

Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S

Paula Stefania Cuellar Navarrete

Yeimy Andrea Panqueba Suarez

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de especialista en Gerencia de la Seguridad y salud en el Trabajo

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización en Gerencia de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

Bogotá DC 2021

Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S

Paula Stefania Cuellar Navarrete; Código: 00000111177

Yeimy Andrea Panqueba Suarez; Código: 00000047855

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de especialista en Gerencia de la Seguridad y salud en el Trabajo

Asesora

July Patricia Castiblanco Aldana

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización en Gerencia de la Salud y la Seguridad en el Trabajo

Bogotá DC 2021

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Introducción.....	9
Resumen.....	10
Palabras Clave.....	10
Abstract .....	11
Key Words.....	11
1. Título .....	12
2. Problema de investigación .....	13
2.1. Descripción del Problema .....	13
2.2. Formulación del Problema .....	15
3. Objetivos.....	16
3.1. Objetivo General .....	16
3.2. Objetivos Específicos.....	16
4. Justificación y Delimitación .....	17
4.1. Justificación.....	17
4.2. Delimitación.....	18
4.3. Limitaciones .....	18
5. Marcos de Referencia .....	20
5.1. Estado del Arte.....	20

	4
5.2. Marco Teórico .....	34
5.3. Marco Legal.....	48
6. Marco Metodológico de la Investigación.....	52
6.1. Paradigma .....	52
6.2. Método de Investigación .....	52
6.3. Tipo de Investigación .....	53
6.4. Fases de Estudio.....	53
6.4.1. Fase 1. Elaboración de la Caracterización del Personal del Área Administrativa de la Empresa City Parking SAS.....	53
6.4.2. Fase 2. Análisis de los Resultados de la Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.....	53
6.4.3. Fase 3. Propuesta de Intervención .....	54
6.5. Instrumentos.....	54
6.6. Delimitación de la Población y Muestra.....	54
7. Resultados.....	55
7.1. Resultados Objetivo 1 Elaboración de la Caracterización del Personal del Área Administrativa de la Empresa City Parking SAS .....	62
7.2. Resultados Objetivo 2 Análisis de los Resultados de la Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial .....	65
7.3. Resultados Objetivo 3 Propuesta de Intervención .....	66
8. Análisis de Costo Beneficio.....	67
8.1. Costo .....	67

8.2. Beneficio.....	68
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	70
9.1. Conclusiones.....	70
9.2. Recomendaciones .....	70
10. Referencias.....	72
11. Anexos .....	83
11.1. Anexo 1. Matriz IPEVR basada en la GTC 45.....	83
11.2. Anexo 2. Estándares Mínimos según la Resolución 0312 de 2019.....	83
11.3. Anexo 3. Plan de Intervención Sugerido para Riesgo Psicosocial .....	83
11.4. Anexo 4: Propuesta de Intervención.....	83

### Índice de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional City Parking SAS.....	56
Figura 2. Ciclo PHVA Empresa City Parking SAS.....	60

### Índice de Tablas

Tabla 1. Estrategias de intervención para disminuir factores de riesgo asociados a estrés y síndrome de burnout.....	47
Tabla 2. Cumplimiento de Estándares Mínimos del SG-SST según la Resolución 0312 de 2019 .....	57
Tabla 3. Cumplimiento de ítems de los Estándares Mínimos.....	58
Tabla 4. Plan de Mejoramiento conforme al resultado de la autoevaluación de Estándares Mínimos.....	59
Tabla 5. Determinación de Peligros y Nivel de Probabilidad.....	61

## Dedicatoria

Dedico este proyecto de grado a mi madre, por ser el pilar más importante de mi vida, por su amor incondicional, paciencia, sacrificio, por estar en cada instante de mi vida y apoyarme para conseguir este nuevo logro académico. **Yeimy Andrea Panqueba Suarez.**

A mi mamá, que ha confiado en mí y me ha impulsado siempre a dar lo mejor de mí y a continuar aprendiendo y formándome como profesional y como persona. A mi novio por estar siempre conmigo y ayudarme cuando más lo necesito. A mi compañera, por confiar en mí desde el primer día incluso sin habernos visto una sola vez, y por ser mi apoyo incondicional en los momentos buenos y los que han sido difíciles, demostrando lo valioso que es el trabajo en equipo y el compañerismo. **Paula Stefanía Cuéllar Navarrete.**

## **Agradecimientos**

De manera especial a nuestra Asesora July Patricia Castiblanco Aldana, quien su experiencia y valioso conocimiento motivó y guio en cada una de fases de este proyecto que culminamos satisfactoriamente.

También queremos agradecer a la empresa City Parking SAS por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo nuestro proyecto de grado, por todo el apoyo que nos brindaron desde el primer momento.



## Introducción

El trabajo marca una de las principales etapas de la vida del ser humano, y a lo largo de la historia ha sido considerado como una actividad de supervivencia, donde inicialmente debían aprender a hacer todo el proceso de producción, posteriormente con la Revolución Industrial y la transformación del mundo, las actividades laborales y la prevalencia de la producción en masa emergen nuevos procesos de trabajo, donde se propone la división y la especialización del mismo, dando paso al trabajo manual y al trabajo intelectual. Con esta situación se empezó a evidenciar la generación de riesgos y patologías de tipo psicosocial que se han hecho más visibles con el pasar de los años y las investigaciones que se han desarrollado en este campo. (Pereira, 2008).

La presencia de los factores de riesgo psicosociales deteriora la salud de los trabajadores, originando trastornos de ansiedad, estrés laboral, problemas de comportamiento, trastornos de adaptación, síndrome de burnout entre otros, teniendo así una incidencia significativa en el bienestar, la satisfacción, la productividad y la accidentalidad de los trabajadores.

Los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking SAS, se encuentran inmersos en condiciones de trabajo que afectan su salud mental, es por esto que la empresa consiente de esto lleva a cabo la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la cual arroja unos resultados concluyentes frente al tema y da paso al diseño de un plan de intervención para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés y el síndrome de burnout.

Teniendo en cuenta lo anterior, este proyecto de grado pretende realizar un análisis de los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de poder aportar al plan de intervención diseñado por la empresa, y brindar una propuesta de prevención e intervención para estrés laboral y síndrome de burnout.

## **Resumen**

El presente proyecto de grado tiene como objetivo realizar una propuesta de intervención basada en la entrega de una propuesta de prevención e intervención para estrés laboral y síndrome de burnout, con el fin para mitigar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking S.A.S.

Para poder lograr el objetivo, se llevó a cabo una revisión teórica y legal exhaustiva frente al riesgo psicosocial y el estrés laboral, se elaboró la caracterización de la población sujeto de intervención que en este caso fue el personal del área administrativa, se analizaron los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y el plan de intervención sugerido.

A partir de esta información la empresa y el equipo investigador llegan a la conclusión de que existe la necesidad de diseñar una propuesta de prevención e intervención para el estrés laboral y síndrome de burnout.

## **Palabras Clave**

Riesgo Psicosocial, Estrés Laboral, Síndrome de Burnout, Batería de Riesgo Psicosocial, Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo, Propuesta de Intervención.

### **Abstract**

The current degree project has as an objective make an intervention proposal based on give a burnout syndrome and work stress prevention and intervention procedure, in order to mitigate the psychosocial risk factors in the administrative area workers of the company City Parking S.A.S.

In order to achieve the objective, an exhaustive theoretical and legal review about psychosocial risk and work stress was carried out, the study population characterization was elaborated, which for this case was the administrative area workers, the results obtained by the application of the battery of test to assess the psychosocial risk and the suggested intervention plan were analyzed both.

Based on this information, the company City Parking S.A.S and the research team conclude that there is necessary to design a burnout syndrome and work stress intervention and intervention proposal.

### **Key Words**

Psychosocial risk, Work stress, Burnout syndrome, battery of test to assess the psychosocial risk, Occupational health and safety management system, Intervention Proposal.

## **1. Título**

Propuesta de Intervención para Mitigar el Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout en los Trabajadores del Área Administrativa de la Empresa City Parking S.A.S.

## **2. Problema de investigación**

City Parking S.A.S. es una empresa colombiana con más de 23 años en el mercado que se dedica principal pero no exclusivamente a brindar servicios de parqueadero. Su sede administrativa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, localidad de Usaquén. La empresa, cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo establecido, liderado por la Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo, quien pertenece al área de Gestión Humana. Además de esto, cuenta con el apoyo de la Aseguradora de Riesgos Laborales Colmena Seguros, con una asesora que brinda acompañamiento 2 veces a la semana de manera semanal.

En este momento, la empresa cuenta con 776 trabajadores a nivel nacional, de los cuales 53 son trabajadores del área administrativa que están ubicados en Bogotá y los 730 restantes son operarios de parqueadero, directores operativos y administradores de punto, quienes están ubicados a nivel nacional en ciudades principales como Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Armenia, Cúcuta, entre otros.

### **2.1. Descripción del Problema**

En el transcurso de los últimos años, se ha llevado a cabo de manera organizada la evaluación de riesgos psicosociales que puedan afectar a los trabajadores de la compañía tanto a nivel administrativo como operativo. Para el año 2019, esta medición, realizada por medio de la Batería de Riesgo Psicosocial, arrojó como resultado para el área administrativa altos niveles de riesgo intralaboral en cuestiones de estrés laboral (alrededor del 45% de trabajadores lo consideraron así), por tal motivo, se planteó el apoyo a través de la Aseguradora de Riesgos Laborales para generar herramientas para disminuir este factor de riesgo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Sin embargo, dada la emergencia sanitaria, social y económica, todos los empleados de City Parking fueron remitidos a sus hogares a

realizar trabajo en casa y los esfuerzos del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de dirigieron a la prevención de los riesgos de salud relacionados con el COVID-19.

Para el año 2021, al aplicar nuevamente la Batería de Riesgo Psicosocial, se pudo evidenciar que los niveles de estrés asociados a temas intralaborales habían aumentado, quedando puntuados con un 68%, por lo que se generó una alarma en cuanto a este tema, evidenciando la necesidad imperiosa de estructurar una propuesta de actuación para la prevención del estrés.

Al día de hoy, City Parking realiza campañas de promoción y prevención frente a temas relacionados con estrés, además de fomentar estrategias para estructurar factores protectores, pero a pesar de esto, se evidencia la falencia frente al manejo adecuado de este tema, dejando vacíos en los procedimientos y en el correcto actuar, además de no buscar una solución de fondo sino por el contrario, viendo el estrés como un aspecto constante e irreversible al que los trabajadores se deben acomodar de tal forma que su salud física y psicológica no se vea afectada ni interfiera en sus labores en caso de tener deficiencias.

Este proyecto de grado busca entregar a la empresa una propuesta que le permita definir los mecanismos de acción adecuados para disminuir las fuentes que provocan el estrés intralaboral para los trabajadores del área administrativa y fortalecer los mecanismos protectores de los mismos para de este modo lograr un equilibrio. Adicionalmente, tiene como objetivo apoyar al área de Seguridad y Salud en el Trabajo en el cumplimiento de los requisitos legales que protegen tanto a la empresa como al trabajador en cuestiones de protección a la salud integral.

## **2.2. Formulación del Problema**

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, para el desarrollo de este proyecto de investigación que busca generar la entrega de una propuesta de intervención, surge la siguiente pregunta: ¿cómo mitigar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran asociados a estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking S.A.S.?

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Realizar una propuesta de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran asociados a estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking S.A.S.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

3.2.1. Elaborar la caracterización del personal del área administrativa de la empresa que será sujeto de intervención en el presente trabajo de grado.

3.2.2. Analizar los resultados de la batería de riesgo psicosocial para determinar el nivel de riesgo al que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa City Parking SAS.

3.2.3. Brindar a la empresa una propuesta de prevención e intervención para el estrés laboral y síndrome de burnout, el cual se pueda implementar con el fin de disminuir su incidencia.



## 4. Justificación y Delimitación

### 4.1. Justificación

En la actualidad, el Riesgo Psicosocial es un elemento importante a tener en cuenta dentro de las organizaciones, debido a las consecuencias que se pueden desarrollar en el entorno laboral. Es por esto por lo que se deben poner en marcha acciones específicas enfocadas a la prevención del estrés laboral y el síndrome de burnout buscando así mejorar el bienestar de los trabajadores a nivel físico, mental y emocional, ya que esto se puede establecer como vital para el adecuado desempeño de las labores y sobre todo prevenir el desarrollo del estrés.

La Empresa City Parking SAS, responsable del bienestar de sus trabajadores lleva a cabo la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, en el primer semestre del año 2021, donde a partir de sus resultados es consciente de que debe implementar una serie de actividades dirigidas a mitigar los factores que generan estrés en el área administrativa.

Con la propuesta de intervención para la mitigación los factores de riesgo psicosocial, se pretende que se mejoren las condiciones de trabajo, disminuyendo así el ausentismo laboral, los accidentes de trabajo, el costo de pago de incapacidades, el bajo rendimiento en las actividades y afectaciones en la salud de los trabajadores.

Para el desarrollo de esta propuesta no es necesario tener una inversión alta, ya que las actividades que serán planteadas van encaminadas a la prevención e intervención del estrés laboral y síndrome de burnout, las cuales serán diseñadas acorde a las necesidades de los trabajadores y de las posibilidades de la empresa.

Se considera que el presente trabajo traerá beneficios para la empresa y sus trabajadores, en cuanto a la mejora de las condiciones salud y calidad de vida, clima

organizacional, productividad de la empresa y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, es de resaltar que, en el ámbito educativo, el presente trabajo ofrece un aporte importante a los estudiantes de los diferentes programas académicos que pueden conocer un poco más acerca del tema objeto de esta investigación y aportar significativamente en la ampliación y/o generación de nuevos conocimientos que permiten fortalecer el quehacer profesional de los profesionales y especialistas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **4.2. Delimitación**

Este trabajo se enfoca en reear una propuesta para la mitigación los factores de riesgo psicosocial que se encuentran asociados a estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking S.A.S, que se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá DC. Es de resaltar que el alcance de la propuesta no incluye la implementación de la propuesta de prevención e intervención para el estrés laboral y síndrome de burnout. Esta actividad será responsabilidad directa de la empresa y de quien delegue para su funcionamiento.

#### **4.3. Limitaciones**

Debido a la emergencia sanitaria por COVID 19 que actualmente atraviesa el país, la empresa City Parking SAS se ha visto afectada en el componente económico, lo cual puede representar una dificultad a la hora de poner en marcha la propuesta de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran asociados a estrés laboral en sus trabajadores. Sin embargo, la empresa es consciente de la relevancia del tema para lograr el bienestar de sus trabajadores; es por ello por lo que

se deben evaluar y ajustar diversas estrategias que no generen altos costos para su implementación.

## 5. Marcos de Referencia

### 5.1. Estado del Arte

A continuación, se realiza la revisión de algunos proyectos de investigación de especializaciones y maestrías relacionadas con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, no solamente a nivel Bogotá, sino a nivel nacional e internacional, en países de habla hispana como Perú y México. Estas investigaciones dan un vistazo de cómo realizar los procesos de intervención y las propuestas de mejora de los aspectos relacionados con los factores de Riesgo Psicosocial, principalmente aquellos enfocados en temas intralaborales:

1. Título: Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en las Áreas

Administrativas de Medio Ambiente y Seguridad, de las empresas Codensa S.A. ESP y EMGESA S.A. ESP.

Investigadores: Kelly Johana Mora Rincón, Cleofe Nathaly Murillo Piedra, Sally Biset Quintero Miranda.

Año: 2020

Universidad: ECCI

Resumen: La metodología utilizada para el trabajo fue un estudio no experimental de tipo descriptivo, donde se utiliza para la identificación de factores de riesgo la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Esta batería permitió la recolección de datos sociodemográficos y ocupacionales de los colaboradores de las empresas Codensa y Emgesa y posteriormente se realizó el análisis y presentación de resultados.

Un hallazgo interesante que se logró visualizar, dentro de este estudio fue que las condiciones intralaborales y extralaborales arrojaron resultados más altos en el área

de seguridad, que en el área de medio ambiente. Esto debido a la carga laboral, el clima laboral, y el manejo de reconocimientos en el área de seguridad. Finalmente, las investigadoras hacen una propuesta del programa de prevención de riesgos psicosociales.

2. Título: Propuesta Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales para el Colegio Montessori British School (MBS)

Investigadores: Mario Alejandro Barrera González, Yasmir Cifuentes González, Wilman Steve Fonseca Pabón.

Año: 2020

Universidad: ECCI

Resumen: la investigación fue realizada mediante un diseño no experimental, transaccional descriptivo con el propósito de describir la situación de la población evaluada con respecto a riesgo psicosocial y estrés laboral.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, donde se estudió el ausentismo laboral por enfermedades psicosociales y patologías asociadas al estrés. se aplicó la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

Con la presente investigación se logró obtener una estadística clara sobre el ausentismo laboral del periodo de 2017 a 2020 y los investigadores desarrollan la propuesta de implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales.

3. Título: Gestión del Riesgo Psicolaboral para la Prevención y Manejo del Estrés en la Empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S.

Investigadores: Bibiana Catherine Vargas

Año: 2020

Universidad: Fundación Universitaria de América

Resumen: La investigadora utiliza varios métodos, para realizar la evaluación de los factores psicosociales, donde desarrolla las siguientes etapas: Identificación de factores de riesgo, aplicación de encuestas, entrevistas, observaciones, análisis y discusión de datos.

Se identificaron los principales factores de riesgo psicosocial, donde a nivel intralaboral los más recurrentes fueron; demandas del trabajo, y liderazgo y relaciones interpersonales. Es de resaltar que a nivel extralaboral no se evidenciaron factores de riesgo altos o críticos.

4. Título: Riesgo Psicosocial en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Pública de la Provincia de Manabí.

Investigadores: Paola Priscila Cueva García

Año: 2019

Universidad: San Gregorio de Portoviejo

Resumen: La investigadora utiliza para su trabajo de grado un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo ya que se parte de la recolección de datos para identificar los riesgos psicosociales, también es de tipo descriptivo ya que recoge conceptos y la normatividad con respecto al tema.

El instrumento de medición que utiliza es del Instituto Nacional de Higiene y Seguridad (INHST), el cual está diseñado con preguntas que facilita la determinación de los criterios de motivación, estrés y satisfacción laboral.

Se evidencia que existen diferentes factores de riesgo psicosocial, que se pueden dar en todos los niveles de la empresa, pero se destaca en el nivel administrativo la carga mental que está íntimamente relacionada con la toma de decisiones y el procesamiento de la información.

5. Título: Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Producción en una Empresa de Extracción Minera.

Arequipa, 2017”

Investigadores: Carolina Julia Herrera Macedo, Dafna Fiorella León Enríquez

Año: 2018

Universidad: Católica de San Pablo

Resumen: El estudio realizado es de corte cuantitativo con un alcance descriptivo - correlacional donde se observa la correlación de el de grado en los factores de riesgo psicosocial y como estos tienen una influencia en la satisfacción laboral, para este caso en una empresa minera, donde utilizaron diferentes instrumentos como el cuestionario denominado “Factores psicosociales en el trabajo” y para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL – SPC”.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento fueron procesados con aplicación estadística SPSS. En primer lugar, los datos son analizados según la edad de los trabajadores, la antigüedad de los mismos y el área donde desempeñan sus funciones. En segundo lugar, se interpretan los datos de las variables

del riesgo psicosocial y satisfacción laboral donde se presentan los indicadores con su análisis pertinente.

La investigación realizada tuvo como principal objetivo determinar cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral, donde se puede evidenciar que existe una relación inversamente proporcional y significativa entre las dos variables, lo que a su vez significa que a mayores factores de riesgo psicosocial menor será la presencia de satisfacción laboral en los trabajadores.

Dentro de los resultados se puede evidenciar que existen diferencias significativas por la edad y el tiempo de servicio y el área donde desempeñan su labor.

6. Título: Propuesta Metodológica Online para la Información del Riesgo Psicosocial al Trabajador.

Investigadores: Alexandra Núñez Muñoz, Arnolfo Ruiz Mosquera, Natalia Santacruz Muñoz

Año: 2018

Universidad: de Manizales

Resumen: El trabajo realizado, es una propuesta de intervención del riesgo psicosocial, donde se realizaron cinco podcast con los siguientes temas: a Nivel intralaboral: relaciones sociales y riesgo psicosocial, relaciones sociales y clima laboral, relaciones sociales como protector de la salud mental del trabajador a nivel extralaboral, manejo del dinero, porque el dinero puede ser un riesgo psicosocial, tipos saludables para el manejo del dinero. La socialización de los podcast se realiza por medio de una fan page, que lleva el nombre de "Pscodigital", cada una de la información de los



podcast fue asesorada por un psicólogo especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo y un locutor.

Con esta metodología de podcast, se puede informar al trabajador a cerca del riesgo psicosocial. Los temas elegidos son aplicables a las empresas y demás personas que no pertenecen a ningún gremio, pero que se encuentran interesadas en recibir este tipo de información.

7. Título: Factores de Riesgo Psicosocial, Satisfacción Laboral y Salud: Estudio en una Muestra de Trabajadores del Sector de la Construcción.

Investigadores: Luis Carlos Sáenz de la Torre

Año: 2016

Universidad de Huelva

Resumen: esta investigación se divide en tres apartados, donde el primero de ellos se formulan los objetivos, las hipótesis que se van a contrastar mediante el análisis empírico. En el segundo apartado se elabora el componente estadístico como la descripción de la muestra de los trabajadores que serán el objeto de análisis. Y en el tercer apartado se definen los instrumentos a utilizar en el análisis de las hipótesis.

Para la muestra del estudio se tuvo en cuenta 302 trabajadores, de los cuales el 83.50% son hombres, la elección de las empresas se llevó a cabo mediante el sistema azar estratificado teniendo en cuenta la localización geográfica. Es de resaltar que este estudio se realizó de forma individual, voluntario y confidencial: donde la respuesta de los cuestionarios no estuvo limitada por el tiempo, con el fin de que los trabajadores pudieran comprender las preguntas consultadas.

Los instrumentos y variables utilizadas fueron las siguientes: para factores psicosociales la metodología CoPsoQ ISTAS 21, el cual es un instrumento de referencia a nivel mundial cuya finalidad es preventiva, donde localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas dentro de la empresa para un trabajo más saludable. Su implementación es individual y está basado en la teoría general de estrés, donde define 20 dimensiones psicosociales. Este cuestionario consta de 120 preguntas que corresponden al contexto social y trabajo doméstico familiar, salud y bienestar personal, condiciones de empleo y de trabajo y las dimensiones de las exposiciones psicosociales. La fiabilidad de este método está en la utilización de la epidemiología como estrategia de análisis.

Finalmente, dentro de los resultados encontrados con la presente investigación de logro determinar que las condiciones en las que se realiza el trabajo de la construcción son generadores de riesgo psicosocial en cuanto a la inseguridad sobre el futuro, los conflictos de roles, exigencias psicológicas y control de los tiempos de trabajo.

8. Título: Programa de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención del Riesgo Psicosocial en la Unidad de Salud María IPS QUIBDO-CHOCO.

Investigadores: Karla María Monroy Pascuas, Fabián Antonio Cerón Murcia, Lesmes Solerth Cuesta Herrera.

Año: 2020

Universidad: ECCI

Resumen: investigación de tipo cuantitativo, su principal objetivo es la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a 12 trabajadores de la unidad de salud, con el fin de

determinar cuáles son los resultados de las variables intra y extralaborales. Los investigadores implementan las siguientes fases: identificación de los riesgos psicosociales en los trabajadores, por medio de la aplicación de la batería. Posterior a esto se realiza un análisis sobre los efectos de estos riesgos en los trabajadores y finalmente el diseño de un programa de vigilancia epidemiológica para el factor de riesgo psicosocial.

Finalmente, los investigadores realizan el diseño del programa de vigilancia epidemiológica para el riesgo psicosocial, con el fin de establecer estrategias para la prevención e intervención de todos los eventos asociados al riesgo psicosocial y promover condiciones de trabajo optimas.

9. Título: Relación entre Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Niveles de Estrés, en Trabajadores de Industrias Cárnicas de Jamonerías y Salsamentarías en la Localidad de Kennedy en Bogotá.

Investigadores: Heidy Katherine Babativa Beltrán, Lina María Guerra Torres, Sonia Viviana Osorio Meléndez.

Año: 2019

Universidad: Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá

Resumen: El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre el riesgo psicosocial intralaboral y los niveles de estrés en los trabajadores de las industrias cárnicas de Jamonerías y salsamentarías ubicadas en la localidad de Kennedy en Bogotá, a través de la aplicación de la a Batería para la Evaluación de Riesgo Psicosocial a un grupo de 90 trabajadores. Se pudo concluir que los aspectos relacionados con liderazgo y relaciones sociales en el trabajo son las que más generan

estrés laboral y, por consiguiente, las que deben ser reforzadas con el fin de lograr mejores condiciones psicosociales para desempeñarse. Adicionalmente, se sugiere fortalecer las dimensiones del dominio de Recompensas, siendo que estas, se pueden constituir en potenciales factores psicosocial protectores.

10. Título: Factores Protectores y de Riesgo en la Estabilidad Emocional en Trabajadores que Realizan Teletrabajo, Una Revisión de Alcance 2010 – 2020.

Investigadores: Claudia Lorena Moreno Ordoñez, Luis Arturo Pinto Ayala.

Año: 2020

Universidad: Universidad del Rosario

Resumen: El propósito de esta investigación fue realizar una revisión de alcance de la literatura que permita identificar factores protectores y de riesgo en la estabilidad emocional en trabajadores que realizan teletrabajo. Para esto, fueron utilizadas algunas bases de datos como: EMBASE/Medline, Scopus, PubMed y Google Scholar de cualquier país de origen, disponibles en texto completo, en idiomas inglés y español, publicados entre 2010 a 2020. Se incluyeron un total de 18 artículos, los cuales incluían estudios cuantitativos divididos entre transversales, longitudinales y cualitativos, de los cuales se extrajo la información sobre definición y conceptualizaciones de teletrabajo, fortalezas y dificultades de este, así como conceptualizaciones de estrés, riesgos psicosociales, programas adelantados por el estado y las empresas con lo que finalmente se describen recomendaciones para prevenir o mitigar estos riesgos.

En conclusión, este trabajo de grado muestra que el cuidado no puede ser solo responsabilidad del empleador, sino que se evidencia que, en principio de corresponsabilidad, el empleado debe procurar por sí mismo el bien propio y de su

familia. El teletrabajo en algunas compañías continuará, por lo que hace necesario fortalecer también en programas de prevención, promoción de la salud emocional y en general psicológica, buscando controlar al máximo los riesgos psicosociales de los trabajadores.

11. Título: Realización de un Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en el Área Administrativa de ED&G Proyectos Inmobiliarios S.A.S.

Investigadores: Luz Andrea Gallego Castaño, Karen Jiannisk Rueda Ospina, Llerar Fernely Panche Cárdenas.

Año: 2020

Universidad: Corporación Universitaria Minuto de Dios

Resumen: Este proyecto de grado se enfoca en la realización de un informe diagnóstico de riesgos psicosociales de la empresa ED&G Proyectos Inmobiliarios S.A.S., ya que previamente no se había realizado ninguna medición. Se realiza teniendo como base la identificación de peligros y valoración de riesgos psicosociales, las características propias de la organización, la sensibilización a la alta dirección acerca de la importancia del diagnóstico de riesgo psicosocial con las consecuentes ventajas de su realización, la aplicación del instrumento de evaluación validado en nuestro país y por último la socialización de los resultados, conclusiones y propuestas de intervención a las directivas de la empresa, por tal motivo es posible concluir que la metodología se basa en un enfoque cualitativo de corte exploratorio. El tamaño de la muestra es de 11 trabajadores, las características de la muestra a nivel general son colaboradores de todas las áreas de la organización.

Finalmente, se socializan los resultados a la alta dirección de la empresa, además de las medidas de prevención, promoción e intervención que se propone frente a cada ítem de las dimensiones abordadas en los cuestionarios que dieron resultados relevantes.

12. Título: Importancia de la Identificación de los Factores de Estrés en las Empresas y Cómo este se Relaciona con en el Riesgo Psicosocial

Investigadores: Liliana Bolívar Flórez

Año: 2019

Universidad: Universidad Militar Nueva Granada

Resumen: A través de un análisis cuantitativo, este documento se enfocó en dar respuesta a la pregunta ¿Cómo el estrés en el trabajo es un factor que incrementa el riesgo psicosocial en los trabajadores? Por esto, los objetivos principales en esta investigación fueron identificar los factores o niveles de estrés en trabajadores de 5 diferentes empresas, analizar la tendencia del nivel de estrés en los trabajadores evaluados y comprender la importancia del estrés en el trabajo, y cómo este es un factor fundamental en el riesgo psicosocial para los trabajadores.

Se concluye que es importante en toda empresa observar, analizar y comprender de manera cercana los resultados de las evaluaciones que miden el nivel de estrés en los trabajadores, ya que este es un asunto que compete a todos los trabajadores y las empresas, además que se debe concientizar que los síntomas que el estrés produce son reales y por ser reales, las enfermedades graves y crónicas que produce también lo son.

13. Título: Jornadas de Trabajo como Factor de Riesgo Psicosocial: Su Influencia en los Niveles de Estrés, Rotación Y Ausentismo en los Operadores de Transporte Publico en el SITP.

Investigadores: Carol Johana Amaya Ramírez, Cesar Augusto Cruz Castillo, Nancy Alejandra Delgado Sánchez, Raúl Horacio Gamboa Galvis, Francy Liseth Soler Triviño.

Año: 2018

Universidad: Universidad Piloto de Colombia

Resumen: De acuerdo con la percepción y experiencia de los diferentes actores viales, principalmente conductores del transporte público SITP, se logra determinar los aspectos más relevantes asociados con la presencia de síntomas relacionados con el inadecuado manejo de situaciones que generan estrés que están presentes en el ambiente laboral, desencadenando la aparición de enfermedades psicosomáticas que afectan la integridad física y mental de los trabajadores. Así mismo este proyecto de investigación resalta la importancia que las empresas cuenten con programas de bienestar estructurados, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados, con el fin de mejorar su calidad de vida y aumentar la satisfacción en el trabajo. Se realiza un estudio de corte cualitativo con tres personas: dos trabajadores del SITP, con una antigüedad de más de dos años en la empresa y un usuario del servicio de transporte.

Al culminar la investigación, se refleja que, aunque la empresa considera que cuenta con un plan de bienestar eficiente, estas actividades no se pueden determinar como la única estrategia para mitigar la exposición al riesgo psicosocial, ya que se debe contar con condiciones adecuadas en los puestos de trabajo, clima laboral favorable y

un liderazgo participativo que contribuya al crecimiento personal y profesional de los empleados.

14. Título: Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales y su Relación con el Estrés en Docentes de Secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal Superior La Hacienda del Distrito de Barranquilla.

Investigadores: Lilibelle Budez Rodriguez, Vanessa María Bula Escamilla.

Año: 2017

Universidad: Universidad Libre

Resumen: Se realiza un Estudio descriptivo correlacional mediante muestreo no probabilístico intencional a 35 docentes, utilizando la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social y la Universidad Javeriana, con el fin de determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan a 90 docentes de secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal Superior La Hacienda.

Se evidencia que es necesario la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica integral, actividades de prevención de estrés y el fomento de estilos de vida saludable.

15. Título: Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente.

Investigadores: Verónica Pérez Viveros

Año: 2018

Universidad: Universidad Autónoma del Estado de México.



Resumen: El objetivo de este estudio fue diagnosticar factores de Riesgo Psicosociales en profesores activos de una universidad pública en el Estado de México. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta para obtener información sobre aspectos sociodemográficos y la escala para medir factores de riesgo psicosocial en profesores mexicanos. La población estuvo conformada por 23 docentes y el análisis estadístico se realizó con el programa SPSS.

Según los resultados, los factores de Estrés Laboral que más inciden en la salud de los profesores fueron: la percepción de bajo Apoyo de sus Superiores, bajo Apoyo de Compañeros, Desarrollo de Habilidades y Toma de Decisiones y Demanda de Trabajo. Debido a esto, son importantes los estudios sobre los trastornos de tipo psicosocial, ya que son la principal causa por la que los profesores pierdan la salud a través del estrés crónico y dependiendo de la vulnerabilidad del trabajador, pueden aparecer alteraciones emocionales, cognitivas o trastornos psicosomáticos.

16. Título: Evaluación de Dimensiones de Riesgo Psicosocial en Empresa de Telecomunicaciones.

Investigadores: Yasna Gatica Rojas

Año: 2018

Universidad: Universidad de Chile

Resumen: En Chile toda empresa que cuente con 100 trabajadores o más, deben contar con un departamento de Prevención de Riesgos. Esta investigación se realiza en una Multinacional de Telecomunicaciones, con más de 13.000 empleados a nivel global, sin embargo, el grupo poblacional que participa en la investigación es de 69 personas en total, con el fin de evaluar las dimensiones de riesgo psicosocial en la

empresa y analizar los resultados, para proponer acciones para mejorar el bienestar psicosocial de los colaboradores.

Con base en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, es posible decir que las dimensiones exigencias psicológicas, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones, son las que más riesgo alto presentan, por lo que se hace necesario implementar medidas que ayuden a disminuir los niveles de riesgo psicosocial, presentes en la organización, con principal foco en las cuatro dimensiones ya nombradas.

En general, es posible demostrar a partir de esta revisión que el tema de riesgo psicosocial a nivel local, nacional e incluso internacional, está siendo evaluado constantemente y cada vez es posible demostrar su importancia no solamente en el bienestar del trabajador, sino en todos aquellos aspectos relacionados con el desempeño, rotación de personal e incluso, impacta directamente en el presupuesto que maneja cada una de las áreas de la organización, siendo así un elemento de valor crucial que no debe pasar desapercibido por ningún empleador.

## **5.2. Marco Teórico**

Con el fin de enmarcar los temas que serán puestos en consideración en este proyecto de intervención para la empresa City Parking S.A.S., es importante que sean tenidas en cuenta algunas definiciones puntuales que darán un contexto específico y claro sobre aquello que será abordado, y que igualmente se conecta con el estado del arte revisado anteriormente. Los temas para revisar son: cultura organizacional, factores de riesgo psicosocial, batería de riesgo psicosocial, factores de riesgo intralaborales y estrés laboral.

En primer lugar, dado que esta investigación se lleva a cabo en un contexto laboral, se debe considerar la cultura organizacional. Esta se considera según lo explican Pacheco y Rodríguez (2019) y lo retoman Díaz, Plaza y Hernández (2020) es un conjunto de creencias que afectan las actitudes laborales de un grupo de personas, es decir, la cultura en una organización impactará en la percepción o interpretación que tengan los trabajadores respecto a las tareas que realicen dentro de la organización y de igual forma evidenciará la forma en la que deciden laborar, sus costumbres y sus conductas. A pesar de la existencia de incalculables definiciones, algunas de ellas contradictorias entre sí, para los fines de este trabajo, esta será la definición utilizada.

Es fundamental comprender que todas las interacciones que realizan los colaboradores en una empresa con su trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, sus capacidades, necesidades, cultura y situación personal, que influyen en su salud y en su rendimiento, son reconocidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 1984, como los factores psicosociales en el trabajo, tal como lo menciona Quepuy (2019).

Estos factores psicosociales están presentes en todas las empresas, independiente de su sector económico, tamaño o ubicación geográfica, y es responsabilidad de cada una de estas la forma en la que gestiona estos factores y la forma en la que actúa para no influir de manera negativa sobre ellos. Sin embargo, dado que lo anteriormente mencionado no funciona estrictamente así, es decir que a veces, de manera directa o indirecta, las empresas inciden directamente sobre estos factores y desencadenan una serie de aspectos que pueden llegar a disminuir la salud física y mental del trabajador, llevándolo así a tener perjuicios no solamente en el ámbito laboral, sino también en lo familiar y lo individual.

Es por esto que todas las empresas deben contar con un programa de vigilancia epidemiológica para los diferentes factores de riesgo que pueda impartir en los trabajadores dependiendo la actividad que se realice, y esto, según Colmena Seguros (2010) es un proceso sistemático, ordenado y planificado de observación, medición, y registro de ciertas variables definidas, para luego describir, analizar, evaluar e interpretar tales observaciones y mediciones con propósitos definidos que se aplica a grupos o poblaciones humanas para conocer magnitud y tendencias de un problema de salud, específico o general. El propósito de un Sistema de Vigilancia epidemiológica es minimizar los efectos negativos de los agentes de riesgo en las personas que por razones de su ocupación se ven expuestas a la probabilidad de enfermar o morir y contribuir al desarrollo de mejores condiciones de salud en la empresa, de la comunidad a la que pertenece, sus familias y al sistema general de seguridad social del país.

Teniendo presente las características del ser humano como trabajador y entendiendo que es uno de los actores principales en la seguridad y salud en el trabajo en los procesos laborales de las organizaciones, no está de más asegurar que ellos se pueden ver afectados por temas como la falta de promoción, prevención y reconocimiento de los factores de riesgo psicosociales. Un factor de riesgo psicosocial es un elemento o un conjunto de elementos presentes en las labores desempeñadas por los trabajadores que puede generar una rápida disminución en la salud del trabajador, viéndose esta disminución reflejada en la productividad de cualquier organización. (Arenas y Vásquez, 2020).

Lo anterior es también expuesto por la Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL) SURA, explicando que un factor de riesgo psicosocial es la probabilidad de que un evento ocurra, abarcando una gran variedad de medidas de probabilidad de un resultado generalmente no favorable. También se tiene en cuenta el número esperado

de pérdidas humanas, personas heridas, propiedad dañada e interrupción de actividades económicas debido a fenómenos naturales particulares y, por consiguiente, el producto de riesgos específicos y elementos de riesgo. (2020).

Estos factores de riesgo psicosocial en Colombia son evaluados a través de la Batería de Riesgo Psicosocial, que es una herramienta desarrollada por el Ministerio de Protección Social la Pontificia Universidad Javeriana en Bogotá, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en el año 2010, para el cumplimiento de la Resolución 2646 del 2008, que permite una evaluación amplia los riesgos en 3 tipos de condiciones. A su vez, estas tres condiciones se fragmentan con el fin de detallar los factores de riesgo psicosocial que pueden estar presentes en una empresa:

1. Intralaborales: son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral identifica cuatro dominios de evaluación, que a su vez están divididos en dimensiones:

#### 1.1. Demandas del trabajo

- 1.1.1. Demandas cuantitativas
- 1.1.2. Demandas de carga mental
- 1.1.3. Demandas emocionales
- 1.1.4. Exigencias de responsabilidad del cargo
- 1.1.5. Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- 1.1.6. Demandas de la jornada de trabajo
- 1.1.7. Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

#### 1.2. Control sobre el trabajo

- 1.2.1. Control y autonomía sobre el trabajo
  - 1.2.2. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
  - 1.2.3. Participación y manejo del cambio
  - 1.2.4. Claridad de rol Capacitación
- 1.3. Liderazgo y relaciones sociales
- 1.3.1. Características del liderazgo
  - 1.3.2. Relaciones sociales en el trabajo
  - 1.3.3. Retroalimentación del desempeño
  - 1.3.4. Relación con los colaboradores (subordinados)
- 1.4. Recompensa
- 1.4.1. Reconocimiento y compensación
  - 1.4.2. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
2. 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. Identifica 7 dimensiones:
- 2.1. Tiempo fuera del trabajo
  - 2.2. Relaciones familiares
  - 2.3. Comunicación y relaciones interpersonales
  - 2.4. Situación económica del grupo familiar
  - 2.5. Características de la vivienda y de su entorno

2.6. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

2.7. Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda

3. Individuales: aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Evalúa 2 dimensiones, subdivididas en variables:

3.1. Información Sociodemográfica:

- 3.1.1. Sexo
- 3.1.2. Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
- 3.1.3. Estado civil
- 3.1.4. Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
- 3.1.5. Ocupación o profesión
- 3.1.6. Lugar de residencia actual
- 3.1.7. Estrato socioeconómico de la vivienda
- 3.1.8. Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
- 3.1.9. Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador)

3.2. Información Ocupacional

- 3.2.1. Lugar actual de trabajo
- 3.2.2. Antigüedad en la empresa
- 3.2.3. Nombre del cargo
- 3.2.4. Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)

- 3.2.5. Antigüedad en el cargo actual
- 3.2.6. Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
- 3.2.7. Tipo de contrato
- 3.2.8. Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
- 3.2.9. Modalidad de pago

Para el desarrollo de esta propuesta de intervención, serán tenidos en cuenta únicamente algunos factores de riesgo psicosociales intralaborales, que como se mencionó anteriormente son entendidos como aquellas características del trabajo que influyen en la salud y el bienestar del individuo. De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, retomada por Ferro, Gutiérrez y López (2018), la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima en cualquier tipo de organización. Estos factores se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, llegando incluso a superar la percepción frente a los riesgos ergonómicos. Según estos autores, la encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Laborales. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Para determinar las acciones orientadas a la prevención y promoción de los riesgos psicosociales, se tiene en cuenta según Terán y Botero (2014) que es una temática de relevancia social por parte del estado y de los profesionales en áreas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo de intervenir para intentar mitigar y



controlar los impactos negativos en los trabajadores y la organización. Entre las estrategias se mencionan las siguientes, que son las más adecuadas a este proceso de investigación:

- Estrategia 1: Creación de un ambiente y entornos saludables, que permita la construcción y adquisición de nuevos conocimientos, actitudes y comportamientos, que mejore en los trabajadores la forma de relacionarse con su entorno, para prevenir riesgos que puedan afectar la salud física y emocional, para el cuidado y protección de sí mismos, de los demás y el medio ambiente
- Estrategia 2: La implementación y ejecución de pausas activas dentro del horario laboral, con el fin de aliviar la fatiga física y mental durante breves espacios de tiempo en su jornada de trabajo, con el objetivo de recuperar energías y prevenir el estrés laboral.
- Estrategia 3: Realizar capacitaciones psicoeducativas enfocadas al desarrollo de aptitudes personales, con el objetivo de crear acciones innovadoras que les permite a los trabajadores una forma diferente de aplicar lo aprendido en temas psicosociales, aplicándolos con técnicas participativas.

El Ministerio de la Protección Social, por medio de la Resolución 2646 de 2008, por la que 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, describe que los factores psicosociales deben ser evaluados objetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país y generando propuestas de intervención, promoción y prevención que permitan garantizar la salud de los trabajadores.

Desde el punto de vista de condiciones de salud, la población de trabajadores se clasifica en cuatro niveles según la presencia y magnitud de los efectos relacionados con la exposición a factores de riesgo psicosocial, según la Resolución 2646 de 2008:

1. Sano: es decir, sin ningún hallazgo en su evaluación médica
2. Susceptible: con hallazgos altos o muy altos en la Batería de Riesgo Psicosocial o cualquier otra herramienta validada en Colombia, en la autoevaluación de estrés (o Autorreporte) o personas con consumos problemáticos de sustancias psicoactivas u otras enfermedades de base o condiciones de salud que generen respuestas de angustia, temor o estrés en el individuo.
3. Caso Sospechoso: aquel trabajador que presenta síntomas significativos por su frecuencia o magnitud sugestivos de un trastorno mental, cardiovascular, gastrointestinal, del sistema nervioso central o cualquier otro sistema que pudiera tener una relación causal con la respuesta de estrés, según hallazgos de la evaluación médica ocupacional o de la evaluación de la IPS a la que se encuentre afiliado el trabajador. Incluye también trabajadores que presentan efectos en el trabajo relacionados con la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Los efectos en el trabajo que se constituyen como de interés psicosocial son: ausentismo, accidentalidad, rotación y deterioro en el rendimiento.
4. Caso Confirmado: trabajadores que cuentan con un diagnóstico médico calificado como enfermedad laboral relacionada con el estrés o los factores psicosociales, conforme la tabla de enfermedades laborales vigente.

Para entender el estrés laboral, Cuervo y Esteban en el año 2018 exponen que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa”. Estas situaciones o factores generales y específicos actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino también a la vida personal y familiar.

Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales, como lo evidencia Patlán (2019).

Igualmente, Patlán menciona que el estrés ha sido definido de muchas formas, sin embargo, menciona que Salanova (2007), destaca tres perspectivas: estrés como estímulo, estrés como respuesta y estrés como transacción. Adicionalmente, Steiler y Rosnet (2011) señalan una cuarta perspectiva para definir el estrés laboral: el estrés como resultado de la interacción. Lo anterior es relevante dado que es crucial determinar la raíz del estrés para determinar cómo medir el estrés laboral y qué medir, si el estímulo, la respuesta, la interacción o la transacción:

Estrés como estímulo: el estrés es visto como una variable independiente (externa), que proviene del ambiente. Desde la psicología, el estímulo potencialmente estresante ejerce presión sobre la persona y llega a afectarle de forma temporal o permanente. Por tanto, es importante la identificación de factores o circunstancias

estresantes del entorno laboral y extralaboral a los que es posible denominar “estresores”. Bajo esta perspectiva, tanto el exceso de estimulación como la falta de estimulación ambiental provocan estrés en el trabajador.

Estrés como respuesta. el estrés en esta perspectiva está fundamentado a partir del Síndrome de Adaptación General de Selye, ya que es visto como respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo amenazante o estresor. Aquí, se indica que cualquier organismo responde ante los estresores siguiendo un patrón de respuesta, y provoca un proceso adaptativo de tres fases: a) fase de alarma, b) fase de resistencia o adaptación, y c) fase de agotamiento, y en consecuencia, el estrés genera respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales, así como síntomas somáticos (cardiovasculares, musculares, digestivos, trastornos del sueño), emocionales (ansiedad, depresión, cambios del estado de ánimo), del comportamiento (irritabilidad, alcoholismo, tabaquismo), y en general, efectos negativos en las organizaciones (rotación laboral, ausentismo, falta de liderazgo, mala percepción de clima organizacional). En esta perspectiva también se puede ubicar el síndrome de burnout en virtud de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico.

Estrés como transacción: a partir de esta visión, el estrés se interpreta como la condición que resulta de cómo las transacciones (procesos cognitivos y emocionales) entre una persona y su ambiente son percibidas, y cómo desde ahí surge una discrepancia o desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que el individuo tiene para hacer frente correctamente aquellas solicitudes, lo cual conduce a producir tensión o estrés.

El estrés como interacción: esta perspectiva centra su atención en la relación entre las fuentes de estrés y los efectos del estrés. Este enfoque recomienda evaluar

las fuentes de estrés y los efectos de forma independiente. características individuales y las estrategias de afrontamiento en la salud física y mental, así como en la satisfacción laboral. De esta forma, el estrés se explica a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo para controlarlo y enfrentar las demandas laborales.

También es importante tener en cuenta los conceptos básicos del Síndrome de Burnout es por ello por lo que (Loaiza, E & Peña, A, 2013) lo definen como una consecuencia del estrés laboral que consiste en quemarse por el trabajo, se puede identificar por medio de sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, hacia su quehacer profesional y en si el sentimiento de sentirse emocionalmente agotado. Dentro de los síntomas evidenciados son el desánimo, la fatiga, depresión, ansiedad, falta de concentración, nerviosismo; los cuales también pueden venir acompañados de patologías físicas como problemas estomacales, dolores de cabeza y problemas para conciliar el sueño.

También entendiendo el burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal (Pines y Kafry, 1978, mencionados por Carlin y Garcés 2010), se demuestra que existe una perspectiva tridimensional que debe ser abordada de manera individual. Uno de los primero síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa, y en casos graves, se pueden llegar a desarrollar el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Pese a lo

anterior, es importante resaltar que en la normatividad legal vigente colombiana aún no se considera el Síndrome de Burnout como una enfermedad laboral.

Para este proyecto de intervención, será utilizada la perspectiva del estrés como respuesta, dado que por la cultura organizacional es posible ver que los trabajadores consideran que el estrés es aportado desde factores externos a ellos, es decir, que situaciones como falta de liderazgo, mal clima organizacional, trabajo monótono y en general el contexto organizacional, les generan estrés laboral.

Además de esto, se utilizarán estrategias de prevención como las que menciona Apiquian (2007):

- Brindar información sobre el estrés y el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

Igualmente, como fue mencionado, tanto el estrés como el síndrome de burnout son factores multidimensionales que deben ser intervenidos de formas diferentes; para este proyecto, se sugieren tres:

**Tabla 1.**

*Estrategias de intervención para disminuir factores de riesgo asociados a estrés y síndrome de burnout*

<b>Individual</b>	<b>Grupal</b>	<b>Organizacional</b>
1. Reducir actividad fisiológica	1. Mejorar los procesos de socialización	1. Brindar mayor autonomía e independencia
2. Habilidades de Comportamiento	2. Promover trabajo cooperativo	2. Condiciones justas
3. Mejorar la percepción, interpretación y evaluación del entorno, en este caso, laboral	3. Integración de equipos multidisciplinares	3. Planes de desarrollo

Es por esto por lo que, a través de este proyecto de investigación, se buscará aportar a los procesos de intervención en dos de estas tres áreas: la individual y la grupal, debido a que la organizacional no es actualmente viable para intervenir dada la situación coyuntural por efectos de la pandemia del COVID-19.

Con lo anterior, para finalizar, es posible concluir que los aspectos relacionados con la salud mental de los trabajadores son de suma importancia no solamente para resguardar la productividad y la eficiencia en los procesos laborales y productivos, sino que estas personas que hacen parte de la empresa deben ser vistos como seres integrales, que se encuentran en una relación bilateral con ella y por esta razón deben

ser tenidos en cuenta los factores de riesgo a los que está expuesto y suscitar desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo programas sólidos para la promoción y prevención en pro de garantizar buenas condiciones laborales.

### **5.3. Marco Legal**

Para el presente trabajo de grado, se revisará la normatividad legal vigente, promulgada por los diferentes entes de control de Colombia, con la finalidad de conocer a fondo cuales han sido los avances de la legislación en esta materia.

En los últimos años, Colombia ha avanzado en la creación de una normatividad efectiva en cuanto a la protección de la población trabajadora. Es posible evidenciar cómo desde la Resolución 2646 en el año 2008, se ha fortalecido la vigilancia de los factores de riesgo psicosocial y a su vez, esta Resolución se ha nutrido a través de decretos y otras resoluciones que surgen como respuesta a cambios o evidencias de nuevas necesidades.

#### Normatividad General

1. Constitución Política de Colombia de 1991: Documento que busca fortalecer la unidad del País y asegurar a ciudadanos y extranjeros la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social. (Constitución Política de Colombia, 1991)
2. Ley 9 del 24 de enero de 1979: “establece las normas sanitarias para la prevención y control de los agentes biológicos, físicos o químicos que alteran las características del ambiente exterior de las edificaciones hasta hacerlo peligroso para la salud humana”.
3. Ley 100 del 23 de diciembre de 1993: “tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde



- con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.”
4. Decreto 1295 del 22 de junio de 1994: “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”
  5. Decreto 1607 del 31 de julio de 2002: “Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.”
  6. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales
  7. Decreto 2566 de 07 de julio de 2009: “Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales”.
  8. Ley 1562 del 11 de julio de 2012: “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.”
  9. Decreto 1443 del 31 de julio de 2014: “Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).”
  10. Decreto 472 del 17 de marzo de 2015: “Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.”
  11. Decreto 1072 del 26 de mayo de 2016: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.”

12. Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019: "Por la cual se definen los Estándares Mínimos de del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST."

#### Normatividad Especifica de Riesgo Psicosocial

1. Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989: "Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país."
2. Decreto 1010 del 23 de enero de 2006: "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo."
3. Resolución 2646 del 17 de julio 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."
4. Resolución 652 del 30 de abril de 2012: "Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones."
5. Decreto 1356 del 18 de julio de 2012, que modifica el plazo establecido en la Resolución 652 de 2012, con el fin de que las empresas dispongan de más tiempo para realizar los procedimientos internos requeridos para la conformación del Comité de Convivencia Laboral.
6. Ley 1616 del 21 de enero de 2013: "Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones"

7. Decreto 2362 de 07 de diciembre de 2015: establece la Celebración del Día del Trabajo Decente en Colombia el 7 de octubre de cada año.
8. Resolución 2404 del 22 de julio de 2019: “Por la cual se adopta la batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Guía técnica General para la Promoción, prevención en intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.”

Como es evidente, la normatividad colombiana ha abarcado múltiples frentes dado que los riesgos psicosociales se han convertido en un tema crucial tanto en las empresas como para el Gobierno, debido que las pérdidas generadas por estos son altas para empresas y el País en general. Por esto, en conclusión, se vuelve fundamental estudiar y continuar normatizando dichos riesgos, con el ánimo de que cada vez las organizaciones adquieran mayor conciencia sobre la importancia de un adecuado tratamiento para este tipo de riesgos que cada vez se vuelve más significativo para la sociedad.

## **6. Marco Metodológico de la Investigación**

En el presente capítulo, se expondrá el marco metodológico utilizado para la investigación, donde se especificarán cada uno de los elementos que conforman el diseño de la investigación como el paradigma, el tipo de investigación, los métodos, las fuentes de información y las fases que se desarrollaron para la propuesta de trabajo.

### **6.1. Paradigma**

El paradigma de la presente investigación es interpretativo, ya que según (Martínez, 2019) dentro de las disciplinas sociales, se abordan temas que no pueden comprenderse en su totalidad desde la metodología cuantitativa, y es por esto por lo que es necesario comprender, interpretar y entender los fenómenos sociales; donde el investigador se involucra para poder captar y comprender dicha realidad.

### **6.2. Método de Investigación**

El estudio del Riesgo Psicosocial es complejo y diverso, lo por lo que el uso de un solo método de investigación puede llegar a ser insuficiente, es por esto que con el fin de lograr una perspectiva amplia el método de investigación que se ajusta es el mixto el cual (Sampieri et al., 2010. p. 546) lo define como: “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

A su vez este método permite una comprensión profunda del fenómeno investigado, ya que la misma realidad lo permite mostrando cuales son las verdaderas causas del fenómeno. También es importante mencionar que este método se enriquece de los aportes de las ciencias sociales, humanas y de la interacción social y no tiene pretensión de generar nuevo conocimiento simplemente comprenderlo.

### **6.3. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que será utilizado es de tipo descriptivo, ya que encaja en las metodologías de investigación cuantitativa y cualitativa y consiste principalmente, en describir y conocer un fenómeno o situación concreta, no solo se limita a la recolección de datos, sino a exponer y analizar minuciosamente los resultados con el fin de generar un aporte significativo al fenómeno investigado. (Morales, 2012)

### **6.4. Fases de Estudio**

A continuación, se explicarán las fases del presente trabajo de grado, las cuales se encuentran articuladas con los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

#### ***6.4.1. Fase 1. Elaboración de la Caracterización del Personal del Área Administrativa de la Empresa City Parking SAS***

Para esta primera fase, se tendrá en cuenta la información aportada por la empresa como la matriz IPERV, matriz de requisitos mínimos y el plan de intervención que fue sugerido por la ARL luego de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial. Adicionalmente, se tendrán en cuenta a todos los trabajadores del área administrativa, con el fin de abordar el tema de Estrés Laboral y Burnout de manera global, independiente del proceso al que pertenezcan, es decir, se harán partícipes a los trabajadores de las áreas: financiera, gestión humana, operaciones, tecnología, administrativa, calidad, gerencia general y presidencia.

#### ***6.4.2. Fase 2. Análisis de los Resultados de la Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial***

Para esta fase se revisan los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, donde se puede evidenciar un informe detallado del Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral. Con el análisis de los resultados se busca determinar cuál es el nivel de riesgo en

el que se encuentran expuestos los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking SAS.

#### **6.4.3. Fase 3. Propuesta de Intervención**

Teniendo en cuenta la caracterización y el análisis de los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se elabora la propuesta de intervención.

La propuesta consiste en la elaboración de una cartilla de prevención e intervención para el estrés laboral y el síndrome de burnout, la cual será entregada a la empresa como insumo final y con la intención de que sea implementada para disminuir la incidencia del estrés laboral y el síndrome de burnout.

#### **6.5. Instrumentos**

Para la presente investigación se tendrán como instrumentos de recolección de información las fuentes primarias como reunión con la persona encargada del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, con el fin de que se tenga un contexto más amplio de la situación actual del riesgo psicosocial en la empresa; a su vez también es posible el acceso a las reuniones con los representantes de la ARL Colmena, con el fin de verificar el plan de trabajo a realizar luego de recibir los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Es de resaltar que también se utilizarán fuentes secundarias como los informes, matrices, planes de trabajo y demás que se consideren necesarios para el desarrollo de la investigación.

#### **6.6. Delimitación de la Población y Muestra**

La Empresa City Parking SAS actualmente cuenta con una población de 776 trabajadores, de los cuales se toma una muestra de 53 trabajadores del área de administrativa, para llevar a cabo la investigación.

## 7. Resultados

Teniendo en cuenta lo planteado en el capítulo 6 en las fases de estudio y los objetivos propuestos para esta investigación; a continuación, se presenta el análisis de la información de la empresa City Parking SAS, junto con la caracterización del personal del área administrativa y los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.

Para una mejor comprensión de los procesos de la empresa, se realizará una breve contextualización de la misma, con el fin de obtener un mejor resultado en el análisis de la información que se presentará como respuesta a los objetivos planteados.

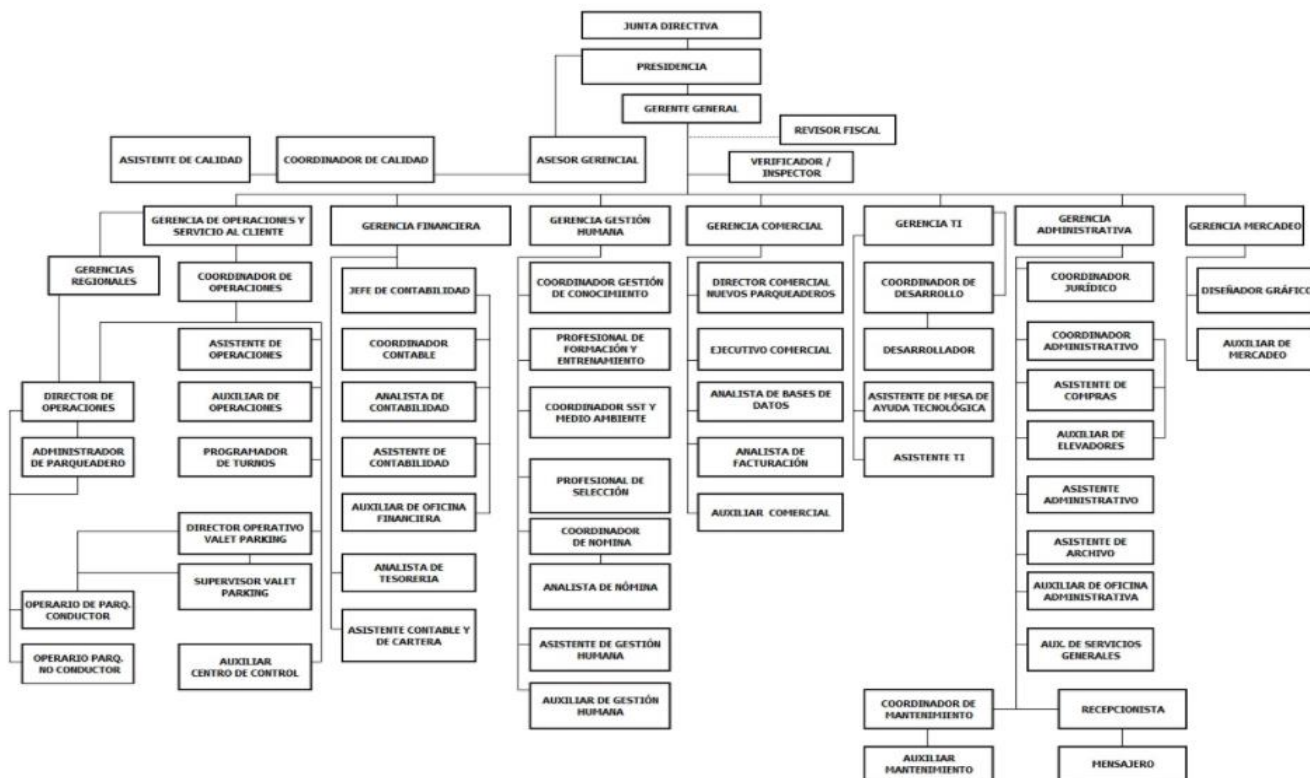
City Parking SAS es una empresa con más de 22 años en el mercado que busca ser aliado estratégico para el mejoramiento de la movilidad y los servicios urbanos. Por esta razón, busca expandirse brindando principalmente servicios de parqueadero a nivel nacional, con presencia en las principales ciudades del país: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Pereira, Buga, Armenia, Cúcuta y municipios como: Chía, Cota, Facatativá, Zipaquirá y Soacha. (Parking, 2021)

La empresa está dividida en siete áreas: administrativa, financiera, comercial, gestión humana, calidad, tecnología y operaciones, siendo aproximadamente un total de 766 trabajadores, todos con contrato a término indefinido directamente con la empresa. Todos los trabajadores tienen acceso a herramientas tecnológicas, procesos de inducción, capacitación y formación constante, tienen lineamientos claros y procedimientos previamente establecidos y constantemente revisados con el fin de lograr hacer el trabajo de forma eficiente y eficaz.

A continuación, se muestra la estructura – orden jerárquico, que se caracteriza por tener un diseño de estructura organizacional tradicional funcional, siendo la estructura más común para la organización de las actividades de las empresas. (Bernal & Sierra, 2013)

Figura 1.

## Estructura Organizacional City Parking SAS



Fuente: City Parking SAS

Cómo se puede evidenciar en el organigrama de City Parking se agrupan los cargos por departamentos teniendo en cuenta las funciones y competencias de cada uno de los trabajadores lo cual facilita la coordinación entre las personas de cada gerencia. Se considera que este tipo de estructura organizacional es apropiada para la empresa ya que al tener las actividades definidas se puede lograr el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

City Parking es una empresa colombiana que nació por la idea de apoyar los requerimientos gubernamentales que buscaban regular el parqueo en las ciudades, y a pesar



de tener un inicio de alguna manera improvisado, ha buscado desde siempre transformarse y regular sus procedimientos y pautas de acción. Es por ese motivo que al día de hoy están certificados por la norma ISO 9001:2015 y continúan promoviendo esta cultura de adaptabilidad al cambio y autoevaluación para mejorar continuamente.

La empresa también cuenta con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, desde el año 2017, se da inicio con la implementación de la primera fase evaluación inicial y la segunda fase de mejoramiento según la evaluación inicial. En el 2018 se llevó a cabo la fase de ejecución del sistema de gestión, en el año 2019 se realizan las acciones para el cumplimiento de la fase de seguimiento y plan de mejora. Finalmente, en el año 2020 y 2021 se lleva a cabo la fase de inspección, vigilancia y control.

A continuación, se presenta la evolución del sistema teniendo en cuenta los estándares mínimos según la Resolución 0312 de 2019 y el ciclo PHVA:

**Tabla 2.**

*Cumplimiento de Estándares Mínimos del SG-SST según la Resolución 0312 de 2019*

<b>Empresa</b>	<b>City Parking</b>		
<b>Fecha</b>	27/2/2020		
<b>Estándar</b>	<b>Resultado</b>	<b>Max</b>	<b>%</b>
<i>P - Recursos</i>	11.00	11	100%
<i>P - Gestión Integral del SG SST</i>	14.00	14	100%
<i>H - Gestión de la Salud</i>	17.00	20	85%
<i>H - Gestión de Peligros y Riesgos</i>	30.00	30	100%
<i>H - Gestión de Amenazas</i>	10.00	10	100%
<i>V - Verificación del SG SST</i>	1.25	5	25%
<i>A - Mejoramiento</i>	10.00	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>93.25</b>	<b>100</b>	<b>93%</b>

Fuente: Documento "Autoevaluación de los Estándares Mínimos", City Parking SAS

El resultado obtenido por la empresa luego de aplicar los 60 ítems de los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019 es el siguiente:

**Tabla 3.**

*Cumplimiento de ítems de los Estándares Mínimos*

<i>Ítems</i>	<i>Resultado</i>	<i>Valor</i>	<i>% Cumple de Aplicables</i>
<i>Cumple</i>	<i>51</i>	<i>93.25</i>	
<i>No cumple</i>	<i>6</i>	<i>6.75</i>	<i>93.3%</i>
<i>Subtotal aplican</i>	<i>57</i>	<i>100.00</i>	
<i>No aplica</i>	<i>3</i>	<i>0.00</i>	

*Fuente: Documento "Autoevaluación de los Estándares Mínimos", City Parking SAS*

Se evidencia que el resultado de cumplimiento de los ítems aplicables a la empresa es de un 93%, tres ítems no aplican, y existe un 6.75% correspondiente a 6 ítems que la empresa tiene como no cumple los cuales se detallan a continuación:

- Actividades de Promoción y Prevención en Salud
- Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)
- Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos
- La empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año
- Revisión anual por la alta dirección resultados de la auditoría
- Planificación auditorías con el COPASST

Para cada uno de los 6 ítems calificados como no cumple, se formuló un plan de mejoramiento, el cual se ha trabajado, hasta llegar al cumplimiento del 67% lo que quiere decir

que de los 6 ítems aún se tienen pendientes por ejecutar 2. A continuación, se muestra un aparte de este plan con las actividades formuladas:

**Tabla 4.**

*Plan de Mejoramiento conforme al resultado de la autoevaluación de Estándares Mínimos.*

Ciclo PHVA	Ítem de Estándar	Actividades adicionales Actividad concreta a realizar	Fundamentos y soportes de la efectividad de las acciones y actividades	Fecha Programada de Cierre	Fecha de realización de la Actividad	Estado de la Acción	Explicación / Aclaración
Hacer	3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	Charlas de Seguridad, boletines con información y capacitaciones	Boletines con el contenido y soportes de asistencia a las capacitaciones en el mes de Nov de 2020, asistencias a charlas de cinco minutos	25/12/2020	24/12/2020	Realizada	Las actividades relacionadas con los estilos de vida y trabajo saludables se realizan cada mes y en algunas fechas puntuales para las capacitaciones este año se realizaron en el mes de Noviembre de 2020
Hacer	3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo , alcoholismo , farmacodependencia y otros)	Programa estilos de vida y Trabajo Saludables	Programa	10/11/2020	1/8/2020	Realizada	Diseño del programa estructurado a la actividad económica de City Parking SAS, en el programa se visualiza el cronograma de actividades
Hacer	3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	Actualización estructura documento de planes de saneamiento básico	Actualización del documento en todos los parqueaderos	30/12/2020	30/12/2020	Realizada	El documento plan de saneamiento, se actualiza con las indicaciones de su exigencias en la separación y disposición final de los residuos, adicional se complementa la información para llevar a cabo esta acción. Al 30/12/2020, se encuentran actualizados todos los Planes - 145 en total
Verificar	6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	Realización de auditoría interna en el mes de Enero de 2021	Resultados de la Auditoría	15/2/2021		No Realizada	Se planifica auditoría en el mes de Febrero de 2021, debido a que en Diciembre de 2020, aun se ejecutan actividades del plan de trabajo anual. Debido a la contingencia se da prioridad protocolos de Bioseguridad

<b>Verificar</b>	6.1.3 Revisión anual por la alta dirección resultados de la auditoría	Presentación de resultados de la Auditoría	Informe resultados de Auditoría Interna	30/3/2021	29/9/2020	Realizada	Presentación de resultados de la auditoría a la Gerencia General, se realiza por medio del Gerente de GH y la ARL
<b>Verificar</b>	6.1.4 Planificación auditorías con el COPASST	Formación en Auditoría 1072 al equipo COPASST	Capacitación Auditoría interna y rendición de cuentas COPASST y AUDITORIA INTERNA DEL SG-SST	30/3/2021		No Realizada	(En Proceso de ejecución) Se realiza la capacitación de Auditoría interna y rendición de cuentas COPASST el 29 de Sep. de 2020. La formación curso AUDITORIA INTERNA DEL SG-SST se realizará desde el 03/03/2021

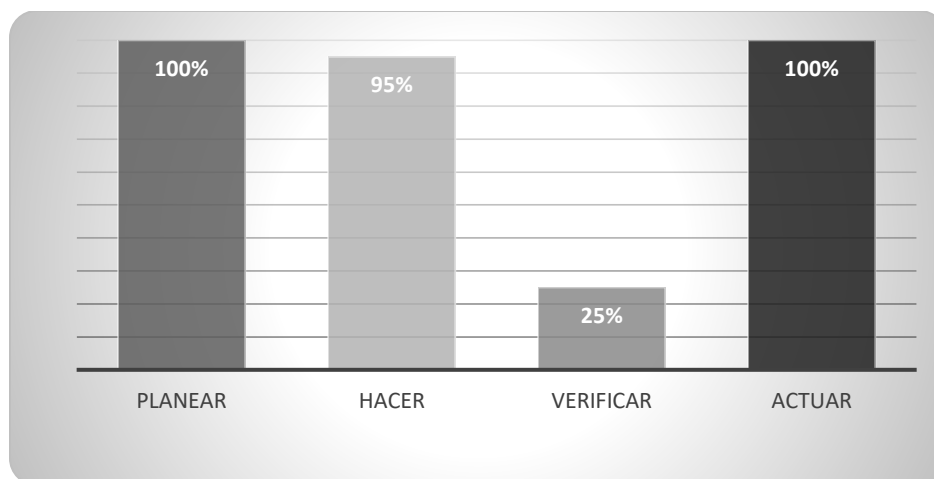
Fuente: Documento "Autoevaluación de los Estándares Mínimos", City Parking SAS

Es importante resaltar que según la resolución 0312 de 2019, la empresa se encuentra en un nivel de cumplimiento mayor al 85%, lo que significa que su valoración es aceptable y es compromiso de la empresa incluir en el Plan Anual de Trabajo, el plan de mejoramiento conforme a los resultados de la autoevaluación de los estándares mínimos.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se presenta el avance del Ciclo PHVA de la empresa,

**Figura 2.**

Ciclo PHVA Empresa City Parking SAS



Fuente: Documento "Autoevaluación de los Estándares Mínimos", City Parking SAS

Para una mayor comprensión de la situación actual de la empresa, también es necesario analizar la Matriz IPERV, donde se presenta la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en el área administrativa de la siguiente manera:

**Tabla 5.**

*Determinación de Peligros y Nivel de Probabilidad*

<b>Peligros</b>	<b>Nivel de Probabilidad</b>
Biológico	Alto
Físico	Bajo
Psicosocial	Bajo
Biomecánicos	Medio
Condiciones de Seguridad	Medio

*Fuente: Elaboración propia*

Como se puede evidenciar en la anterior tabla, el peligro biológico puntúa como alto debido al virus COVID 19 y a la posibilidad que hay de que los trabajadores incumplan las medidas de prevención y los respectivos protocolos implementados. En cuanto al peligro físico se evidencia que la iluminación de las áreas de trabajo puede afectar el desempeño laboral por no encender las luminarias cuando es necesario, la incorrecta ubicación de los equipos de cómputo y la ejecución de trabajos en condiciones oscuras.

Para el peligro biomecánico, se identifica la ejecución de las labores de la oficina con posturas prolongadas sedentes, las cuales se presentan por la adopción de posturas inadecuadas y la no realización de pausas activas. También se identifican las labores administrativas que tienen que ver con la digitación en medios tecnológicos que disminuyen la capacidad de movilidad, calambres musculares, adormecimiento de extremidades y síndrome del túnel carpiano.

En cuanto a las condiciones de seguridad se identifican las de tipo locativo, por superficies desniveladas, el no respeto por las áreas de tránsito por los pasillos y la no

señalización correcta de los espacios que lo requieren. Las condiciones de seguridad de asociadas al riesgo público como robos, atracos por el uso de aparatos tecnológicos en zonas peligrosas.

Finalmente, el peligro psicosocial se asocia a las condiciones de la tarea por la carga mental en cuanto a la falta de variedad, planeación, apatía a trabajo en equipo en el trabajo, Trabajar desmotivado sin interés, trabajar sin haber descansado, trabajar con falta de compromiso, apatía al cumplimiento de tareas. Es de resaltar que, aunque en la matriz IPERV se encuentra puntuado en el nivel de probabilidad como bajo en la aceptabilidad del riesgo se encuentra como mejorable, por lo que fue necesario realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de tener un panorama mucho más claro de la situación actual del riesgo psicosocial.

#### **7.1. Resultados Objetivo 1 Elaboración de la Caracterización del Personal del Área Administrativa de la Empresa City Parking SAS**

Para la caracterización del personal del área administrativa, se retomó el informe realizado por la empresa consultora que llevo a cabo la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial en el año 2021, es de resaltar que también fue necesario completar algunos datos por medio de la observación directa y de la consulta de otros documentos de la empresa.

Para el análisis se tuvo en cuenta a los 53 trabajadores del área administrativa, donde se abordaron datos sociodemográficos como: genero, edad, nivel de escolaridad, tipo de contrato, horas de trabajo semanales, turnos de trabajo, remuneración, promedio de años trabajados y conformación del área administrativa.

- Género: 60.38% son mujeres y el 39.62% son hombres.
- El promedio de edad de los trabajadores del área administrativa es de 30 a 38 años.
- Nivel de escolaridad se encuentra distribuido en primer lugar por profesionales con un 71.70%, seguido de técnicos con un 13.21%, bachilleres con un 9.43% y tecnólogos con

un 5.66%. se observa que un gran porcentaje de trabajadores son profesionales que tienen mayores responsabilidades y exigencias de los diferentes cargos.

- En cuanto al tipo de contrato las 53 personas del área administrativa tienen a la fecha contratos a término indefinido, lo que les brinda mayor seguridad, estabilidad y compromiso con la empresa.
- En promedio los trabajadores del área administrativa trabajan las 48 horas semanales, reglamentarias en Colombia.
- En lo referente a los turnos de trabajo, actualmente la empresa maneja dos horarios que son de 7:00 am a 5:00 pm y/o de 8:00 am a 6:00 pm
- Los trabajadores tienen un sueldo fijo, el cual es cancelado de forma quincenal
- En promedio la mayoría de los trabajadores llevan 4.5 años en la empresa, la auxiliar de servicios generales 13 años, el gerente de operaciones 16 años y el presidente 17 años.
- El área administrativa de la empresa City Parking se encuentra conformada de la siguiente manera:

Gestión Humana. su principal función es llevar a cabo el manejo integral de la nómina, realizar el registro de novedades y actualizaciones laborales como afiliaciones a EPS, Pensiones, ARL y Cajas de Compensación Familiar; mantener actualizadas las hojas de vida, elaboración de contratos, presentar informes que sean requeridos y apoyar todos los procesos de la empresa. A su vez es importante dar a conocer que dentro de este departamento se encuentra la Coordinadora del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo, quien tiene como principal objetivo liderar el sistema conforme a la normatividad legal vigente, llevar a cabo la elaboración, revisión, actualización y aprobación de los diferentes planes de trabajo y matrices.

Gestión Financiera. dentro de sus funciones se encuentran el diseño y la planeación de las estrategias de la empresa en esta materia, actualización del plan de

inversiones, garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de las metas y presentación de informes que den cuenta del comportamiento financiero.

**Gestión Comercial.** Su función principal se encuentra orientada al diseño, implementación, coordinación y evaluación del plan comercial de la empresa, generar nuevas estrategias y oportunidades de negocio, atención al cliente externo, realizar convenios con nuevos clientes y presentación de informes que sean requeridos por la empresa.

**Gestión Contable.** Su función se encuentra enfocada en el análisis de la información tributaria para el pago de impuestos de la empresa, el análisis de los clientes, informes diarios de los bancos en cuanto a los registros contables de las transacciones, pagos de obligaciones y recaudo de cartera y elaboración de informes que sean requeridos por la empresa de manera mensual y trimestral.

**Sistema de Gestión de la Calidad.** Su principal función es la coordinación del sistema y velar porque la empresa cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001, liderar las auditorías e inspecciones, gestionar la documentación del sistema, elaborar, actualizar, publicar y socializar con los trabajadores los documentos del SGC y presentar informes de gestión sobre el desempeño del SGC.

**Gestión de Operaciones.** La principal función es la coordinación de los operarios en cada uno de los parqueaderos y a su vez supervisar la operación de los parqueaderos en cuanto a la apertura, cierre y cambio de turnos.

**Gestión de Mercado.** Apoya las principales funciones del área administrativa en cuanto a la elaboración de las ofertas comerciales, eventos y publicidad, coordinar y dirigir la ejecución de los eventos y campañas publicitarias en cada uno de los parqueaderos y capacitar al personal en temas de atención al cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que en el área administrativa se centra la toma de decisiones, el manejo de personal y el cumplimiento de varias



funciones primordiales para el funcionamiento de la empresa; lo que puede suponer un nivel mayor de estrés por las mismas características del trabajo que realizan.

## **7.2. Resultados Objetivo 2 Análisis de los Resultados de la Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial**

De la población del área administrativa de City Parking que hizo parte de la evaluación, se obtuvieron los siguientes resultados:

Para los resultados generales, se evidencia que el 25,6% de la población tuvieron síntomas asociados al estrés durante los últimos 3 meses, además que el 33% de esta misma población comprenden que este estrés viene de riesgos inherentes a la tarea y a la organización en general. Igualmente, de los 53 trabajadores del área administrativa, 30 consideran como riesgo alto y muy alto los estilos de liderazgo, al igual que 19 consideran como muy alto el riesgo referente a las demandas del trabajo.

Por otra parte, se evidencia que los criterios que requieren intervención son aquellos que puntúan con más del 60% negativo, los cuales son: oportunidades, exigencias de la responsabilidad, demandas de la jornada y demandas emocionales, entre las que se encuentran el estrés y el síndrome de burnout. También, indica que aquellas puntuadas con el 60% de forma positiva, deben ser reforzadas: estas son las recompensas y el reconocimiento. Así que la estrategia de la propuesta de intervención podría estar guiada hacia estos dos factores.

En temas de estrés, se demuestra que por áreas se tiene una consideración de su perspectiva frente a los factores que lo generan o lo mantienen. Al respecto, los trabajadores de las áreas perciben su tarea como estresante así:

- Gestión Humana: 100%
- Administrativa: 57%

- Comercial: 100%
- Financiera: 75%
- Operaciones: 69%
- Gerencia: 67%

Esto demuestra que, en promedio, el 78% de los trabajadores consideran que sus actividades laborales o su gestión dentro de la empresa produce estrés o mantiene activa esta sensación.

Es por lo anterior que, basados en esta aplicación, es crucial intervenir los temas de estrés, ya que los trabajadores ya lo están detectando como un factor de riesgo y al ser así, es posible identificar que estas personas no cuentan con factores protectores suficientes, no conocen estrategias de afrontamiento e incluso los jefes o líderes no cuentan con un rol empoderado para la prevención y manejo del estrés de su equipo de trabajo.

### **7.3. Resultados Objetivo 3 Propuesta de Intervención**

Como propuesta de intervención para mitigar el riesgo psicosocial asociado a estrés y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa para la empresa City Parking S.A.S., se hará entrega de una cartilla que permita a la empresa contar con un procedimiento para aplicar y de este modo minimizar los factores de riesgo que aumentan o mantienen los niveles de estrés en los trabajadores.

Esta cartilla estará estructurada de modo tal que se dé un breve vistazo acerca del significado de estrés y síndrome de burnout, seguido por la explicación de algunos factores de riesgo que aumentan la presencia de estos. Posteriormente, se propondrán algunas estrategias sencillas de implementar que se ajustan a las necesidades de los trabajadores y adicionalmente, con los factores protectores que se evidenciaron en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

## **8. Análisis de Costo Beneficio**

Para la implementación de la propuesta de intervención en la empresa City Parking SAS, es importante llevar a cabo un análisis financiero que permita evidenciar cuánto costarían las actividades propuestas para la mitigación del Riesgo Psicosocial asociado a Estrés y Síndrome de Burnout por las estudiantes de la especialización. A su vez también se realizará un análisis frente al costo de la no implementación de la propuesta en cuanto a las incapacidades de los trabajadores y las multas que se podrían generar por el no cumplimiento de la legislación en torno a este tema.

### **8.1. Costo**

Es importante recalcar que debido a la contingencia que actualmente atraviesa el país por la pandemia de COVID 19, el proyecto se desarrolló de manera virtual, por lo cual los recursos que fueron destinados para la elaboración del presente trabajo son computadores con acceso a internet y fueron costeados por las estudiantes que desarrollaron el proyecto.

La cartilla entregada a la empresa City Parking SAS, contiene acciones que están encaminadas principalmente a actividades que no requieren un impacto en el presupuesto de ninguna área, ya que ciertamente, por ahora, se ha evidenciado que la empresa no se encuentra en la facilidad económica para realizar otro tipo de intervenciones que pueden requerir la contratación de talento humano adicional.

En este punto es importante enfatizar que desde la Resolución 2646 de 2008 se estipula la obligatoriedad de gestionar el riesgo psicosocial con el fin de implementar acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y de prevenir las sanciones legales señaladas en su artículo 21:

El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295

de 1994. La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995. (Ministerio de Protección Social, 2008, pp 9)

Teniendo en cuenta lo anterior en el artículo 91 del Decreto. -Ley 1295 de 1994 se estipula que las direcciones regionales del Ministerio del Trabajo son las responsables de imponer las sanciones establecidas para los empleadores que incumplan con la implementación de los programas de seguridad y salud en el trabajo y las obligaciones propias del Sistema General de Riesgos Laborales cuyo valor es hasta de quinientos salarios mínimos legales vigentes, de acuerdo con la gravedad del incumplimiento. En el caso de la reincidencia o incumplimiento de las acciones correctivas se puede decidir la suspensión de las actividades por ciento veinte días y/o el cierre definitivo.

Ahora bien, teniendo en cuenta el Decreto 472 de 2017 donde se establece la graduación de las multas, se debe tener presente el tamaño de la empresa que para el caso sería una gran empresa y su multa por la no implementación de actividades para la mitigación del riesgo psicosocial asociado al estrés y síndrome de burnout podría ser de \$454,263,000

Finalmente, las incapacidades de origen laboral se reconocen desde el día del accidente y/o enfermedad y hasta que el trabajador se rehabilite o se cure y son pagadas sobre el 100% del ingreso base cotización o sea sobre el cual se hayan realizado los aportes a la seguridad social, según la normatividad el valor mínimo para pagar a los trabajadores es de un salario mínimo legal mensual vigente.

## **8.2. Beneficio**

Con el fin de evitar las sanciones mencionadas en los costos, la empresa City Parking SAS, realizo la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y a partir de sus resultados, las

estudiantes proponen una estrategia que permita trabajar en la mitigación del riesgo psicosocial asociado al Estrés y al Síndrome de Burnout y así de esta forma dar cumplimiento a la normatividad vigente y al Plan de Intervención Sugerido para este riesgo de una forma en la que no se deba hacer una inversión financiera teniendo en cuenta la situación actual.

Finalmente, el beneficio más importante es para los empleados del área administrativa, ya que, con las actividades contenidas en la cartilla, podrán poner en práctica estrategias que les permitan mitigar el estrés y el síndrome de burnout y así de esta forma mejorar significativamente su salud y calidad de vida.

## **9. Conclusiones y Recomendaciones**

### **9.1. Conclusiones**

La Empresa City Parking SAS, consiente de los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, toma acciones para la mitigación del estrés de los trabajadores del área administrativa y operativa, formulando un plan de intervención para este riesgo en específico.

Se percibe que el grupo de trabajadores del área administrativa son responsables, colaboradores, comprometidos y con un gran sentido de pertenencia, sin embargo, se logra reconocer que los principales factores de riesgo intralaboral que afectan a los trabajadores son: las demandas del trabajo, el estilo de liderazgo, las exigencias de la responsabilidad, demandas de la jornada y demandas emocionales.

En el proceso de la elaboración del proyecto de grado se pudo evidenciar como la pandemia de COVID 19, afecto significativamente la forma de trabajo, pasando de la presencialidad al teletrabajo lo que genero un impacto negativo en algunos trabajadores, por las demandas propias de sus cargos.

Con la información recolectada, fue posible estructurar una propuesta de intervención útil para la empresa con la cual se podrá prevenir e intervenir en el estrés laboral y el síndrome de burnout.

Los líderes de la empresa juegan un papel importante en la mitigación de los riesgos psicosociales, de modo tal que es importante empoderarlos y procurar que su impacto en los trabajadores sea positivo

### **9.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa City Parking SAS la socialización de la propuesta de intervención a los trabajadores del área administrativa, con el fin de que hagan uso del mismo y

que sea un referente para que a futuro se agreguen otros elementos que permitan mitigar el riesgo psicosocial de una manera más efectiva.

Se recomienda a la empresa hacer seguimiento a la implementación de la propuesta de intervención con el fin de verificar el impacto de las actividades sugeridas y evidenciar estos resultados, igualmente en la próxima aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

También es importante que en un futuro se asignen recursos para gestionar el riesgo psicosocial, por parte de la alta gerencia, con el fin de obtener mejores resultados en la mitigación de este riesgo.

Por último, se sugiere a la empresa apegarse a los factores de riesgo protectores evidenciados en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, no solamente por su importancia en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, sino por lo estratégico de usar estos elementos a favor en el desarrollo de actividades que promuevan la disminución de los otros factores.

## 10. Referencias

- Amaya, C., Cruz, C., Delgado, N., Gamboa, R., Soler, F. (2018). Jornadas de trabajo como factor de riesgo psicosocial: su influencia en los niveles de estrés, rotación y ausentismo en los operadores de transporte público en el SITP. [Tesis de Especialización, Universidad Piloto de Colombia]. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004343.pdf>
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arenas, C, Vásquez, H. (2020) Factores de riesgo psicosocial intralaboral que afectan la salud del área administrativa de la empresa Vélez Promociones Comerciales en Guadalajara de Buga para el primer semestre del año 2020. [Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11366/UVDTSO\\_ArenasCesar-VasquezHector\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11366/UVDTSO_ArenasCesar-VasquezHector_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ARL Sura, (15 de junio de 2021) Glosario ARL. Recuperado de: <https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl>
- Babativa, H., Guerra, L. y Osorio, N. (2019). Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés, en trabajadores de industrias cárnicas de jamonerías y salsamentarías en la localidad de Kennedy en Bogotá. [Tesis de Especialización, Pontificia Universidad Javeriana]. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46228>
- Barrera González, M, Cifuentes, Y, Fonseca, W (2020) propuesta programa de prevención de riesgos psicosociales para el colegio Montessori British School (MBS) [Tesis de



Especialización, Universidad ECCI]. Recuperado de:

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/782/PROYECTO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C., & Sierra, H. (2013). Proceso administrativo para organizaciones del siglo XXI. In A. Cortes & M. García Bencomo (Eds.), *Pearson, Prentice Hall: Vol. Segunda Ed (2nd ed.)*. Pearson.

Bolívar, L. (2019). Importancia de la identificación de los factores de estrés en las empresas y cómo este se relaciona con en el riesgo psicosocial. [Tesis de Especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/21510>

Carlin, M. y Garces, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Anales de Psicología*, vol. 26, núm. 1, enero, 2010, pp. 169-180 Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>

City Parking (2021). *Nosotros* -. <https://city-parking.com/nosotros/>

Congreso de la República, Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias. 16 de julio de 1979. D.O. 35308. Recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)

Congreso de la República, Ley 100 de diciembre 23 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. 23 de diciembre de 1992. D.O. 41148. Recuperado de <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Congreso de la República, Decreto 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. 23 de enero de 2006. D.O. 46160. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

- Congreso de la República, Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. 11 de julio de 2012. D.O. 48488. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)
- Congreso de la República, Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013. D.O. 48680. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1616\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html)
- Constitución Política de Colombia (1991). [Const.]. 4 de Julio de 1991. Colombia. Recuperado de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Colmena Seguros. (2010). Presentación SVE Sistema de Vigilancia Epidemiológica. Vicepresidencia Técnico Médica. Área de Prevención PYME. Recuperado de [https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/educacion-continuada/MemoriasFORMAR/Presentacion\\_SVE.pdf](https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/educacion-continuada/MemoriasFORMAR/Presentacion_SVE.pdf)
- Cuervo, M, Esteban, R. (2018) Modelo de Intervención Primaria para Minimizar el Riesgo Psicosocial Intralaboral de los Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa de Servicios Temporales Ubicada en la Ciudad de Bogotá. [Tesis de Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8256/Modelo%20de%20intervenci%c3%b3n%20primaria%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cueva, P (2019) riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de una empresa pública de la provincia de Manabí. [Tesis de maestría, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. Recuperado de: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1245>
- Delgado I. y Obando M. (s.f.) Estrategias de Promoción y Prevención de los Riesgos

Psicosociales del Instituto Técnico Guaimaral. Universidad Libre. Cúcuta, Norte de Santander. Colombia. Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11696/ESTRATEGIAS%20DE%20PROMOCION%20Y%20PREVENCION%20DE%20LOS%20RIESGOS%20PSICO%20SOCIALES%20DEL%20INSTITUTO%20TECNICO%20GUAIMARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, G., Plaza, M. y Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista Espacios*. Vol. 41. Pp. 109-122. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/343178375\\_Relacion\\_entre\\_estres\\_laboral\\_y\\_cultura\\_organizacional\\_en\\_empleados\\_del\\_sector\\_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Relacion-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacional-en-empleados-del-sector-salud.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/343178375_Relacion_entre_estres_laboral_y_cultura_organizacional_en_empleados_del_sector_salud/links/5f1a35b092851cd5fa420722/Relacion-entre-estres-laboral-y-cultura-organizacional-en-empleados-del-sector-salud.pdf)

Ferro, B, Gutiérrez, C, López, J. (2018). Intervención en los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales, que generan niveles altos de Estrés Laboral, en los Trabajadores de una Institución Educativa de Básica y Media Vocacional, de la Ciudad de Bogotá DC. [Tesis de Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8201/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20INTERVENCION%20EN%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIALES%20INTRALABORALES%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallego, L., Rueda, k. y Panche, L. (2020). Realización de un diagnóstico de riesgos psicosociales en el área administrativa de ed&g proyectos inmobiliarios S.A.S. [Tesis de Especialización, Corporación Universitaria Minuto De Dios]. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11310>

Gatica, Y. (2018). Evaluación de dimensiones de riesgo psicosocial en empresa de

telecomunicaciones. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168120>

Herrera Macedo, C, León, D (2018) Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa, 2017” [Tesis de Especialización, Universidad Católica de San Pablo]. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA\\_MACEDO\\_CAR\\_INF.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf)

Loaiza B., Edilgardo, & Peña, Aura E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable Faces*, 16(26),27-44. [fecha de Consulta 10 de Octubre de 2021]. ISSN: 1316-8533. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25728399003>

Martínez, G. L. V. (2019). PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN. In *El proceso de investigación*.  
<https://doi.org/10.2307/j.ctvdf0m1v.6>

Ministerio de la Protección Social. (2010) Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. [Archivo PDF]  
<https://www.protegerips.com/images/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de la Protección Social, 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. 17 de julio de 2008. D.O. 47059. Recuperado de:  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la

organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales 22 de junio de 1994. D.O. 41405. Recuperado de [https://normograma.info/men/docs/pdf/decreto\\_1295\\_1994.pdf](https://normograma.info/men/docs/pdf/decreto_1295_1994.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país 31 de marzo de 1989. D.O. 46981. Recuperado de [https://normograma.info/men/docs/pdf/resolucion\\_mintrabajo\\_rt101689.pdf](https://normograma.info/men/docs/pdf/resolucion_mintrabajo_rt101689.pdf)

Ministerio de Trabajo, Decreto 1356 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. 18 de julio de 2012. D.O. 48427. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_0652\\_2012.htm#Inicio](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm#Inicio)

Ministerio de Trabajo, Resolución 0312 del 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos de del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 13 de febrero de 2019. D.O. 50872. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Ministerio de Trabajo, Resolución 2404 del año 2019. Por la cual se adopta la batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Guía técnica General para la Promoción, prevención en intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. 22 de julio de 2019. D.O. 51023. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de Trabajo, Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y

funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. 30 de abril de 2012. D.O. 48427.

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_0652\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm)

Monrroy Pascuas, K, Cerón, F, Cuesta, L (2020) Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo psicosocial en la unidad de salud María IPS QUIBDO-CHOCO.

[Tesis Especialización. Universidad ECCI]. Recuperado de:

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/747/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Mora Rincón, K, Murillo, C, Quintero, S (2016) Programa de prevención de riesgos

psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas codensa s.a. ESP y emgesa s.a. ESP [Tesis de Especialización, Universidad ECCI]. Recuperado de:

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/249/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y

Explicativa. Recuperado el, 11, 2018.

[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ww5CiWx3B0kJ:scholar.google.com/+investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=en&as\\_sdt=0,5](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ww5CiWx3B0kJ:scholar.google.com/+investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=en&as_sdt=0,5)

Neira, L. (2020) Factores de Riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral del

Personal Administrativo de la alcaldía Municipal de Jugua de Ibirico. [Tesis de Especialización, Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología].

Recuperado de:

<https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/2913/PROYECTO%20DE%20GRADO%20LUZ%20NEIRA%20FINAL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nuñez Muñoz, A, Ruiz, A, Santacruz, N (2018) propuesta metodológica online para la información del riesgo psicosocial al trabajador. [Tesis de Especialización, Universidad de Manizales]. Recuperado de:  
[http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3495/Nu%c3%b1ez\\_Mu%c3%b1oz\\_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3495/Nu%c3%b1ez_Mu%c3%b1oz_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ochoa, M, Osorio, D, Valencia, L. (2019) Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Estilos de liderazgo. Empresa de Servicios de Salud – Manizales. [Tesis de Especialización, Universidad de Manizales] Recuperado de:  
<http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/4200/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20INTRALABORAL%20Y%20ESTILOS%20DE%20LIDERAZGO.%20EMPRESA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20-%20MANIZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Patlán, L. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista de Salud Uninorte. Vol. 35, No. 1. Pp. 156-184. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- Pereira Jardim, Lourdes. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. Gaceta Laboral, 14(1), 81-101. Recuperado en 8 de octubre de 2021, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972008000100004&lng=es&tIng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000100004&lng=es&tIng=es)
- Pérez, V. (2018). Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado De México]. Recuperado de:  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99480>
- Presidencia de la República, Decreto 1607 de 2002. Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos

Profesionales y se dictan otras disposiciones. 06 de agosto de 2002. D.O. 44892.

Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-1607-de-2002.pdf>

Presidencia de la República, Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la Tabla de

Enfermedades Profesionales. 07 de julio de 2009. D.O. 47404. Recuperado de:

<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/82702/90777/F1256060253/COL%25202009%2520R%252082702.pdf>

Presidencia de la República, Decreto 1443 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la

implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-

SST). 31 de julio de 2014. D.O. 49229. Recuperado de [http://www.suin-](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1287961)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1287961](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1287961)

Presidencia de la República, Decreto 472 de 2015. Por el cual se reglamentan los criterios de

graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el

Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de

clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o

prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones. 17 de marzo

de 2015. D.O. 49456. Recuperado de [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019781)

Presidencia de la República, Decreto 1072 del año 2015. [con fuerza de ley]. Por medio del

cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015.

D.O. 49523. Recuperado de:

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



Presidencia de la República, Decreto 2362 de 2017. Por el cual se adiciona al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un Capítulo 4 que establece la celebración del Día del Trabajo Decente en Colombia. 07 de diciembre de 2015. D.O. 49719. Recuperado de <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=30019586>

Quepuy, A (2019) Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en Trabajadores Enfermeros de un Hospital Público 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2352/1/TL\\_QuepuyOrdinolaAurora.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2352/1/TL_QuepuyOrdinolaAurora.pdf)

Rodríguez, L. y Bula, V. (2017). Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de Barranquilla. [Tesis de Maestría, Universidad Libre]. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10670>

Sáenz de la Torre, L (2015) Factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral y salud: Estudio en una muestra de trabajadores del sector de la construcción. [Tesis de Doctorado, Universidad de Huelva]. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/60675921.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C., & Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Sarsosa, K., Charria, V., Arenas, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Rev. Gerenc. Polít. Salud.* 2014; 13(27): 348-361. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>

Terán, A. y Botero, C. (2014). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana De Psicología*, Vol. 5, núm. 2, pp. 95–106. Recuperado de

<https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.5210>

Vargas, B (2020). Gestión del riesgo Psicolaboral para la prevención y manejo del estrés en la empresa servicios integrales en seguridad y salud S.A.S. [Tesis de Especialización, Fundación Universidad de América] Recuperado de:  
<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8394/1/192436-2020-III-GTH.pdf>

## **11. Anexos**

### **11.1. Anexo 1. Matriz IPEVR basada en la GTC 45.**

Ver archivo adjunto Excel: "Matriz IPEVR City Parking SAS"

### **11.2. Anexo 2. Estándares Mínimos según la Resolución 0312 de 2019**

Ver archivo adjunto Excel "Autoevaluación Estándares Mínimos Res 0312 de 2019 City Parking SAS"

### **11.3. Anexo 3. Plan de Intervención Sugerido para Riesgo Psicosocial**

Ver archivo adjunto Excel "Plan de Intervención Sugerido para Riesgo Psicosocial City Parking SAS"

### **11.4. Anexo 4: Propuesta de Intervención**

Ver archivo adjunto PDF "Cartilla de Estrategias de Afrontamiento de Estrés"