborales derivadas de los mismos, contribuir a un mejor desempeño y que esto se vea reflejado en el cumplimiento y logro de los objetivos misionales propuestos por el Terminal Terrestre de pasajeros de Ipiales.

## 7.11 Planes de Mejora

**Tabla 13**

*Planes de Mejora*

N°	Objetivo	Actividades	Dirigido a:	Responsable
1	Fortalecer en los trabajadores que tienen personal a cargo un liderazgo eficaz con el fin de que optimicen sus competencias para facilitar la integración de sus equipos de trabajo.	Formación y capacitaciones permanente en liderazgo, y comunicación asertiva	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante Legal y responsable del SGSST
2	Fortalecer los procesos de inducción, reinducción y entrenamiento que aporte al trabajador la información y conocimientos necesarios para el desarrollo adecuado de sus actividades laborales en su puesto de trabajo.	Realizar inducción general y específica a todo el personal de nuevo ingreso y reinducción a todo el personal mínimo cada 2 años o cuando la empresa cuente con nuevas actualizaciones, procesos o normatividad	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante Legal y responsable del SGSST
3	Verificar el tiempo que dispone para ejecutar el trabajo, para atender volumen de tareas, presión de tiempo y realización de pausas, analizar como el procesamiento cognitivo influye en la carga mental determinada por la cantidad, complejidad, detalle y tiempos que se disponen para procesarlos.	Realizar inspecciones de puesto de trabajo con énfasis psicosocial	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST
4	Reconocer a los colaboradores y que se sientan importantes dentro de la organización, con el fin de generar mayor sentido de pertenencia y compromiso.	Implementar un sistema de evaluación y seguimiento a líderes y trabajadores	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST

---

5	Fortalecer habilidades, destrezas y competencias en los trabajadores	Realizar actividades y capacitaciones enfocadas en el desarrollo de habilidades, manejo de la tensión laboral y fortalecimiento de recursos personales	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST
6	Identificar las condiciones de carga mental y factores que demanden atención por la velocidad que implique el desarrollo de tareas, dado a los dominios afectados Carga mental, carga emocional , tanto en los trabajadores del grupo Administrativo como operativo.	Identificar cargos que puedan tener vulnerabilidad de riesgo psicosocial con el análisis de riesgos a través de las metodologías de análisis de cargos etc.	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST
7	Generar condiciones en las cuales los trabajadores pueden controlar la influencia que el trabajo puede ejercer en sus entornos extralaborales	Diseñar un programa orientados a las pausas activas mentales, así como el uso creativo y recreativo del tiempo libre y hábitos de vida saludable con la revisión de los resultados de las valoraciones médico-ocupacionales.	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST
8	Adelantar acciones que estén enmarcados en políticas de INTERVENCION para los dominios afectados tanto en la valoración de riesgo psicosocial intralaboral, forma A y B y extralaboral, de igual forma en el que se incluya a los trabajadores con niveles de estrés muy alto, Alto y Medio y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de percepción se servicios	Diseño, implementación y seguimiento de los diferentes riesgos encontrados a través de un sistema de vigilancia Epidemiológica	PERSONAL OPERATIVO TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS IPIALES	Representante legal y responsable del SGSST

---

## 8 Bibliografía

- Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). *Ley 1010 de 2006*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=18843](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=18843)
- Congreso de Colombia. (21 de Enero de 2013). *Ley 1616 de 2013*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Figuroa Ramírez, A. M., & Gaviria Figuroa, J. A. (s.f.). *Repository.unad.edu.co*. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34922/jagaviriaf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de la Protección Social. (22 de Junio de 1994). *DECRETO 1295 DE 1994*. Obtenido de [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_54/recursos/01general/04122012/decreto\\_1295\\_1994.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_54/recursos/01general/04122012/decreto_1295_1994.pdf)
- Ministerio de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008*. Obtenido de [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion\\_2646\\_2008\\_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (22 de Julio de 2019). *Resolución 2404 de 2019*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Mintrabajo. (26 de Mayo de 2015). *Decreto Reglamentario 1072 de 2015*. Obtenido de [https://www.arlsura.com/files/decreto1072\\_15.pdf](https://www.arlsura.com/files/decreto1072_15.pdf)

080055072\_es.pdf. (s. f.). Recuperado 30 de mayo de 2021, de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10895/080055072\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10895/080055072_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Adán, J. C. M. (2011). *El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención*. 18.

Aguirre Ospina, Y. P., García Ramos, J. L., Moreno Martínez, P. A., & Sánchez García, O. S. (2020). Evaluación del riesgo psicosocial en el área comercial de la empresa Conalca S.A.S. [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. En *Reponame: Colecciones Digitales Uniminuto*. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11202>

Cuaquira, G., & Yoshime, K. (2019). Nivel de estrés en trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018. *Universidad Nacional del Altiplano*.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13306>

Elena, L. I. A., Dari, S. S. L., & Liliana, P. C. C. (2021). *Diseño del plan de Intervención de los Factores de Riesgo Psicosocial para la empresa Portrans S.A.S. 2020*.

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/759>

Giacoman Giacoman, M. A., & Morales Chavez, C. A. (Tutora). (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicológico en los niveles de estrés presentes en personal de control migratorio del Aeropuerto Internacional El Alto* [Thesis].

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21767>

Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.

*INFORME\_DTMNNA\_GENERAL\_c.pdf*. (s. f.). Google Docs. Recuperado 30 de mayo de 2021,  
de <https://drive.google.com/file/u/1/d/1UCUxrlqt->

[HNqRbpBC\\_W8nlbfrtDF9\\_i0/view?usp=sharing&usp=embed\\_facebook](https://drive.google.com/file/u/1/d/1UCUxrlqt-HNqRbpBC_W8nlbfrtDF9_i0/view?usp=sharing&usp=embed_facebook)

López, S., & Andrea, C. (2019). *Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato*.

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/30217>

Mora Díaz, A. M., Niño Castillo, B. L., Mendoza Valencia, C. P., & Nossa Moreno, S. A.

(2018). Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. En *Reponame: Colecciones Digitales Uniminuto*.

<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8194>

*OMS / Salud mental en el lugar de trabajo*. (s. f.). WHO; World Health Organization.

Recuperado 19 de abril de 2021, de

[http://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Pulido Botia, E., Restrepo Morales, C. A., & Lizcano Lesmes, M. (2020). *Propuesta de un Plan de Intervención de los Riesgos Psicosociales Intralaborales para los Empleados del Área Operativa de la Empresa Transtocarinda s.a.*

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/851>

Ramírez, A. M. F., & Figueroa, J. A. G. (s. f.). *Impacto Social de la Migración Venezolana en el Departamento de Nariño*. 110.



- Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (2018). Riesgo psicosocial: Tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.  
<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Sambra, V., & Airton, D. (2019). *ESTUDIO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PULLMAN*. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/47895>
- Siuffi, R., & David, J. (2017). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, en los trabajadores de la empresa Mantemar Ltda.*  
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/232>
- Velásquez, N. R. P. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, 29, 161-178.
- Villacís, M., & Melany, T. (2019). *Plan de prevención de riesgos psicosociales extralaborales en los colaboradores de OCP Ecuador S.A. en el periodo 2017-2018.*  
<http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/16005>