

**Análisis de los factores de riesgo psicosocial en una población de trabajadores remotos en el  
marco de la pandemia Covid 19**

**Mery Esperanza Ortiz Díaz.**

**Ana María Pineda Ortiz.**

**Edinson Fernando Solarte Ijaji.**

**Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI)**

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

**Bogotá D.C.**

**Mayo de 2022**

**Análisis de los factores de riesgo psicosocial en una población de trabajadores remotos en el  
marco de la pandemia Covid 19**

**Mery Esperanza Ortiz Díaz.**

**Código 00000112715**

**Ana María Pineda Ortiz.**

**Código 00000114900**

**Edinson Fernando Solarte Ijaji.**

**Código 00000112928**

Trabajo presentado para obtener el título de:

**Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI)**

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

**Bogotá D.C.**

**Mayo de 2022**

**Tabla de contenido**

1. Planteamiento del problema	5
1.1 Contextualización del problema	5
1.2 Descripción del problema	8
1.3 Pregunta de investigación	11
2. Objetivos	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivos Específicos	12
3. Justificación	12
4. Marcos Referenciales	14
4.1 Estado del arte	14
4.2 Marco teórico	33
4.3 Marco legal	41
5. Diseño Metodológico	46
6. Resultados	49
7. Estrategia de Intervención	61
8. Conclusiones	65
Referencias Bibliográficas	68
Anexos	76

### Lista de tablas

Tabla 1 Cálculo del Tamaño de la Muestra .....	48
Tabla 2 Estrategia de intervención.....	61

### Lista de figuras

Figura 1 Resultados pregunta “Desgaste emocional en el trabajo” .....	52
Figura 2 Resultados pregunta “Agotamiento en el trabajo” .....	52
Figura 3 Resultados pregunta: “Sentido de pertenencia con la empresa” .....	53
Figura 4 Resultados pregunta: “Dificultad para encontrar empleo” .....	55
Figura 5 Resultados pregunta: “Hacer parte del grupo de trabajo” .....	56
Figura 6 Resultados pregunta: “Responsabilidad sobre tareas domésticas” <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Figura 7 Resultados pregunta: “Participación en el trabajo doméstico” .....	58
Figura 8 Resultados pregunta: “Apoyo en el trabajo” .....	59
Figura 9 Representación de la Estrategia para el Tratamiento de Riesgos Psicosociales en Colaboradores que Realicen Trabajo Remoto. ....	64

### Lista de Anexos

Anexo 1. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. ....	76
Anexo 2. Autoevaluación.....	76
Anexo 3. Plan de trabajo anual. ....	76
Anexo 4. Consentimiento informado.....	76
Anexo 5. Encuesta para la Medición de la Afectación Psicosocial para la Población Trabajadora que realiza Trabajo Remoto en el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S	76
Anexo 6. Matriz DOFA. ....	76
Anexo 7. Matriz PESTEL .....	76

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Contextualización del problema**

En primera instancia es pertinente aclarar la diferencia entre teletrabajo y trabajo remoto. Visto desde la perspectiva de un marco legal, el teletrabajo se encuentra regulado bajo la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012; por otro lado, el trabajo en casa o trabajo remoto se encuentra bajo el amparo de la Ley 2088 del 2021.

Según el Libro Blanco del Teletrabajo, este es concebido como el desarrollo de las actividades que se hacen por fuera de las instalaciones del trabajador al menos 2 días a la semana haciendo uso de las tecnologías de la información para el desarrollo de las funciones de los colaboradores. Por otro lado se entiende como trabajo en casa “la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones., el trabajo en casa surge como una opción que tiene el trabajador para desarrollar sus funciones sin cambiar sus actividades u condiciones durante algunos días de la semana y que se utiliza y válida como una medida excepcional por la pandemia ocasionada por Covid-19” (Congreso de Colombia, Ley 2088/2021).

En consecuencia a lo anterior, la diferencia principal entre estas dos modalidades radica en la temporalidad de ambas figuras, pues el teletrabajo se realiza como mínimo dos veces por semana mientras el trabajo en casa es de carácter ocasional

Ahora bien, vale la pena mencionar las obligaciones de los trabajadores en cada uno de los casos mencionados:

### **Teletrabajo**

- Proporcionar los equipos y elementos necesarios para el desarrollo de la actividad.
- Afiliación ante la ARL.
- Pago del servicio de energía que garantice la conexión del teletrabajador.

### **Trabajo remoto**

- Corresponde a la modalidad de trabajo 100% remoto siendo fijada y aprobada por el trabajador. Asimismo no está condicionada a razones apremiantes urgentes o temporales.
- La regulación mantiene la idea de adecuar un espacio oficina en un lugar remoto de trabajo este se evidencia en las exigencias acerca de la herramienta de trabajo y los requisitos relacionadas con la salud entre otros.
- Se implementa de manera voluntaria, pero se elimina la opción que tenía trabajador de poder exigir el retorno a la presencialidad.
- No existe una tarifa legal en materia de pagos por conexión o herramientas de trabajo este aspecto deberá ser resuelto por las partes manteniendo el trabajador la responsabilidad de garantizar la calidad y la suficiencia.

### **Trabajo en Casa**

- La adopción de equipos y herramientas para trabajo en casa no constituye una obligación legal para el trabajador.

- No existe reglamentación u obligación frente a la figura de las ARL.
- Derecho al pago del auxilio de conectividad, siempre y cuando clasifique en el rango salarial con derecho al pago del auxilio de transporte.
- La modalidad de trabajo remoto es una realidad laboral en el sector empresarial, por este motivo es importante tener claridad sobre el desarrollo efectivo de esta metodología en las organizaciones

A pesar de lo reciente de la pandemia, varios autores ya han realizado estudios donde concluyen acerca de la afectación psicosocial de la población trabajadora. donde se identifica que aspectos como el aislamiento del teletrabajador, puede conducir a enfermedades psiquiátricas, nula participación en la vida laboral colectiva, riesgo a volverse adicto al trabajo olvidando cuantificar el tiempo que se le dedica, así como problemas familiares.

Por otro lado, Baert et al, plantean que, como un considerable número de trabajadores en todo el mundo fueron forzados a trabajar desde casa debido a la Covid-19, es una incógnita lo que experimentan por el aumento actual del teletrabajo. Sin embargo, las percepciones de 2.673 teletrabajadores que lo evaluaron, si bien refirieron características positivas, no fueron habituales en aquellos con niños en el hogar, los cuales se mostraron insatisfechos con el aumento del teletrabajo. Uno de cada cinco experimentó un incremento en el tiempo dedicado a dicha labor y manifestó conflictos con su pareja.

En la misma línea Santillán, también señala que, mientras dure la pandemia por Covid-19 y se continúe estas modalidades laborales, la superficialidad será una característica de las relaciones interpersonales. Además, identifica el potencial problema de las limitaciones en el acceso a las TIC con el consecuente atraso en el trabajo, mientras en el hogar disminuye la comunicación familiar y, a su vez, existe riesgo de conflictos. Habría que considerar que Gil

Monte también señala que un riesgo psicosocial, que condiciona estrés laboral, tiene el potencial de causar una afectación psicológica, física o social en la persona.

Así pues y para concluir lo expuesto por los autores mencionados, se puede decir que las principales afectaciones psicosociales causadas por el trabajo en casa y/o teletrabajo son:

- Aumento del riesgo de enfermedades psiquiátricas
- Aumento del riesgo de adicción al trabajo
- Aumento de las horas de trabajo
- Atrasos en el trabajo
- Aumento del riesgo de problemas familiares
- Disminución de la comunicación familiar
- Aumento del estrés laboral

En contraste, actualmente en el país no existen mecanismos para evaluar e intervenir dichos riesgos, por lo cual es conveniente la formulación de mecanismos en estos sentidos.

## **1.2 Descripción del problema**

Debido a la pandemia Covid 19 y como medida preventiva ante el contagio, se dice que el 98 % de las empresas en Colombia adoptaron la modalidad de teletrabajo, trabajó remoto y/o trabajo en casa. Adicionalmente y dadas las múltiples ventajas que este tipo de trabajo supone para las empresas, se estima que el 76,2 % planean continuar con estas modalidades de trabajo.

A pesar de lo reciente de la nueva situación, se infiere que el teletrabajo, trabajó remoto y/o trabajo en casa, puede generar afectación psicosocial en la población trabajadora debido al aislamiento de los grupos sociales y las nuevas dinámicas que esto supone. A pesar de que en Colombia través de la resolución 2404 del 2019, se adoptó la aplicación de baterías de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial; estas fueron diseñadas previo la ocurrencia



de la pandemia y por ende no contemplan los nuevos aspectos del entorno laboral cambiante al que actualmente se enfrenta la población tele trabajadora, trabajadores remotos y trabajadores en casa. En ese orden de ideas, se hace necesario que las empresas puedan contar con un mecanismo ágil y práctico que puedan aplicar a sus trabajadores no presenciales y que permita conocer las afectaciones psicosociales que se están generando en estos grupos poblacionales. De igual manera se hace necesario contar con instrumentos de intervención para aquellos casos donde se detecte una afectación psicosocial severa en la población trabajadora.

Es un hecho que la pandemia ocasionada por el virus del Covid-19 transformó las condiciones laborales de la gran mayoría de los trabajadores alrededor del mundo, acelerando significativos cambios tecnológicos que aún no se habían implementado. La presencia de un virus que transformó el diario vivir hizo imperativo replantear las formas tradicionales como se ejecuta el trabajo (Teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto, s. f.).

En Colombia, era muy poco el trabajo a distancia; se contemplaba como una alternativa lejana a la gran mayoría de trabajadores, a tener en el panorama tres opciones para implementarlo: trabajo en casa, trabajo remoto y el propio teletrabajo, cada una con un ámbito normativo propio cuyas particularidades se aclararán a continuación (Teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto, s. f.).

La ley 1221 de 2008 tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) (Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY\_1221\_2008], 2008).

Así como mismo como Ley 2088 de 2021 que tiene por objeto regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral (Ley 2088 de 2021 - EVA - Función Pública, s. f.).

Y por último la Ley 2121 de 2021 que tiene por objeto crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. (S.A.S, 2021).

De acuerdo a la emergencia sanitaria actual, ha llevado a un cambio y adaptación en la vida laboral. Siendo así que la Seguridad y Salud en el trabajo es un factor importante, en relación a lo anterior actualmente se exige mayor productividad incrementado el nivel de estrés en los trabajadores, por lo cual, se deben de mejorar el estudio, valoración y prevención de los Riesgos Psicosociales en el campo laboral.

Con el desarrollo del mecanismo para evaluar el riesgo psicosocial que afecta a la población que realiza teletrabajo, trabajo remoto o trabajo en casa, se realizó una propuesta de instrumentos para la medición de riesgos psicosocial; con la metodología de intervención se brindaron las condiciones óptimas para el salud y seguridad del trabajador, generando bienestar laboral y mejorando la productividad empresarial.

De acuerdo con lo anterior se puede resaltar que la Ley 2121 de 2021 “Ley de Trabajo Remoto” tiene por objeto “La presente ley tiene por objeto crear una nueva forma de ejecución

del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. Esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo se efectuó de manera remota en su totalidad e implicó una vinculación laboral con el reconocimiento de los derechos y garantías derivadas de un contrato de trabajo.”

Esta ley define Trabajo remoto: Es una forma de ejecución del contrato de trabajo en la cual toda la relación laboral, desde su inicio hasta su terminación, se debe realizar de manera remota mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones u otro medio o mecanismo, donde el trabajador y trabajador, no interactúan físicamente a lo largo de la vinculación contractual. En todo caso, esta forma de ejecución no comparte los elementos constitutivos y regulados para el teletrabajo y/o trabajo en casa y las normas que lo modifiquen.

El objeto central de este radica en la posibilidad de realizar todas las etapas contractuales dando uso de las tecnologías de la información, sin realizar una interacción física, este puede elegir su lugar de prestación de servicios de manera virtual.

En este contexto se puede realizar una herramienta que ayude a obtener un análisis de los factores de riesgo psicosocial en una población de trabajadores remotos en el marco de la pandemia Covid 19. Herramienta que orientará a plantear una hipótesis que permita identificar los objetivos del presente documento.

### **1.3 Pregunta de investigación**

¿Cómo mejorar la evaluación e intervención de la afectación psicosocial de personas en escenarios de trabajo remoto en el marco de la pandemia Covid 19?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Realizar un análisis de la afectación del riesgo psicosocial a una población seleccionada que realice trabajo remoto.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Formular un mecanismo para evaluar el nivel de afectación psicosocial, en una población seleccionada que realice trabajo remoto.
- Aplicar el mecanismo para evaluar el nivel de afectación psicosocial, en la población seleccionada que realice trabajo remoto.
- Generar estrategias de intervención que permita controlar el riesgo psicosocial potencial en la población trabajadora seleccionada de manera remoto.

## **3. Justificación**

De acuerdo a la actual emergencia sanitaria por la Covid-19, la Seguridad y salud en el trabajo se ha visto la necesidad de cambiar, crear reglamentos, leyes, reformas, directrices y demás, que brinden a los trabajadores lineamientos sobre cómo se debe de realizar las labores de una forma organizada y segura previniendo los accidentes de trabajo, estrés, riesgo psicosocial y demás.

En 1988, la OMS definió los factores psicosociales del trabajo como “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico”.

La resolución 2646 de 2008 tiene por objeto establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. (*Derecho del Bienestar Familiar [RESOLUCION\_MINPROTECCION\_2646\_2008]*, s. f.)

Esta resolución establece disposiciones, definiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente frente a la exposición de los factores psicosociales en el entorno laboral, determinando el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma de pensar, sentir y actuar cuando se enfrenta la vida. También ayuda a determinar cómo manejar el estrés, la relación con los demás y la toma de decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la adultez y la vejez (*Salud mental*, 2021).

Los cambios, actualizaciones y mejoras se dan paso a paso con el tiempo, aparecen nuevas necesidades y problemas de dar trámite inmediato. Las empresas y los gobiernos, deben de realizar diseños, estrategias y normas que corrijan y mejoren las condiciones laborales.

Es necesario realizar una revisión debido a los fuertes cambios que se han generado en relación a la emergencia sanitaria de los factores de riesgo psicosociales desde la actual normatividad, con el objetivo de verificar el estado del riesgo psicosocial concluyendo sobre las necesidades de intervención; de hacer cambios o ajustes y mejorar la evaluación de afectación

psicosocial de personas en escenarios de trabajo en casa, trabajo remoto o teletrabajo en el marco de la pandemia Covid 19.

El presente proyecto permitió, poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica frente a la evaluación de afectación psicosocial.

## **4. Marcos Referenciales**

### **4.1 Estado del arte**

Fuentes bibliográficas como revistas, trabajos de grado, leyes, decretos, resoluciones y tesis de similares, algunas de las referencias de este documento se van visualizar a continuación.

#### ***Nacionales***

**Título:** Propuesta para el Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) para el Fondo de Trabajadores Goretti Ltda. “FEG” de la Ciudad de Pasto (Nariño) Basado en la Legislación Colombiana Vigente.

**Autor:** Burgos Chaves, Jesús Anselmo

**Institución:** Universidad ECCI

**Fecha de publicación:** 2021

El tema del trabajo de investigación se relaciona con una propuesta para el diseño del SGSST basados en la normatividad legal vigente, en la empresa Fondo de Trabajadores Goretti Ltda., para el primer semestre del 2022. La empresa Fondo de Trabajadores Goretti Ltda. dedicada actividad económica del sector de intermediación financiera actualmente cuenta con un SG-SST, pero tiene un incumplimiento en la normatividad en seguridad y salud en el trabajo; a través de la propuesta para el diseño del SG-SST se obtiene instituir un plan de trabajo que le reconozca a la organización alinearse con los avisos legales en SST en Colombia. La metódica empleada se concernió con la indagación en campo, observación fundamentada y la valoración

directa mediante la evaluación de siete requisitos de la matriz de estándares mínimos en SST y lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 del 2019. Como consecuencia del desarrollo de la propuesta, se evidenció que el resultado de la evaluación de los estándares mínimos en SST bajo la normatividad vigente es aceptable, por lo que la empresa deberá desarrollar un plan de mejoramiento inmediato y presentar a entes regulatorios como el departamento de Trabajo y a su garantizadora de riesgos laborales, también se aseguró falta de asignación de una persona responsable para las actividades correspondientes al SG-SST y poco conocimiento en temas de SST entre otros.

**Título:** Guía para implementar procedimientos seguros de trabajo en espacios confinados para las Mipymes que desarrollan labores de construcción en las tres líneas de negocio que realiza la Constructora Colpatria S.A.S en Colombia.

**Autor:** Jiménez Patiño, Leidy Tatiana, Homez González, Mauricio

**Institución:** UNIVERSIDAD ECCI

**Fecha de publicación:** 2021

Esta guía para implementar procedimientos seguros de trabajo en espacios confinados para las Mipymes que desarrollan labores de construcción en las tres líneas de negocio que realiza la Constructora Colpatria S.A.S., en Colombia, está dirigida a las Mipymes del sector para facilitar y garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, beneficiar la puesta en marcha de proyectos del sector que lidera la Constructora Colpatria S.A.S., y evitar que se incurra en afectaciones legales, económicas, y sociales que pueden derivarse del incumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo en espacios confinados, que para el caso colombiano se reglamenta por medio de la Resolución 0491 de 2020 que establece los requisitos mínimos para actividades en espacios confinados. Para ello, se accede a los referentes

conceptuales, técnicos, y normativos reconocidos a nivel internacional y nacional, que aluden el desarrollo de actividades constructivas en función de la seguridad y salud de los trabajadores que se desempeñan en el sector de construcción, así como las iniciativas y aportes adelantados por la Constructora Colpatria S.A.S., para minimizar y evitar los riesgos asociados a procesos constructivos, que puedan comprometer el bienestar de los trabajadores y la competitividad del sector.

**Título:** Diseño de un manual ergonómico para los trabajadores del área administrativa de la red Century 21 en Bogotá en la modalidad de trabajo en casa por la emergencia del Covid-19

**Autor:** Norvey Alfonso Amado Flórez. María Fernanda Ortega Pérez. Martha Lucía Salazar Arango.

**Institución:** Universidad ECCI

**Fecha de publicación:**2021

Resumen del documento del autor: Este proyecto fue enfocado en diseñar un manual ergonómico para los trabajadores del área administrativa de la Red Inmobiliaria Century 21 con sede en Bogotá, que sufren de problemas osteomusculares, debido a que están haciendo sus labores en casa por la emergencia del Covid-19 y no se tiene un sitio adecuado para realizar sus trabajos. Los trabajadores de esta organización han manifestado la incidencia de diferentes factores asociados a los peligros biomecánicos, por el desarrollo de sus funciones en el trabajo en casa que han repercutido en su salud, entorno familiar, laboral y social, tales como dolores osteomusculares en extremidades inferiores y superiores, espalda, y cuello; para ello es indispensable que la calidad de vida de los colaboradores se encuentre en óptimas condiciones, por esta razón, se debe realizar la correcta identificación de los factores de riesgo biomecánico



para que puedan ser controlados y/o mitigados en el mayor porcentaje posible minimizando los riesgos de enfermedades y accidentes laborales.

Con esta investigación se busca identificar y evaluar las condiciones de los puestos de trabajo de los colaboradores del área administrativa en la modalidad de Trabajo en Casa, con el fin de disminuir la posibilidad de enfermedades de origen musculo esquelético; y mediante el manual ergonómico dar a conocer el grado de riesgo ergonómico y la forma de adoptar las posturas correctas en su actividad laboral.

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda a los trabajadores realizar capacitaciones constantes para los trabajadores, de ser posible una vez al mes, en autocuidado de la salud e higiene postural que estén incluidas dentro del plan de trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, utilizando como base el manual ergonómico que se desarrolló como objeto principal de este proyecto de investigación.

**Título:** diseño de una metodología para la gestión de riesgos en la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo de la empresa Concalidad S.A.S.

**Autor:** Kely Yohana Guardo Carriazo, Claudia Mesa Acevedo y Diego Fernando Rico Ordoñez

**Institución:** Universidad ECCI

**Fecha de publicación:**2021

Resumen del documento del autor: Actualmente, la emergencia sanitaria del Covid-19 ha obligado a las compañías a reinventarse y adoptar nuevas metodologías de trabajo. Entre ellas metodologías el “trabajo en casa”, la cual está siendo muy utilizada por las compañías a nivel nacional e internacional, dando resultados efectivos en términos de productividad y cumplimiento, sin embargo, para el caso de Colombia aún no se encuentra reglamentada

(Ministerio de trabajo, 2020). Otra de las metodologías utilizadas es el Teletrabajo, que a diferencia del trabajo en casa este si se encuentra reglamentada por la Ley 1221 de 2008 del Ministerio de Trabajo. El aumento en la gestión de actividades de trabajo, bajo estas modalidades, han generado un incremento en los riesgos de seguridad y salud en el trabajo (SST), lo cual ha está generando impacto en el bienestar y salud de los trabajadores y es reflejo en los indicadores de ausentismo, accidentalidad y enfermedad laboral. Así mismo está afectando la calidad de vida de los colaboradores y sus familias y el aumento significativo de diferentes riesgos entre ellos la carga laboral, manejo de horarios de trabajo, salud mental, relaciones interpersonales, interrelación de factores externos con las actividades laborales, entre otros. La finalidad de este trabajo es diseñar de una metodología SST para la gestión de riesgos del trabajo remoto en una empresa seleccionada, teniendo en cuenta que una porción de los trabajadores actualmente labora bajo esta modalidad y puede ser algo que se mantenga en el tiempo. Para ello, se cuenta con diferentes fases de trabajo entre las cuales están el diagnóstico del estado de identificación de peligros y riesgos, así como los controles definidos, la investigación de buenas prácticas y metodologías a nivel nacional e internacional para el control de riesgos y la generación y entrega de la metodología para la gestión riesgos para modalidades de trabajo en casa y teletrabajo.

**Título:** Diseño y propuesta de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial en la compañía Flowserve Colombia S.A.S.

**Autor:** Angie Julieth Carvajal Chaparro, Camila Andrea Obando Rodríguez, Tatiana Ruiz Algarra.

**Institución:** UNIVERSIDAD ECCI

**Fecha de publicación:** 2021

Resumen del documento del autor: El presente proyecto se realizó con el fin de identificar los factores de Riesgo Psicosocial que afectan a los trabajadores de la compañía Flowserve Colombia S.A.S., y de esta manera, proponer un programa de gestión del riesgo con el cual estos factores se pudieran intervenir, para esto, se utilizó como herramienta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, la cual fue aplicada a una muestra de 120 colaboradores, lo que corresponde al 92% de la población total de trabajadores de la compañía distribuidos de la siguiente manera, 89 trabajadores corresponden a jefes, Profesionales o Técnicos con personal a cargo (74%) y 31 trabajadores con cargos Auxiliares y operativos (26%).

**Título:** Factores psicosociales laborales: una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales

**Autor:** José Luis Llorca Rubio, Joan Manuel Torres Campuzano

**Institución:** Editorial Universidad Santiago de Cali

**Fecha de publicación:**2020

Resumen del documento del autor: En el marco de una labor editorial interinstitucional entre la Universidad Santiago de Cali (USC) Colombia y la Universidad Internacional de Valencia (VIU) España, se presenta el siguiente documento a través del cual se muestran algunos de los resultados del Trabajo de Fin de Master (TFM) intitulado originalmente Factores psicosociales individuales; una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales, el cual fue presentado por el estudiante del Máster en Prevención de Riesgos Laborales ofertado por la VIU, Joan Manuel Torres Campuzano, bajo la orientación del tutor José Luis Llorca Rubio, como requisito académico para acceder al título en mención durante el periodo 2017-2019. La publicación mancomunada de este documento surge por iniciativa del

entonces maestrando, quien además de haber egresado como psicólogo de la Universidad Santiago de Cali, labora en ella como docente asistencial y catedrático. Y, teniendo en cuenta la importancia que revisten los procesos académicos de cooperación interinstitucional, se atendió dicha iniciativa por parte de ambas universidades, incluyendo al profesor José Luis Llorca-Rubio como co-autor de este libro, no sólo en reconocimiento a su acompañamiento como tutor del TFM, sino también por su aporte puntual en términos del devenir histórico y del panorama actual en lo relativo a la identificación, evaluación, diagnóstico e intervención de los riesgos psicosociales en España, tema incluido en el texto.

### ***Internacionales***

**Título:** El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura.

**Autor:** Escobedo Pinco, Jennifer

**Institución:** Universidad César Vallejo

**Fecha de publicación:**2020

Resumen del documento del autor: La presente investigación estudiada sobre el teletrabajo y la productividad laboral en las empresas se evidencia de suma importancia su utilización debido a los cambios constantes e innovadores que surgen en las organizaciones, y asimismo es de suma importancia poder adaptarse a estos cambios. Como se presenta en el título de investigación llamado El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura se obtuvo como objetivo general conocer si las empresas que aplican el teletrabajo incrementan significativamente su productividad laboral de los colaboradores, por lo cual se utilizó una metodología de revisión sistemática con un enfoque de investigación cualitativo. Consecuentemente se recurrió a investigar artículos científicos indizados con la

finalidad que la investigación sea de calidad, por tal motivo se revisó noventa y dos artículos científicos para poder realizar el análisis correspondiente y dar respuestas a los objetivos planteados. Finalmente se realizó las conclusiones finales mediante los diez artículos científicos seleccionados y asimismo se realizó las conclusiones del presente estudio.

**Título:** El Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa bancaria en Lima - Perú

**Autor:** Richard Raitt Rodriguez-Rojas, Carlos Manuel Escobar-Galindo, Paula Martha Veliz-Terry, Roly Marino Jara-Espinoza.

**Institución:** Archivos de Prevención de Riesgos Laborales

**Fecha de publicación:** 2021

Resumen Objetivo: Determinar si la presencia de molestias musculoesqueléticas y el nivel de riesgo psicosocial se hallan relacionados en cajeros de una empresa bancaria en la ciudad de Lima. Métodos: Diseño metodológico de tipo transversal y descriptivo. Se analizó una muestra de 234 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO - ISTAS 21 VERSIÓN BREVE, una adaptación del Cuestionario Nórdico de Molestias Musculoesqueléticas y una ficha de datos sociodemográficos. Se aplicaron los instrumentos de valoración entre los meses septiembre y noviembre del año 2018. Se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para analizar la relación entre las variables principales del estudio. Resultados: Las dimensiones de factores psicosociales con más prevalencia de riesgo alto fueron “Exigencias psicológicas” (50.1%) y “Doble presencia” (49.1%). Las molestias musculoesqueléticas más frecuentes fueron las reportadas en el cuello (75.9%) y en la zona dorsolumbar (75.0%). Se observó relación entre el nivel de riesgo psicosocial en la dimensión “Compensaciones” y cantidad de regiones corporales afectadas por

molestias musculoesqueléticas en los cajeros bancarios ( $p < 0.05$ ). Conclusiones: Existe relación entre el nivel de riesgo psicosocial en la dimensión de “Compensaciones” y la cantidad de regiones corporales con reporte de molestias musculoesqueléticas. Se recomienda propiciar factores psicosociales protectores para evitar las molestias musculoesqueléticas en los cajeros bancarios. Palabras clave: Dolor musculoesquelético; Estrés Laboral; Satisfacción Laboral; Ergonomía; Cuenta Bancaria

**Título:** Influence of the Covid-19 Pandemic on Mental Workload and Burnout of Fashion Retailing Workers in Spain

**Autor:** Ana María Rodríguez-López, Susana Rubio-Valdehita, Eva María Díaz-Ramiro

**Institución:** International Journal of Environmental Research and Public Health

**Fecha de publicación:** 2021

Resumen del documento del autor: This study analyzed the levels of mental workload and the presence of burnout on a sample of fashion retailing workers from Spain and its relationship with the current Covid-19 (Coronavirus disease-19) pandemic. We established a cross-sectional design. Participants ( $n = 360$ ) answered an online survey including questions about sociodemographic data, perception of Covid-19, CarMen-Q questionnaire (workload), and MBI (burnout syndrome). The survey campaign took place in October and November 2020. The results showed that participants exhibited deep concern about the Covid-19 pandemic and its influence in the workplace. Although the mental workload was near the middle point of the scale, participants showed moderate to high burnout levels, revealing that the sample was at risk of experiencing higher burnout levels over time as the pandemic and associated economic crisis continued. The multiple regression analysis results indicated that environmental changes, work overload, somatic symptoms, insomnia, negative job expectations, and uncertainty constituted

significant mental workload predictors. Insomnia, somatic symptoms, and negative job expectations constituted significant predictors for burnout. Differences between job positions and genders in mental workload and burnout were found. In conclusion, the uncertainty at work derived from the Covid-19 pandemic harms fashion retailing workers' psychological well-being in Spain.

**Título:** Mental health assistance: identification of nursing diagnoses in a community mental health service

**Autor:** Eurides Santos Pinho, Adrielle Cristina Silva Souza, Ana Caroline Gonçalves Cavalcante Moreira, Luzana Eva Ferreira Lopes Nogueira, Amanda Melo e Santos Limongi, Nathália dos Santos Silva, Johnatan Martins Sousa

**Institución:** Revista Brasileira de Enfermagem

**Fecha de publicación:** 2021

Resumen del documento del autor: Mapear e identificar los diagnósticos de enfermería dirigidos a los usuarios que reciben atención nocturna en un Centro de Atención Psicosocial según la Taxonomía NANDA-I.

**Título:** Factores laborales y consumo psicotrópico entre trabajadores de la salud de Centros de Atención Psicosocial

**Autor:** Márcia Astrês Fernandes, Amanda Alves de Alencar Ribeiro, Mickaelle Karine Valério Lima, Nicole Maria Brandim de Mesquita Alencar, Ítalo Arão Pereira Ribeiro, Ana Livia Castelo Branco de Oliveira

**Institución:** Revista Cubana de Enfermería

**Fecha de publicación:** 2021

Resumen del documento del autor: Introducción: El entorno laboral y sus circunstancias, especialmente en profesiones con alta carga de estrés, son factores de vulnerabilidad de los trabajadores en relación al uso de sustancias psicoactivas. En este sentido, rutinas de trabajo insalubre ponen los profesionales de la salud en situaciones de riesgo cuanto a la estabilidad física y mental. Objetivo: Evaluar la prevalencia de los factores laborales asociados al consumo de psicotrópicos por parte de profesionales de la salud en los Centros de Atención Psicosocial. Métodos: Estudio transversal analítico, realizado en siete unidades de los centros de una capital del noreste de Brasil, de febrero a junio de 2019. Los 161 trabajadores de la salud activos participaron en la investigación; las informaciones fueron recolectadas por el instrumento Alcohol, Smoking and Substance Involvement Screening Test y el cuestionario sobre condiciones sociodemográficas, ocupacionales, de salud y consumo de psicotrópicos. Para el análisis estadístico descriptivo, los datos se ingresaron en el Microsoft Excel 2016, después exportados al programa Statistical Package for the Social Sciences, 23.0. Resultados: En el análisis de las motivaciones para el uso/abuso de psicotrópicos se observó recurrencia de estresores ocupacionales: condiciones de trabajo (5,80 %), insatisfacción laboral (2,90 %), dificultades de relacionarse (1,40 %) y aumento de la productividad (1,60 %). Conclusiones: La prevalencia de condiciones insalubres y estresantes entre los factores que influyen en el consumo de psicotrópicos por parte de los profesionales de la salud destaca la vulnerabilidad de estos trabajadores en relación con las condiciones diarias de trabajo. Palabras clave: trastornos relacionados con sustancias; personal de salud; estrés laboral; agotamiento profesional

**Título:** Propuesta de un plan de seguridad en el personal de construcción de una obra de edificación para disminuir riesgos laborales

**Autor:** Ramos Reyes, Ariané Diana, Roca Calderón, Gilson Jorge



**Institución:** Repositorio Académico USMP

**Fecha de publicación:**2020

Resumen del documento del autor: El rubro de la construcción es una de las actividades más importantes en la economía mundial; sin embargo, la implementación de la normativa relacionada a la seguridad y salud de los trabajadores de construcción civil es deficiente en el Perú, lo que se puede corroborar con la cantidad de accidentes en obras de construcción civil registrados en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En vista de la problemática, esta tesis propone como objetivo principal, la elaboración de un plan de seguridad que disminuya los riesgos laborales del personal de construcción de la obra denominada: “Mejoramiento de la prestación del servicio educativo del nivel primario y secundario en la I.E. N°7242 Divino Maestro del distrito de Villa El Salvador - Lima- Lima”. El proyecto cuenta con una investigación aplicada; de enfoque mixto; con niveles descriptivo, explicativo y aplicativo; y con diseño retrospectivo. En este proyecto se pudo constatar que la aplicación de la Matriz IPERC redujo los riesgos laborales en un 71% y dejó un 29% como riesgo por mitigar en la obra. Asimismo, se implementó un plan de vigilancia en el contexto del SARS-CoV-2, que resaltó por sus estrictos protocolos de seguridad sanitaria desarrollados con inmediatez y dentro de un estado de emergencia nacional; se realizó también un plan de emergencia y se establecieron procedimientos y capacitaciones que evitaron riesgos y daños laborales durante el desarrollo eficaz de la ejecución de obra al 35%.

**Título:** Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales

**Autor:** José Niño Escalante

**Institución:** Mapfre seguridad

**Fecha de publicación:**2022

Resumen del documento del autor: En el nuevo área de la psicología aplicada se concentran la mayoría de las «barreras de cristal» comunes de la prevención, más algunas que le son específicas y que pueden ir desde la falta de definición de los riesgos a evaluar hasta las posibles intromisiones profesionales que se pueden producir en el proceso, pasando por la precariedad metodológica de todo un conjunto de intangibles, como son los riesgos, los factores de riesgos, e incluso, las propias patologías a prevenir.

Muchos de los planteamientos propios de una vigilancia de salud (mental), todavía por concretar suficientemente, se suelen mezclar con los propios de la evaluación técnica de los riesgos, de modo que la necesaria síntesis que debe ser una evaluación de las «realidades objetivas» del trabajo respecto a las «realidades psicológicas» vividas por las personas suele dar unos resultados muy alejados de los objetivos preventivos.

En este artículo se pretende reflexionar sobre estas dificultades, pero, sobre todo, se proponen algunas alternativas viables que evitan la mayoría de las limitaciones e inconvenientes indicados de estas evaluaciones de los riesgos psicosociales a la salud en el trabajo.

**Título:** Condiciones psicosociales de las enfermeras en el desempeño de sus funciones dentro del territorio español

**Autor:** Juan Jesús García-Iglesias

**Institución:** Universidad de Huelva

**Fecha de publicación:**2021

Resumen del documento del autor: Introducción Los riesgos laborales han acompañado a los trabajadores a lo largo de la historia. En ciertas profesiones como es el caso de la de las enfermeras, están expuestas en el ejercicio de sus funciones a multitud de riesgos y condiciones laborales adversas, como pueden ser la escasez de personal, las cargas excesivas de trabajo, el

trabajo nocturno, los largos turnos de trabajo, un elevado número de horas trabajadas a la semana, una elevada frecuencia de rotación entre servicios y una elevada carga psicológica debida al manejo de situaciones de carácter crítico, entre otras. Todas estas condiciones laborales hacen que el trabajo que realizan las enfermeras sea particularmente estresante y diverso, en el que coexisten riesgos de diversa índole donde los factores de riesgo de tipo psicosocial son los más frecuentes que, si no se toman las medidas oportunas ni existen los recursos laborales adecuados, pueden generar manifestaciones de desgaste, una pérdida de compromiso laboral y una repercusión negativa sobre la propia salud del trabajador, especialmente en servicios donde la sobrecarga laboral es superior, como en el caso de los servicios de Urgencias. Objetivos El objetivo de este estudio fue describir el compromiso laboral, los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de una muestra de enfermeras españolas pertenecientes a distintas áreas asistenciales, analizando las relaciones existentes entre estas variables y sus efectos sobre la salud mental de las enfermeras. Hipótesis Las enfermeras que sufren sobrecarga laboral excesiva ofrecen niveles altos de burnout y moderados de compromiso laboral, por lo que aquellas que tienen una percepción de la salud regular o pésima un tienen mayor riesgo de desarrollar síntomas subjetivos de distrés psicológico. Así mismo, las demandas laborales elevadas aumentan la probabilidad de desgaste laboral, mientras que la existencia de recursos laborales aumenta el compromiso laboral de las enfermeras, especialmente en situaciones con una gran sobrecarga laboral como es el caso de la situación provocada por el SARS-CoV-2. Metodología Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal y de aproximación cuantitativa. Para su consecución se dividió en 2 fases: • Fase 1. Descripción e identificación de la evidencia disponible a través de un análisis bibliográfico. • Fase 2. Estudio de campo. Para la primera fase, se realizó un análisis bibliográfico de la evidencia disponible a través de 3

revisiones sistemáticas. Para la segunda fase, se realizó un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal y de aproximación cuantitativa, con una muestra de 1704 enfermeras españolas entre enero de 2019 y enero de 2020, utilizando un cuestionario autoadministrado que contenía variables sociodemográficas, la versión española del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-istas21) para la evaluación de riesgos psicosociales, la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) para analizar el compromiso laboral y el General Health Questionnaire (GHQ 12) para hacer un cribado de posibles problemas psiquiátricos no psicóticos de la población objetivo. Resultados Más del 50% de las enfermeras perciben un nivel de riesgo alto en el ejercicio de sus funciones; salvo en la dimensión Compensaciones, en la que presentaron un nivel medio-alto. Además, se observó una prevalencia superior en los servicios de Urgencias para las cinco dimensiones, sobre todo en las dimensiones Exigencias psicológicas y Apoyo social a las empresas con 80'5% y 79'2% respectivamente. En contraposición, las enfermeras de Atención Primaria presentaron una menor percepción de riesgo, con respecto al resto de servicios, siendo la prevalencia inferior al 50% en las dimensiones Trabajo activo y desarrollo de habilidades (39'3%), Compensaciones (33'1%) y Doble presencia (48'7%) donde se pudo afirmar que el riesgo es medio-alto. Por otro lado, más del 75% de las enfermeras de Atención Primaria obtuvieron un porcentaje promedio de 5 o 6 en todas las subescalas y en el puntaje total para la escala UWES 9. En lo que respecta a las enfermeras de Urgencias, los porcentajes asociados a promedios de 5 o 6 fueron del 57'72% en vigor, 71'14% en dedicación y 62'42% en absorción; mientras que, para el Resto de áreas los porcentajes fueron 58'46%, 69'61% y 69'81% respectivamente y en ambos servicios este porcentaje del total fue ligeramente superior al 62%. Concretamente, en todas las áreas bajo estudio, más del 30% reportó que experimenta estos sentimientos todos los días. Respecto a la evaluación del bienestar psicológico, un 41'14%

de las enfermeras puntúan el test GHQ-12 con valores superiores a 3, siendo inferior en el caso de las enfermeras de Atención Primaria (30'52%), ligeramente superior para las enfermeras de Urgencias (47'65%) y muy similar en el Resto de áreas (42'98%). En los tres modelos, enfermeras de Atención Primaria, enfermeras de Urgencias y Resto de áreas, las variables salud percibida y subescala vigor del test UWES presentaron carácter predictor. La edad fue significativa en los grupos de enfermeras de Atención Primaria y Resto de áreas; mientras que el sexo y la subescala dedicación del test UWES únicamente fueron significativas en el último grupo. La subescala absorción y la escala total del test UWES no fueron significativas en ninguno de los tres modelos.

Discusión En este estudio se ha constatado, en una muestra de 1704 enfermeras españolas, cómo los riesgos psicológicos, el nivel de engagement o el bienestar psicológico presentaron diferencias significativas entre los diferentes tipos de servicios: Urgencias, Atención Primaria y resto de áreas. En lo referente a la evaluación de los riesgos psicosociales, en cuatro de las cinco las dimensiones (CoPsoQ-istas21: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social a las empresas y Doble presencia) predomina una prevalencia con nivel alto en los tres grupos bajo estudio. Los niveles de compromiso laboral fueron altos en una cantidad considerable de los sanitarios bajo estudio, superando puntuaciones medias superiores a 4 sobre 6 en las tres dimensiones, con más de un 30% de las enfermeras que afirmaron haber experimentado sentimientos de compromiso laboral a diario. Según los datos que arroja nuestro estudio, se observa que cuatro de cada diez profesionales sanitarios pueden presentar deterioro en su salud mental (GHQ>3). La variabilidad encontrada entre servicios podría ser explicada por ciertas variables que pueden aumentar la percepción de riesgo como ser mujer joven, tener una percepción de salud regular o pésima, tener un bajo compromiso laboral y trabajar en servicios con un alto nivel de estrés como en el

caso de los servicios de Urgencias. Conclusiones La probabilidad que tiene una enfermera de desarrollar desgaste ocupacional y los niveles que ofrece de compromiso laboral van a depender de multitud de factores. Entre ellos, ciertas condiciones laborales como la sobrecarga laboral, el tipo de turno, el tipo de servicio, entre otros; y la presencia o no de ciertos recursos personales, situacionales y organizacionales como el capital psicológico del individuo, la percepción de apoyo social o ciertos valores personales, pueden ser factores especialmente influyentes. Así mismo, una situación como la provocada por la Covid-19, afecta a la salud mental de enfermeras en el ejercicio de sus funciones, especialmente en aquellas que se encuentran trabajando en primera línea de batalla contra el virus, debido al tiempo de trabajo, el miedo de poder contagiarse y contagiar a seres queridos y/o a pacientes, la preocupación en el control de la epidemia, entre otros. Por servicios, la mitad de las enfermeras de Atención Primaria experimentaron sentimientos de compromiso laboral a diario, presentando niveles más altos de compromiso laboral y más bajos de percepción de riesgos psicosociales que las enfermeras de Urgencias y del Resto de áreas. Además, 4 de cada 10 enfermeras ofrecieron puntuaciones por encima del punto de corte para comenzar a padecer problemas de salud mental, siendo superior en las enfermeras de Urgencias e inferior en las enfermeras de Atención Primaria. La implantación de una figura como la Enfermera de Práctica Avanzada (EPA) podría ofrecer ventajas muy importantes para la mejora del sistema sanitario público, tanto en términos de costo-eficiencia como en términos de mejora de la accesibilidad y la calidad de los servicios prestados al ciudadano, especialmente en servicios como los Servicios de Urgencias.

**Título:** Afrontamiento del estrés causado por la pandemia caso ROYALTEX S.A.

**Autor:** Espín Sánchez, Viviana Andrea

**Institución:** Repositorio Académico USMP

**Fecha de publicación:**2021

Resumen del documento del autor: El objetivo de la presente investigación fue diseñar un protocolo para afrontar el estrés generado por la pandemia del Covid – 19 en los colaboradores de la empresa ROYALTEX S.A., considerando la importancia de la salud mental para el desarrollo de las actividades tanto a nivel personal como laboral, por lo cual se considera de gran utilidad la información obtenida para los planes estratégicos de Talento Humano de la empresa. La investigación realizada es descriptiva, participó el 98.23% de colaboradores de la empresa, de forma aleatoria. Se utilizó el cuestionario de Impacto Psicológico del Coronavirus (CIPC), que consiste en un instrumento para la evaluación de aspectos psicológicos y de tipo emocional asociados al coronavirus. Las escalas principales del test fueron validadas a través de un programa estadístico, con el análisis del Alfa de Cronbach, se obtuvo en cinco subtests, resultados que indican que las escalas y los datos tienen alta fiabilidad en la población evaluada. En la escala de Distrés se realizó la prueba del Ji cuadrado, obteniendo el análisis de las variables zona (Sierra y Costa) versus las dimensiones de la escala, se encontró que no existe relación entre las mismas por tanto no hay dependencia. También se analizó la relación existente entre el género de los colaboradores y las dimensiones de la escala, encontrando una correlación entre el factor Ansiedad y género. El porcentaje de puntuaciones de 4 y 5 determinó que un 29.5% de participantes señalan haber sentido ansiedad o miedo. En segundo lugar, sienten desesperanza 28.06% y en tercer lugar Estrés o agobio con un 26.62%.

**Título:** Estudio de prevalencia de burnout en los médicos de familia del SERMAS y los posibles factores de riesgo asociados a las condiciones de trabajo

**Autor:** David García Gutiérrez

**Institución:** Universidad Complutense de Madrid

**Fecha de publicación:**2021

Resumen del documento del autor: Este estudio plantea la evaluación del proceso de burnout como riesgo psicosocial laboral, en Médicos de Familia del SERMAS, en las 7 Direcciones Asistenciales en las que se organiza el Área Única Sanitaria de la Comunidad de Madrid, teniendo como objetivo general la determinación de las características del síndrome: prevalencia, niveles de riesgo, posibles causas y consecuencias, mediante el estudio transversal sobre una población definida de 3.499 Médicos de Familia. El cuestionario trabajador para estimar la prevalencia del síndrome, así como, los porcentajes alcanzados en las tres dimensiones que lo definen: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Para la valoración del nivel de riesgo de desgaste profesional en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, distanciamiento y pérdida de expectativas se empleó el Cuestionario de Desgaste Profesional Médico (CDPM). El muestreo probabilístico trabajador fue por conglomerados, estudiándose 60 centros de salud y 814 médicos. Para el estudio de los posibles estresores laborales y consecuencias se empleó el CDPM. Se elaboró un cuestionario específico para Atención Primaria y un mapa con los centros seleccionados por Direcciones Asistenciales. La tasa de respuesta fue del 75,6%. La prevalencia del síndrome de burnout fue del 11,9% (MBI): el 0,1% elevado agotamiento emocional, 34,3% elevada despersonalización y el 28,5% baja realización personal. Un 7,8% de los médicos presentaron niveles altos de desgaste profesional, el 64,9% un nivel medio y un 27,3% nivel bajo (CDPM). La presencia de burnout en Médicos de Familia del SERMAS afecta a las 7 Direcciones Asistenciales.

El género femenino se comporta como un factor de protección con respecto al distanciamiento y pérdida de expectativas. La edad, el estado civil y el número de hijos no son



determinantes en este estudio. El turno de tarde y la falta de autonomía decisional y temporal se comportaron como factores de riesgo, afectando a los tres elementos descriptivos del síndrome. Los problemas derivados de la gerencia y supervisión, así como la sobrecarga burocrática de la consulta informatizada (tecnoestrés) son también factores de riesgo para el agotamiento emocional. En cuanto a la dimensión del distanciamiento, la presión social, la presión temporal organizativa y el tecnoestrés se comportan como estresores laborales de riesgo. La presión social, la presión temporal y la relación médico-paciente con usuarios de trato difícil, son estresores laborales de riesgo con respecto a la pérdida de expectativas. En este estudio son factores protectores la realización de consultas programadas con respecto al agotamiento emocional, la existencia de protocolos en la asistencia sanitaria frente al distanciamiento y la tutorización MIR frente a la pérdida de expectativas. En cuanto a las consecuencias derivadas del síndrome, un 57,6% de Médicos de Familia tienen deseos de abandonar la profesión, un 73,7% presentan consecuencias físicas y un 73,4% consecuencias emocionales. Finalmente, un 44,3% se sienten aislados socio-profesionalmente. El estudio ha sido promovido por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid y la Fundación para la Investigación e Innovación Biomédica de Atención Primaria, respondiendo a las demandas de un entorno de trabajo saludable promovido por la OMS, Directrices europeas y constitucionales, cumpliendo con las normas éticas y de buena práctica clínica.

## **4.2 Marco teórico**

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST promueve, mantiene y mejora las condiciones de salud y trabajo, preservando un estado de salud, bienestar físico, mental y social de los trabajadores, la prevención de accidentes y enfermedades laborales

factibles de intervención, dando cumplimiento a la normatividad vigente, disminuyendo los accidentes laborales y preservando la integralidad de los trabajadores en Colombia.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Anteriormente conocido Como Programa de Salud Ocupacional se dio a conocer el 31 de mayo de 2017 de acuerdo con la resolución 1016 de 1989, consecutivamente en el artículo 1 de la Ley 1562 del 2012, en la cual se estableció que el programa de salud ocupacional se definiría como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Con el ánimo de garantizar una cultura de prevención y promoción laboral, el Ministerio de Trabajo, expidió el Decreto 1443 en el año 2014, el cual fue derogado e incluido en el Decreto 1072 del 2015, en el que se pauta la implementación del SG-SST. El cual consiste en un proceso lógico y por etapas, que se basa en la mejora continua el cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y demás acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad, higiene y salud de los trabajadores. El trabajador debe tener en cuenta la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, de acuerdo con la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema basándose en el ciclo PHVA.

Para el correcto diseño e implementación del SG-SST, la organización debe tener en cuenta la evaluación inicial: se definen las prioridades de intervención; la Política del SG-SST; Planificación del SG-SST donde se incluye la construcción de un Plan de Trabajo el cual contiene objetivos, metas, actividades, responsables, cronograma, indicadores de gestión y recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema; continuando de implementa el SG-SST, con esta etapa las organizaciones garantizaran con rigurosidad la

ejecución de los procedimientos definidos en la Planeación; avanzando se realizar auditorías continuas, revisiones y mejoras del SG-SST.

En el Decreto 472 de 2015 del Ministerio de Trabajo expide el Decreto se establecen sanciones y multas a las empresas que no cumplan o infrinjan las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo; en la implementación del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en el Decreto 1072 de 2015, Las administradoras de riesgos laboral deben de apoyar a las empresas asesoramiento, asistencia técnica y mantenimiento de las empresas afiliadas.

De acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, nos dice que los responsables en la ejecución de este Sistema deben realizar un curso virtual de 50 horas O de 20 horas si es necesario, reglamentado también en la resolución 4927 del año 2016 y por la circular 063 de 2020 donde menciona la vigencia de la certificación del curso donde se debe de actualizar cada 3 años.

El Ministerio de la Protección Social en la Resolución 2646 de 2008 establece que los Factores de Riesgo Psicosocial son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La Resolución 2404 de 2019 tiene como objeto adoptar la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos.

De acuerdo a la última actualización por parte del ministerio del trabajo en su Resolución 2764 de julio de 2022, donde se deroga la Resolución 2404 de 2019 establece adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios para la identificación, evaluación, monitorio

permanente, e intervención de los factores de riesgos psicosociales instrumentos de evaluación y guías de intervención:

1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora.
3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.
4. Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública – Prácticas de trabajo saludables en la administración pública.
5. Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa – Cultura de vida y trabajo saludables.
6. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- Gestión de demandas en el trabajo.
7. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte – Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.
8. Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo – Prácticas de trabajo saludable para educadores.
9. Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero – Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.
10. Protocolo de prevención y actuación – Acoso laboral.
11. Protocolo de prevención y actuación – Síndrome de agotamiento laboral – “Burn out”.
12. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión.

13. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral – Trastorno de estrés postraumático.

14. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Reacción a estrés agudo.

15. Protocolo de actuación en el entorno laboral – Situaciones de duelo.

Lo anterior responde a las guías avaladas por el ministerio del trabajo para realizar el diagnóstico, intervención y seguimiento a las condiciones de riesgo psicosocial en la cual se encuentran inmersos los colaboradores.

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales (externos a la organización) y las condiciones y características individuales del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Báez y Moreno, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) nos define los factores psicosociales, como "los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos" (OIT, 1986). También señala:

[...] los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986).

Camacho & Mayorga (2017), relacionan los Factores de riesgo como:

#### ***a. Factores organizacionales***

Comprenden:

- Política y filosofía de la organización: relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial.
- Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo.
- Relaciones industriales: clima laboral, representación sindical y convenios colectivos.

### ***b. Factores laborales***

Comprenden:

- Condiciones de empleo: tipo de contrato, salario y proyección laboral.
- Diseño del puesto: rotación de puestos y trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: uso de habilidades laborales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo (España, 2010).

Dichos factores ejercen influencia en los trabajadores, pues impactan su vida laboral, social y familiar.

### ***El estrés***

Es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa (Peiró y Lira, 2013).

### ***La violencia en el trabajo***

Son "aquellos incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud" (Wynne &Clarkin, et al, 1997, p. 1, citados en Díaz y Báez, 2013). Son de índole psicológica y también física. Dentro de las conductas identificadas como violentas

están: el abuso emocional (comportamientos hostiles), la incivilidad (conductas rudas e irrespetuosas), el acoso psicológico o *mobbing* y el acoso sexual.

### ***El mobbing***

El acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral lo entiende Caamaño Rojas (2011) como

[...] un comportamiento antijurídico, plurio-fensivo de derechos fundamentales y está conformado por hostigamientos sistemáticos y reiterados de palabra, obra u omisión del trabajador o de uno o más trabajadores, o de estos de consuno, contra uno o más trabajadores que atentan contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación (p. 218).

La finalidad de este fenómeno puede ser de distinta naturaleza, como obtener la renuncia forzada del acosado, buscar una situación propicia para lograr su posterior despido o conseguir la abstención de la defensa jurídica de sus derechos (Gamonal y Prado, 2006).

### ***El acoso sexual***

Puede entenderse como "la conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar" (Fitzgerald, Swan, et al, 1997, p. 15). Igualmente, la directiva 2002/73 de la Comunidad Europea sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres lo define como

[...] toda situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2002).

El acoso sexual es un problema que afecta principalmente a las mujeres.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012) detectó los riesgos psicosociales más relevantes, ya que son los que mayores efectos negativos crean en la salud del trabajador. Son: el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el *mobbing* y el acoso sexual. (Camacho & Mayorga, 2017).

Como se considera que los riesgos psico-sociales afectan los derechos humanos y fundamentales del trabajador de tal manera que resulta necesario legislar su prevención y sanción, "han sido recogidos en la mayoría de las constituciones nacionales actuales, y [...] por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional" (Moreno, 2011).

En la Resolución 0312 de 2019 la cual determina los Estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual establece los estándares mínimos del SG-SST se deben de cumplir en todas las organizaciones. Esta resolución tiene como objeto instituir las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los trabajadores y contratantes, las cuales se deben de verificar y controlar las condiciones básicas de capacidad técnica, administrativa y de suficiencia patrimonial, económica, gerencial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades del sistema, de acuerdo al campo de aplicación esta resolución tiene aplicabilidad para todos los trabajadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a las empresas de servicios temporales, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que



corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares (Ministerio de trabajo, 2019).

Guía para la identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional Guía Técnica Colombiana (GTC 45/2012) fue diseñada para identificar los peligros y priorizar los riesgos de seguridad y de salud en el trabajo, la cual elabora una matriz de riesgos a partir de la identificación de los peligros y la priorización de los riesgos, para esto se requiere de un trabajo de campo basado en la observación en el que se debe recolectar información y clasificar los procesos, actividades y tarea de cada uno de los involucrados dentro de la organización, una vez hecha esta separación, se identifican los peligros junto a sus controles existentes. Posteriormente se evalúa el riesgo de acuerdo con los criterios de la guía técnica, se define si el riesgo es aceptable o no es aceptable, esto con el fin de dar prioridad de estos riesgos mediante el plan de acción, de igual manera con la identificación de peligros y valoración de riesgos se generan las actividades para los subprogramas de medicina preventiva del trabajo, higiene y seguridad industrial. (Icontec, 2012).

### **4.3 Marco legal**

A continuación, se relaciona la normatividad colombiana vigente (leyes, resoluciones y decretos) con relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y específicamente el riesgo psicosocial.

**Resolución 2400 de 1979**, Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente Resolución, se aplican a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo en particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y

enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades (Ministerio de Trabajo, 1979).

**Ley 9 de 1979:** Para los efectos de aplicación de esta Ley se entenderán por condiciones sanitarias del ambiente las necesarias para asegurar el bienestar y la salud humana (Congreso de Colombia, 1979)

**Decreto 614 1984:** Se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país. (Presidencia de la República, s. f.1984)

**Resolución 1016 de 1989,** El Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social, reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o trabajadores en el país, para planear, organizar, ejecutar y evaluar las actividades de Medicina Preventiva, del Trabajo, Higiene y Seguridad industrial, con el fin de preservar, mantener y mejorar la salud de cada uno de los trabajadores en la ejecución de sus actividades (Ministerio de Trabajo; Seguridad Social, 1989).

**Decreto Ley 1295 de 1994** Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan. (Ministerio de Trabajo; Seguridad Social, 1994)

**Ley 1010 de 2006.** Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se

ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública (Congreso de Colombia, s. f., 2006).

**Resolución 1401 de 2007.** Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. Establecer obligaciones y requisitos para realizar la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, con el fin de identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado, e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia (Ministerio de la protección social, s. f., 2007).

**Resolución 2346 de 2007.** Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Esta normatividad es indispensable para todas las organizaciones, ya que a través de ella se evalúa y analiza las condiciones de salud de todos los colaboradores (Minprotección, 2007).

**Resolución 2646 de 2008.** 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 estas. Se define las interacciones en el trabajo su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral (Ministerio de protección social, 2008).

**Resolución 2404 de 2019.** Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población

Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones (Ministerio de trabajo, 2019).

**Resolución 2764 de 2022.** Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones (Safework, 2022).

**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. Se debe establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos. Examinar conductas específicas en cualquiera de los trabajadores que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes (Ministerio del Trabajo, 2012).

**Ley 1562 de 2012.** Emanada del Congreso de la República, modifica el Sistema de Riesgos Laborales y dicta otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional para las diferentes entidades públicas y privadas, las normas y procedimientos a aplicar, con el fin de prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos ocasionados por las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (Ministerio de Salud, 2012)

**Decreto 1072 2015.** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el SG-SST, que deben ser aplicadas por todos los trabajadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo

modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (Ministerio de trabajo, 2015)

**Decreto 052 de 2017**, emanado de la Presidencia de la República, por el cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. Del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre el tema de la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Ministerio de trabajo, 2017).

**Resolución 312 de 2019**. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. La exigencia de requisitos mínimos no hace referencia a que los trabajadores puedan evadir la totalidad de los requisitos exigidos por el Ministerio. (Ministerio de trabajo, 2019)

**Resolución 1956 30 mayo**: Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de la protección social, 2008)

**Resolución 2404 22 julio**: Se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicolaboral, con la guía técnica general para la promoción, prevención, intervención y sus protocolos. (Ministerio del trabajo, 2019)

Guía Metodológica para la elaboración de Guías de Atención Integral en el Sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano: Por las cuales sintetizan, analizan y estructuran en pasos organizados, las metodologías internacionales para el desarrollo, adaptación

y evaluación de GPC y para la realización de estudios de evaluación económica en salud aplicables para Colombia. También establece pautas metodológicas precisas para adelantar estudios del impacto en el presupuesto, en este caso, en la Unidad de Pago por Capitación UPC, para las tecnologías en salud que se consideren puedan ser incluidas el Plan Obligatorio de Salud POS. (Ministerio de la protección social, 2020)

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos y trabajadores) con objeto de enunciar los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de reglamentar otros ámbitos del mundo laboral. Aunque estas normas revisten principalmente la forma de convenios y recomendaciones, la OIT también adopta otros instrumentos jurídicos, como declaraciones y resoluciones que contienen manifiestos oficiales y solemnes en que se reafirma la importancia que los mandantes tripartitos otorgan a determinados principios y valores. (Organización internacional del trabajo, 2016)

## **5. Diseño Metodológico**

De acuerdo al impacto que fue generado a raíz de los cambios en las maneras de realizar el trabajo debido a pandemia Covid 19 y la afectación psicosocial que estos cambios produjo en la población trabajadora, el enfoque del diseño metodológico para el presente trabajo de investigación será de tipo cualitativo bajo el paradigma fenomenológico y método inductivo; en el cual se pretenderá dar una interpretación de lo observado en la situación presentada sobre la población objeto.

El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en "reconstruir" la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente

definido. A menudo se llama "holístico", porque se precia de considerar el "todo", sin reducirlo al estudio de sus partes. (Sampiere et al, 2006).

Según lo anterior citado por Sampiere et al 2006, el presente estudio de investigación, se realizará mediante la aplicación de encuestas o cuestionarios a una población de trabajadores que realizaron trabajo remoto durante la pandemia, en el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. Según los resultados obtenidos se pretende generar un instrumento modelo que permita a las empresas del sector salud; identificar, evaluar e intervenir las posibles afecciones a la salud psicosocial que puede llegar a generar el trabajo remoto en los trabajadores.

Las fases del presente trabajo de investigación serán:

### **Fase 1. Formulación de Instrumento para Determinación de Afectación del Riesgo**

**Psicosocial:** durante esta fase se realizará la adaptación del “Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” formulado por el Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca o conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) y adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21. Este cuestionario es un instrumento público y gratuito que puede ser usado libremente. Dicho cuestionario consta de 38 preguntas, las cuales se conservaron tal cual y se adicionaron 4 preguntas más originarias del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por la psicóloga estadounidense Christina Maslach, las cuales se consideraron pertinentes incluir en el estudio. A continuación, se presentan las preguntas extraídas del cuestionario MBI y el apartado en el cual se ubicaron del cuestionario ISTAS21:

- Cuestionario MBI ítem 2: ¿Te sientes agotado al final de tu jornada? En el apartado 1 del cuestionario ISTAS21.

- Cuestionario MBI ítem 6: ¿Sientes que tu trabajo te requiere un gran esfuerzo? En el apartado 1 del cuestionario ISTAS21.
- Cuestionario MBI ítem 14: ¿Crees que trabajas demasiado? En el apartado 1 del cuestionario ISTAS21.
- Cuestionario MBI ítem 19: ¿Crees que consigues muchas cosas valiosas con tu trabajo? En el apartado 2 del cuestionario ISTAS21.

**Fase 2. Aplicación de instrumento para evaluar el nivel de afectación psicosocial:** para la aplicación del instrumento de medición, se seleccionó muestra poblacional a través de la siguiente fórmula:

Tabla 1  
Cálculo del Tamaño de la Muestra

Cálculo del Tamaño de la Muestra			
N	Población	100	
Z	Confianza	1,96	95%
P	Prop. Éxito-Prevalencia	0,95	
Q	1-p (Fracaso)	0,05	
E	Error permitido	0,05	5%

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Muestra calculada

42

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de fórmula, se realizará la aplicación del instrumento o encuesta de medición del riesgo psicosocial, a 42 personas que desempeñen trabajo remoto administrativo en la empresa.

**Fase 3. Generación de instrumento de intervención:** de acuerdo a los resultados obtenidos en la fase 2, en donde se identifican los factores críticos que desmejoran la salud de los trabajadores que realizan trabajo remoto, se pretende durante esta fase 4; la creación de una



estrategia de intervención en donde se propongan estrategias para intervenir los factores de desmejora.

## **6. Resultados**

Analizando el contexto en el cual se realiza el trabajo remoto en Colombia se puede decir que este se encuentra enmarcado dentro de la característica en la cual el trabajador y el trabajador no interactúan físicamente. Adicionalmente se puede decir que este tipo de trabajo se encuentra condicionado por el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones TICS siendo éstas la herramienta fundamental para el desarrollo de las tareas. En Colombia, este tipo de trabajo se da principalmente en actividades de tipo administrativo o donde la herramienta principal de trabajo sean las TICS. Cabe anotar que los trabajadores que realizan trabajo remoto en Colombia acuerdan con el trabajador, auxilios mensuales para el pago de los servicios de energía, telefonía, internet y otras herramientas de trabajo. Así pues, cuando un trabajador implementa el trabajo remoto en su organización, deberá tener en cuenta que la cobertura del SG-SST deberá extenderse hasta aquellos trabajadores que se encuentren desarrollando las labores desde sus hogares. Adicionalmente el trabajador deberá realizar una identificación de peligros y riesgos para este grupo poblacional, teniendo en cuenta que las características del trabajo son diferentes a las que se tuvieron si este se realizara en las instalaciones de la empresa. Así mismo, los programas de gestión para la intervención de los riesgos, deben tener alcance al grupo poblacional de trabajadores remotos.

Previo a la aplicación del instrumento diseñado para la evaluación del riesgo psicosocial en la población seleccionada, se realizó una revisión del contexto organizacional, donde inicialmente se realizó un análisis de los factores internos y externos mediante Matriz DOFA (Ver Anexo 6) y Matriz PESTEL (Ver Anexo 7). Durante el análisis se pudieron identificar

factores externos relevantes tal y como lo son las EPS liquidadas que generan incumplimiento en el pago a los prestadores de servicio y factores internos importantes como el aumento de cartera con consecuencia de los incumplimientos en los pagos de las EPS. Dentro del análisis del contexto y teniendo en cuenta los principales factores tanto internos como externos se puede decir que uno de los que podría llegar a tener relación directa con el riesgo psicosocial de los trabajadores que realicen trabajo remoto ya que, al encontrarse la organización en un panorama de pérdida de liquidez, puede llegar a darse un escenario donde se restrinja la inversión de recursos en estrategias de intervención para esta población.

Posteriormente se realizó la revisión de la Matriz de Identificación, Valoración e Identificación de Controles de la organización, en la cual se puede evidenciar que la gran mayoría de los riesgos en la organización, responden a los riesgos biológicos por la exposición a agentes patológicos y biomecánicos por las actividades en posturas prolongadas y movimiento repetitivos. De igual manera se ha identificado el riesgo psicosocial con una valoración de “alto” en el área de especialidades y de “medio” para las demás áreas de la empresa. Cabe anotar que la población que realiza trabajo remoto corresponde a personal administrativo que se encuentra distribuido por las diferentes áreas de la empresa. De manera general y según la matriz mencionada, se evidencia que el riesgo psicosocial se encuentra asociado al manejo de personal, elaboración de informes, direccionamiento de la institución (Ver Anexo 1).

Seguidamente se realizó la revisión de la autoevaluación de estándares mínimos del SG-SST, de acuerdo a lo establecido en la resolución 312 del 2019 (Ver Anexo 2). La autoevaluación arrojó un resultado bastante positivo con un cumplimiento de estándares de 96,5 sobre 100. Los incumplimientos actuales corresponden a lineamientos sobre la rendición de cuentas y la definición de acciones correctivas y preventivas. Luego, se realizó la revisión del

plan de trabajo anual, el cual cuenta con 59 actividades y una asignación presupuestal para el cumplimiento de los objetivos (Ver Anexo 3), lo cual demuestra gran compromiso por parte de la alta dirección frente a seguridad y salud en el trabajo.

Para el presente caso de estudio en el cual se consideró el riesgo psicosocial como tema de interés, se realizó la adaptación y combinación de dos instrumentos avalados y se generó un instrumento: “Encuesta para la Medición de la Afectación Psicosocial para la Población Trabajadora que realiza Trabajo Remoto en el Centro de Cuidados Cardio neurovasculares Pabón S.A.S.” para la evaluación del riesgo psicosocial.

Previo al diligenciamiento de las encuestas, la cuales fueron aplicadas a 42 colaboradores de la empresa de diferentes áreas y que realizan trabajo de tipo administrativo remoto, se socializó y solicitó el diligenciamiento de los consentimientos informados para participar en el presente proyecto de investigación (Ver Anexo 4). Lo anterior tenía como objetivo garantizar a las personas participantes, la protección de sus datos personales.

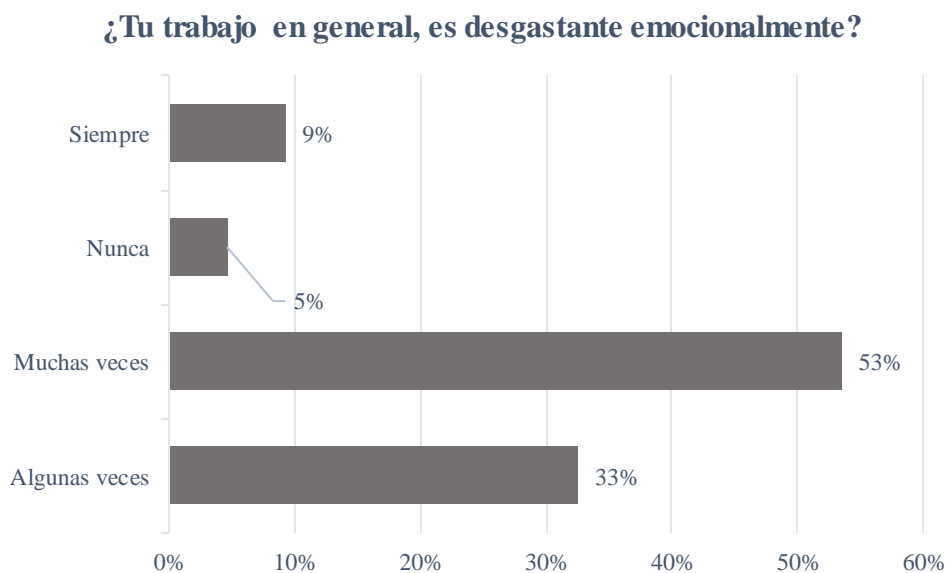
La “Encuesta para la Medición de la Afectación Psicosocial para la Población Trabajadora que realiza Trabajo Remoto en el Centro de Cuidados Cardio neurovasculares Pabón S.A.S.” constó de 42 preguntas, las cuales se encuentran distribuidas en 7 apartados, donde cada uno de estos corresponde a una dimensión psicosocial específica: exigencias psicológicas, control en el trabajo, inseguridad en el futuro, apoyo social y liderazgo, doble presencia y estima. Las respuestas posibles para 41 de las preguntas fueron: siempre, muchas veces, algunas veces, solo una vez y nunca. Se consideraron que los resultados con tendencias más marcadas, fueron aquellos donde la sumatoria entre las opciones siempre y muchas veces, tuvieron el porcentaje más alto. A continuación, se presenta el análisis de los resultados de cada uno de los apartados, así como los gráficos más representativos.

## Apartado 1. Exigencias Psicológicas

En el primer apartado, se realizaron 9 preguntas relacionadas con las exigencias psicológicas en el trabajo. De las tendencias más sobresalientes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar que el 62 % de los encuestados manifiestan tener desgaste emocional en el trabajo, como se puede observar en la figura 1.

### Figura 1

*Resultados pregunta “Desgaste emocional en el trabajo”*

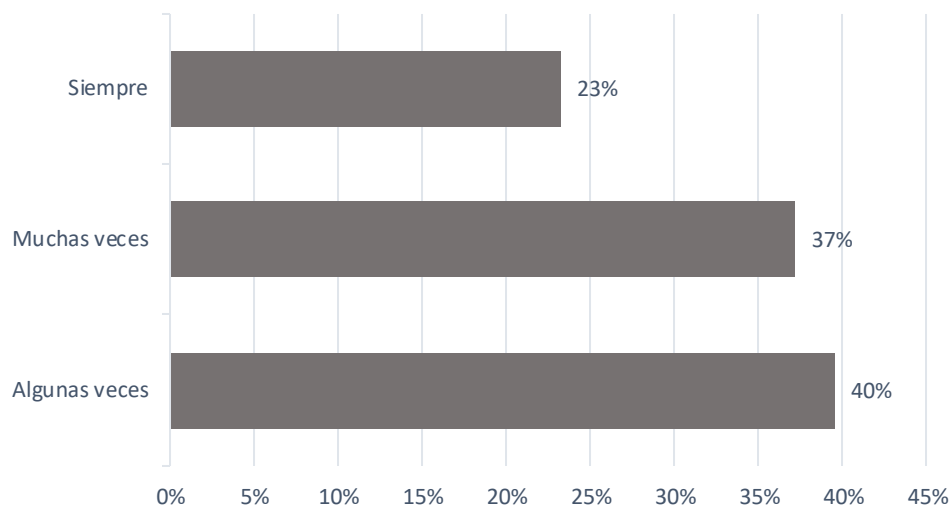


Paralelamente y como se observa en la figura 2, el 60 %, la población manifiesta sentirse agotada al finalizar su día trabajo. Lo anterior muestra que los trabajadores encuestados cuentan con una carga laboral alta que les está generando un síndrome de burn-out donde los niveles de estrés son altos y se genera agotamiento en el trabajador.

### Figura 2

*Resultados pregunta “Agotamiento en el trabajo”*

### ¿Te sientes agotado al final de tu jornada de trabajo?



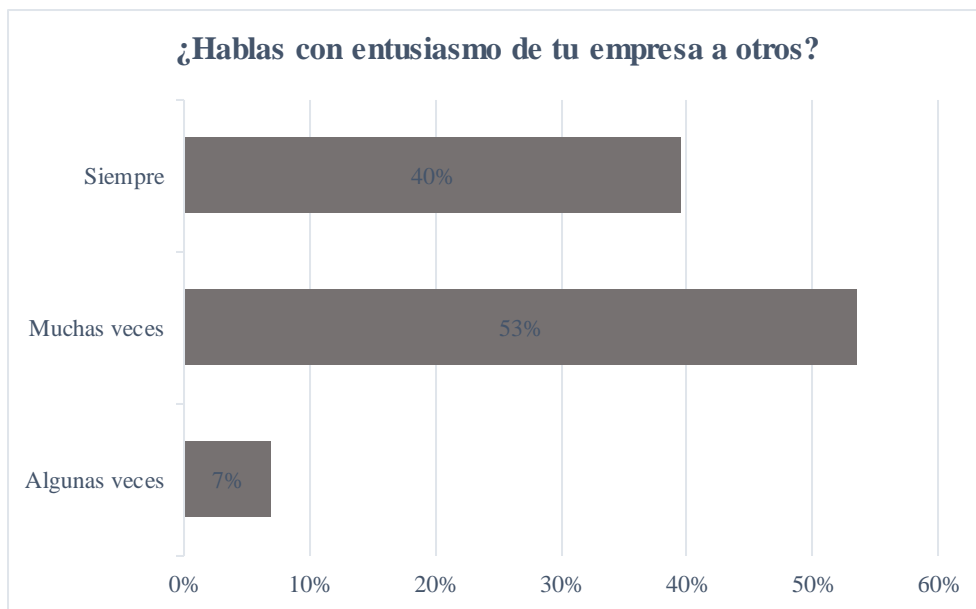
Los resultados en las gráficas 1 y 2, muestra una correlación clara entre el desgaste emocional y el agotamiento en el trabajo. Es importante por tal, intervenir en el desgaste emocional y carga laboral como un factor que incide en el agotamiento y por ende bienestar de los colaboradores.

### **Apartado 2. Control sobre el Trabajo**

En el segundo apartado, se realizaron 11 preguntas relacionadas con el control sobre el trabajo; el poder de decisión, la iniciativa y el compromiso. Entre las tendencias más sobresalientes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar que el 93 % de los encuestados manifiestan que hablaría con entusiasmo de la empresa con otras personas, como se puede observar en la figura 3.

### **Figura 3**

*Resultados pregunta: "Sentido de pertenencia con la empresa"*



Lo anterior demuestra un sentido de pertenencia importante de los colaboradores frente a la empresa, que puede ser un factor positivo a la hora de implementar la estrategia de intervención del riesgo psicosocial, pues los trabajadores estarán receptivos.

Con relación a la iniciativa, el aprendizaje organizacional y el desempeño de la profesión, los resultados se encuentran en promedio cerca al 80 %. El 79 % manifiesta que su trabajo requiere de su iniciativa, el 77 % manifiesta que el trabajo le permite aprender cosas nuevas y el 80 % manifiesta que se sienten comprometidos con su profesión.

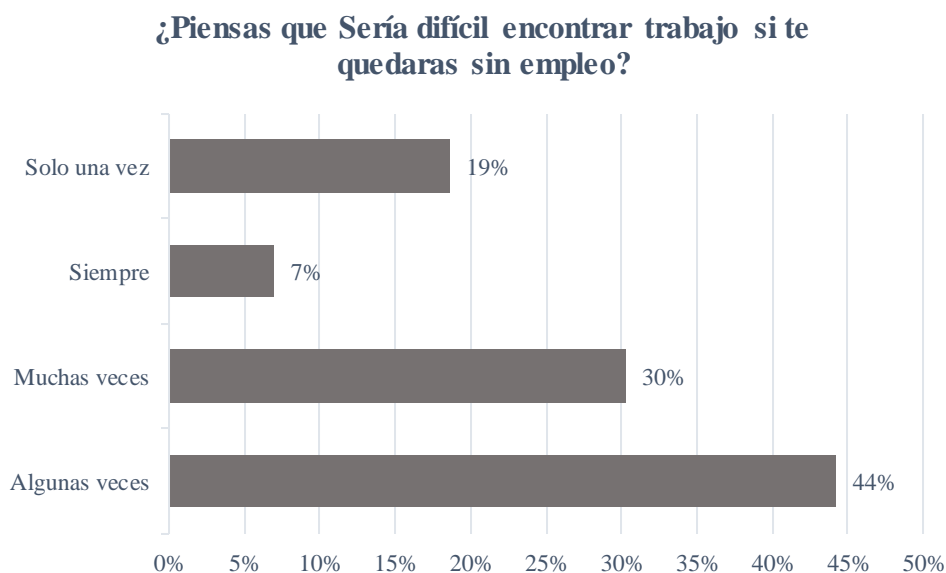
En cuanto al poder de decisión sobre las tareas que se asignan, el orden, los descansos, los datos muestran que en promedio el 50 % de los encuestados pueden tener decisión sobre sus tareas. Teniendo en cuenta el agotamiento que están experimentando los trabajadores y del cual se habló en el apartado 1, vale la pena enfatizar con los líderes o jefes de área, los métodos de asignación de tareas a fin de no exceder la carga laboral existente y en la medida de lo posible poder lograr su disminución.

### **Apartado 3. Inseguridad en el Futuro**

En el tercer apartado, se realizaron 4 preguntas relacionadas con la inseguridad en el futuro; la dificultad de encontrar empleo en caso de perder el actual y los cambios que se presenten. Entre las tendencias más sobresalientes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar como se observa en la figura 4, que el 74 % de los encuestados consideran que les sería muy difícil conseguir trabajo en este momento si quedaran cesantes; lo cual responde seguramente a un factor de incertidumbre socio económico producto de la pandemia COVID 19 y de manera general a la situación del país.

#### Figura 4

Resultados pregunta: “Dificultad para encontrar empleo”



Otros datos relevantes frente a los cambios, muestran que el 35 % de los encuestados manifiesta que sus tareas son cambiadas contra su voluntad, el 28 % que sus horarios son cambiados contra su voluntad y el 5 % perciben que se han generado cambios en el salario. Los datos anteriores muestran que vale la pena trabajar en la gestión del cambio, puesto que se nota

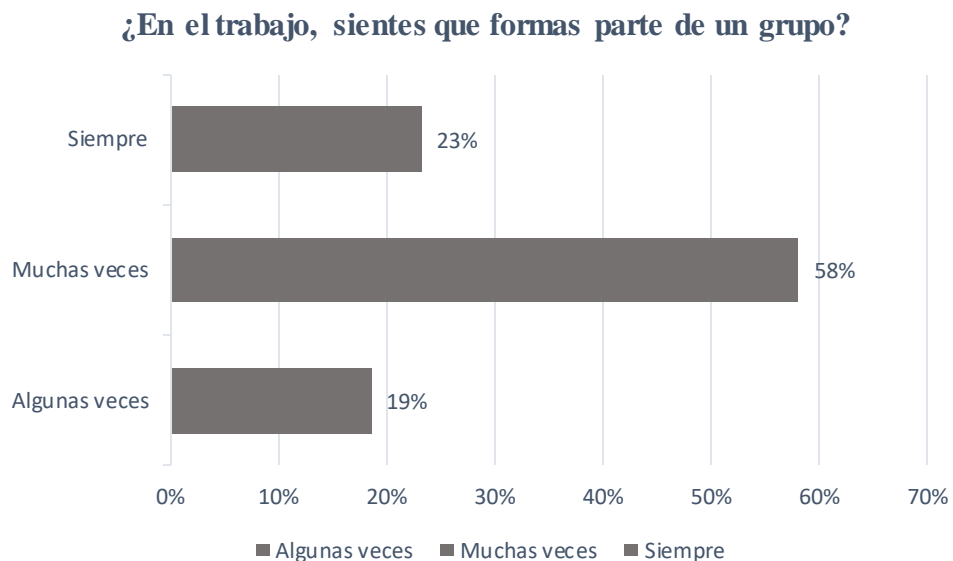
en la población entrevistada una percepción frente a que la empresa realiza muchas veces cambios no consensuados en horarios o asignación de tareas.

#### **Apartado 4. Apoyo social y calidad del liderazgo**

En el cuarto apartado, se realizaron 10 preguntas relacionadas con el compañerismo y el liderazgo. Entre las tendencias más importantes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar como se observa en la figura 5, que el 81 % de los encuestados consideran que hacen parte del grupo de trabajo; lo cual demuestra buen clima laboral y trabajo en equipo entre los colaboradores.

#### **Figura 5**

Resultados pregunta: “Pertener al grupo de trabajo”



Entre otros datos relevantes, se puede observar una tendencia de buenas relaciones entre jefes y subordinados puesto que se obtuvieron datos como que el 77 % de los encuestados manifiestan buena comunicación con sus jefes y el 72 % perciben apoyo del jefe y buena planificación de las tareas por los jefes. En cuanto a los compañeros, el 63 % percibe ayuda y



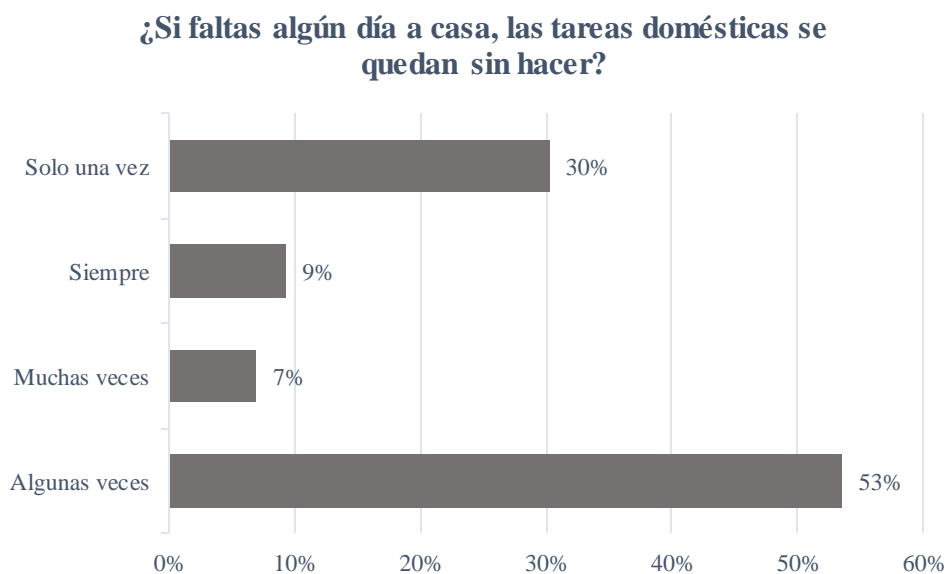
apoyo por parte de ellos. Lo anterior demuestra un buen liderazgo de los equipos de trabajo. Respecto al conocimiento de las responsabilidades y la información para hacer el trabajo, los porcentajes rondan el 60 %, por lo cual es un área para mejorar.

### **Apartado 5 y 6. Doble Presencia**

En el quinto y sexto apartado, se realizaron 4 preguntas relacionadas con la necesidad de la doble presencia en el trabajo y la casa.

#### **Figura 6**

*Resultados pregunta: “Responsabilidad sobre tareas domésticas”*



Entre las tendencias más importantes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar como se observa en la figura 6, que el 16 % de los encuestados son responsables de las tareas domésticas. A pesar de ser un porcentaje relativamente bajo, vale la pena que la estrategia se enfoque también en este aspecto puesto que ciertamente los colaboradores que tienen responsabilidades en la casa y trabajo y están trabajando desde la casa; tienen a su vez mayor dispersión y limitantes en cuanto al enfoque y la concentración en las tareas laborales.

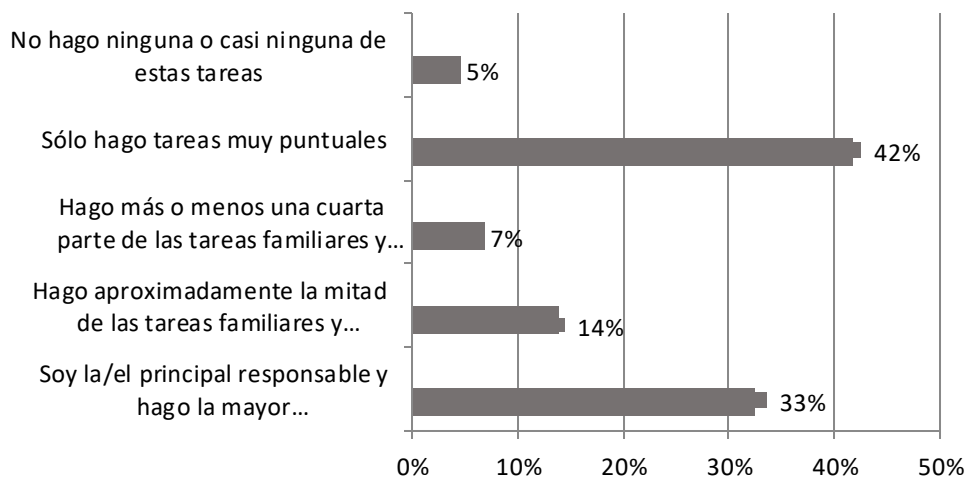
Para este grupo de colaboradores podría resultar complejo cumplir eficientemente las tareas laborales si a su vez son los responsables de la ejecución de las tareas domésticas, por lo cual se debería incluir en la estrategia de intervención; formación acerca de métodos de manejo y optimización del tiempo. Porcentajes menos representativos manifiestan tener alguna participación en la responsabilidad de realizar tareas domésticas.

En concordancia con la figura 6 donde se concluye que solo el 16 % de los encuestados son responsables de tareas domésticas. En la figura 7 se puede ver que la mayor parte de los encuestados; 42 % solo realizan tareas puntuales en el hogar.

### Figura 7

Resultados pregunta: “Participación en el trabajo doméstico”

#### ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?



Entre otros datos relevante se encontró que el 9 % de los encuestados piensa en tareas domésticas mientras está en el trabajando y el 12 % necesitaría estar en la casa y la empresa a la misma vez; por lo cual se podría concluir que los colaboradores que realizan trabajo remoto,

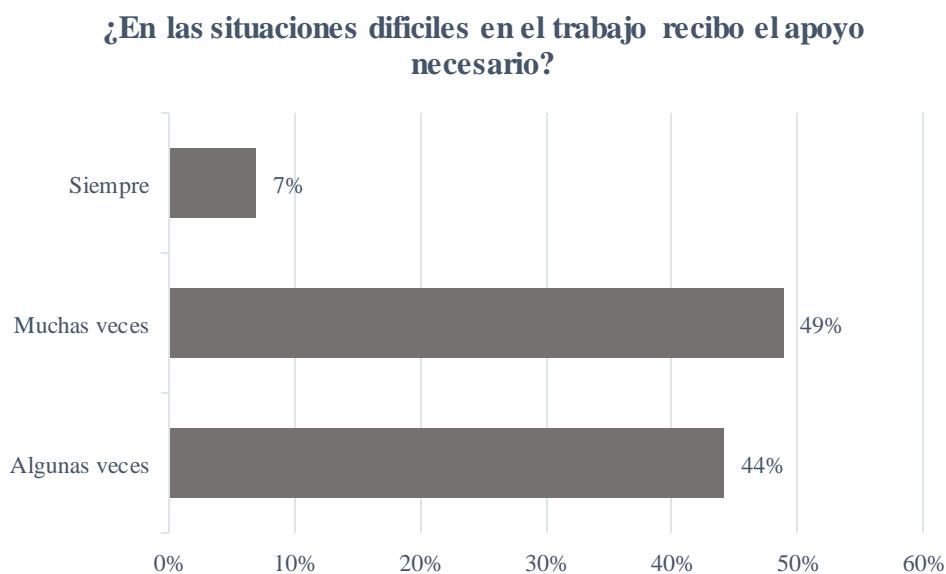
tienen cierto grado de responsabilidad en el desarrollo de las tareas domésticas, por lo cual la importancia de que puedan equilibrar las responsabilidades de las tareas tanto domésticas como laborales y cuenten con los métodos y herramientas para lograrlo.

### **Apartado 7. Estima**

En el séptimo apartado, se realizaron 4 preguntas relacionadas con el reconocimiento, el trato justo y el apoyo recibido en el trabajo.

### **Figura 8**

*Resultados pregunta: “Apoyo en el trabajo”*



Entre las tendencias más importantes en cuanto a los datos obtenidos, se puede resaltar como se observa en la figura 8, que el 56 % de los encuestados sienten apoyo en el trabajo, durante momentos o situaciones difíciles.

Entre otros datos relevantes obtenidos, se puede citar que el 47% de los encuestados manifiesta que reciben reconocimientos por los logros conseguidos, el 16 % sienten que son

tratados justamente y el 39 % consideran que el reconocimiento por el esmero puesto en el trabajo es adecuado. De acuerdo a lo anterior vale la pena que en la estrategia de intervención se haga énfasis en acciones de reconocimiento y sensibilización sobre funcionamiento de comités COCONLA como herramienta en caso de que se detecten casos de acoso laboral; teniendo en cuenta el bajo porcentaje de colaboradores que sienten trato justo en la empresa.

Para concluir, los datos más relevantes de la encuesta muestran:

1. El 98% de los encuestados manifiesta que se le acumula el trabajo.
2. El 70% de los encuestados siente que no les alcanza el tiempo.
3. El 98% de los trabajadores encuestados no olvidan los problemas del trabajo.
4. Más del 60% los trabajadores que realizan trabajo en casa se sienten agotados la mayoría del tiempo.
5. El 100% contestó que su trabajo requiere gran esfuerzo.
6. Más del 60% manifiesta sentir desgaste emocional.
7. Más del 60% de los entrevistados dicen tener que esconder sus emociones la mayoría del tiempo.
8. Más del 60% de los encuestados acusa sentir un trato injusto en algún momento del desempeño de su trabajo.

De acuerdo a estos resultados, se diseñó una estrategia de intervención enfocada en tratar los factores donde se identificó mayor riesgo psicosocial. Algunos de ellos fueron: el reconocimiento, la claridad en funciones, la doble presencialidad en casa y trabajo entre otros.

## 7. Estrategia de Intervención

De acuerdo a los resultados obtenidos posterior a la aplicación del instrumento de evaluación del riesgo psicosocial a una muestra seleccionada de colaboradores que realizan trabajo remoto en el en el Centro de Cuidados Cardio Neurovasculares Pabón S.A.S, se pudo notar falencias en algunos factores de trabajo, frente a los cuales se formula la presente estrategia de intervención. La estrategia se ha formulado de acuerdo al ciclo PHVA y contiene acciones prácticas y de poca complejidad, que pueden implementar en la organización, con uso de recurso humano y tecnológico. Se recomienda que en caso de que la organización decida la adopción de la presente estrategia de intervención, formule un plan de trabajo que incluya fechas límite de cumplimiento, responsables y seguimiento a fin de organizar los métodos de trabajo y el cumplimiento de las fechas establecidas.

**Tabla 2**

*Estrategia de intervención*

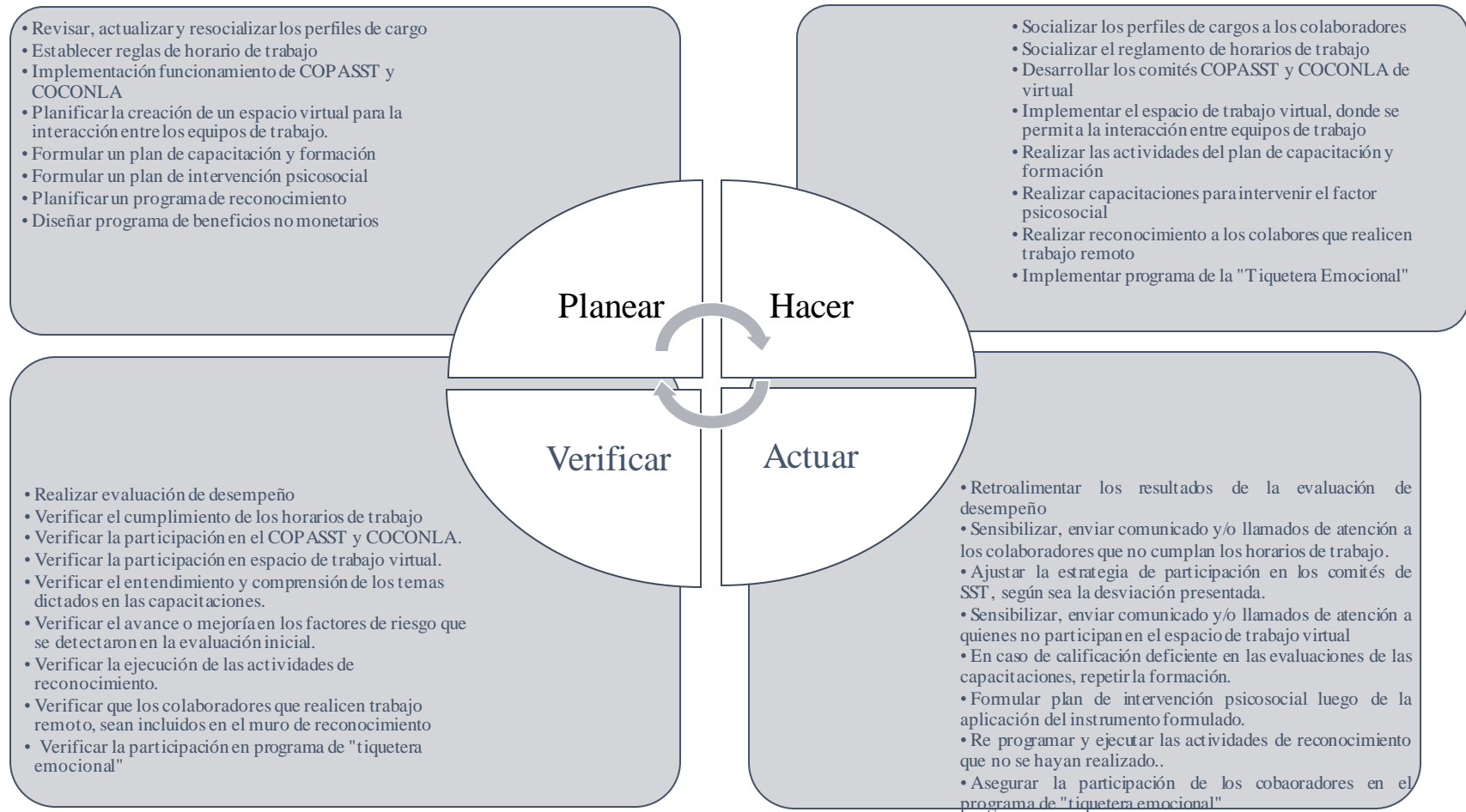
<b>Estrategia</b>	<b>Planear</b>	<b>Hacer</b>	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>
1. Actualización de Perfiles de Cargo	Revisar, actualizar y resocializar los perfiles de cargo de los colaboradores que realizan trabajo remoto, en donde se dé claridad sobre la autonomía.	Socializar los perfiles de cargos a los colaboradores que realicen trabajo remoto. Incluir en la socialización la autonomía y autoridad de cada cargo.	Realizar evaluación de desempeño a los colaboradores que realicen trabajo remoto	Retroalimentar los resultados de la evaluación de desempeño y tomar acciones según resultados por debajo de la meta esperada. Asegurar la promoción y crecimiento de los colaboradores con excelente evaluación de desempeño.
2. Horarios para Trabajo Remoto	Establecer reglas de horario de trabajo, para los colaboradores que realicen trabajo remoto. Incluir en dicha reglamentación, flexibilidad en los	Socializar el reglamento de horarios de trabajo para los colaboradores que realicen trabajo remoto.	Verificar el cumplimiento de los horarios de trabajo de los colaboradores que realizan trabajo remoto.	Sensibilizar, enviar comunicado y/o llamados de atención a los colaboradores que realizan trabajo remoto y no cumplan los horarios de trabajo establecidos.

	horarios de trabajo.			
3. Participación en Comités de SST	Implementación de estrategias para funcionamiento de comités: COPASST y COCONLA con participación de colaboradores que realicen trabajo remoto.	Desarrollar los comités COPASST y COCONLA de manera presencial y virtual a fin de garantizar la participación de los colaboradores que realizan trabajo remoto	Verificar la participación de colaboradores que realicen trabajo remoto en el COPASST y COCONLA. Verificar la revisión de temas de SST asociados al trabajo remoto, durante los comités.	Ajustar la estrategia de participación de los colaboradores que realicen trabajo remoto en los comités de SST, según sea la desviación presentada.
4. Interacción de Equipos de Trabajo	Planificar la creación de un espacio virtual (ej.: sala virtual, grupo WhatsApp, video llamadas programadas) en el cual se asegure la interacción entre los equipos de trabajo.	Implementar el espacio de trabajo virtual, donde se permita la interacción entre equipos de trabajo	Verificar la participación de la totalidad de los colaboradores que realizan trabajo remoto, en el espacio de trabajo virtual.	Sensibilizar, enviar comunicado y/o llamados de atención a los colaboradores que realizan trabajo remoto y no participan en el espacio de trabajo virtual
5. Formación y Capacitación	Formular un plan de capacitación y formación dirigido a los colaboradores que realizan trabajo remoto	Realizar las actividades del plan de capacitación y formación dirigido hacia los colaboradores que realizan trabajo remoto.	Verificar por medio de evaluaciones posteriores al desarrollo de las actividades de formación y capacitación, el entendimiento y comprensión de los temas dictados en las capacitaciones.	En caso de calificación deficiente en las evaluaciones de las capacitaciones, reformular las estrategias pedagógicas de capacitación y repetir nuevamente la formación.
6. Fortalecimiento Psicosocial	Formular un plan de intervención psicosocial y formación dirigido a los colaboradores que realizan trabajo remoto	Realizar capacitaciones para intervenir el factor psicosocial, que mínimamente incluyan los siguientes temas: Optimización del tiempo	Verificar un año después de implementar las acciones formuladas en esta estrategia y por medio de la aplicación del instrumento formulado para	Formular un plan de formación dirigido a los colaboradores que realizan trabajo remoto en los factores de mayor riesgo psicosocial que se identifiquen luego de la aplicación del instrumento

		Inteligencia emocional y gestión del estrés Gestión del Cambio	la evaluación del riesgo psicosocial, el avance o mejoría en los factores de riesgo que se detectaron en la evaluación inicial.	formulado para la evaluación del riesgo psicosocial
7. Programa de Reconocimiento	Planificar un programa de reconocimiento a trabajadores remotos	Realizar reconocimiento a los colaboradores que realicen trabajo remoto por medio de: * Selección de trabajador del mes * Celebración de cumpleaños * Muro de Reconocimiento	Verificar la ejecución de las actividades de reconocimiento. Verificar que todos los colaboradores que realicen trabajo remoto, sean incluidos en el muro de reconocimiento según su cualidad destacada.	Re programar y ejecutar las actividades de reconocimiento que no se hayan realizado.
8. Programa de Beneficios	Diseñar un programa de beneficios no monetarios mensual. Este programa puede llamarse de forma amigable para generar empatía emocional al trabajador: "La Tiquetera Emocional".	Implementar la "Tiquetera Emocional": con incentivos como: 1. Un día libre por " si te mudas" 2. Un día libre para que estés con tu familia y/o mascota 3. Una tarde libre si cumples tus metas laborales	Verificar que la totalidad de los trabajadores sean partícipes del programa de beneficios: La Tiquetera Emocional.	En caso de detectar poca participación de colaboradores en el programa de beneficios, cambiar la estrategia de premiación para aumentar el alcance.

**Figura 9**

*Representación de la Estrategia para el Tratamiento de Riesgos Psicosociales en Colaboradores que Realicen Trabajo Remoto.*





## 8. Conclusiones

En el Contexto Colombiano de un modelo económico capitalista, las empresas tienen la ardua tarea de llevar sus indicadores de productividad a los más altos estándares. En una economía abierta a la dinámica mundial donde los productos que se producen al interior del país deben competir con los productos que ingresan del exterior; las empresas luchan por mantener sus índices de productividad arriba y muchas veces las medidas que toman para nivelar la balanza de ingresos contra egresos es por la vía de la disminución de costos administrativos por el rubro salarios, nóminas, número de trabajadores.

En el contexto de la pandemia mundial, se presentó un fenómeno donde los trabajadores empezaron a laborar desde sus casas. Esto por el riesgo biológico y las medidas que debieron tomarse para la protección de la vida del trabajador. El trabajo remoto es entonces una alternativa que surge en el contexto corporativo presentando ventajas en cuanto a la disminución de los costos de las empresas tales como de energía, agua, aseo, mantenimiento entre otros.

La medida se implementa entonces y empiezan a surgir factores que impactan la salud mental y emocional de los trabajadores que desarrollan sus tareas en casa; modalidad trabajo remoto.

Los trabajadores empiezan a percibir dificultad para separar las tareas de la casa de las tareas que les son encomendadas en sus trabajos.

Si se hiciera el análisis desde disciplinas como la sociología o la psicología se podría concluir, al igual, que el ser humano es un ser gregario que existe para el otro y que es en cuanto al otro. La filosofía también ha enmarcado al ser humano como un ser social; se habla aquí del “contrato social” de Jacques Rousseau; donde el hombre con ética y moral, siempre vive inmerso

en una dinámica social, con los otros. Muchas teorías se podrían presentar para mostrar al hombre como un ser social donde situaciones de aislamiento generarían en las personas afectaciones como: estrés, ansiedad depresión etc.

Las empresas entonces tienen el reto, desde los procesos de recursos humanos, de ser más creativas en las soluciones que presenten para los trabajadores que ejecuten tareas al interior de sus casas.

Las empresas hoy día reconocen que el más importante de sus recursos es el recurso humano, es el hombre el impulsor y ejecutor de las grandes ideas, los grandes cambios. La revolución Industrial le brindó al mundo el contexto para el surgimiento de las máquinas, pero es en la modernidad donde se establece el valor real al más importante recurso empresarial: “el ser humano”. Por tanto, las organizaciones deben velar por otorgar las mejores condiciones al desarrollo humano entendido este desarrollo integral: físico, mental y emocional.

En cuanto al presente trabajo de investigación, se puede concluir que el instrumento formulado para la medición del riesgo psicosocial en la población trabajadora, permitió conocer las áreas o aspectos dentro de los cuales la población objeto de estudio presentaba mayor afectación o impacto. Dichos aspectos fueron: la carga emocional, la doble presencia, los cambios en horarios o funciones de trabajo y el trato justo recibido.

Los resultados de la aplicación del instrumento, pueden permitir a la organización enfocar una estrategia de intervención dirigida específicamente a la prevención y control del riesgo psicosocial de los trabajadores que realicen trabajo remoto.

Las acciones que componen una estrategia de intervención, pueden llevarse a cabo con el uso del talento humano de la misma organización y la extrapolación desde los intramuros de la

empresa, hacia las casas de los trabajadores, de los mecanismos propios del SG-SST, sin suponer altos costos adicionales.

Así pues, es importante que las empresas realicen el seguimiento a la afectación psicosocial de la población que realiza trabajo remoto, puesto que al no encontrarse en las mismas condiciones de la población trabajadora que asiste a las instalaciones físicas de una organización, resultan factores diferenciadores que podrían llegar a aumentar dicho riesgo y deteriorar la salud y bienestar de la población trabajadora.

## Referencias Bibliográficas

- Astrês Fernandes, M., Alves de Alencar Ribeiro, A., Valério Lima, M. K., Brandim de Mesquita Alencar, N. M., Pereira Ribeiro, Í. A., Castelo Branco de Oliveira, A. L., Astrês Fernandes, M., Alves de Alencar Ribeiro, A., Valério Lima, M. K., Brandim de Mesquita Alencar, N. M., Pereira Ribeiro, Í. A., & Castelo Branco de Oliveira, A. L. (2021). *Factores laborales y consumo psicotrópico entre trabajadores de la salud de Centros de Atención Psicosocial. Revista Cubana de Enfermería, 37(2)*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192021000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192021000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Burgos Chaves, J. A. (2021). *Propuesta para el Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) para el Fondo de Trabajadores Goretti Ltda. “FEG” de la Ciudad de Pasto (Nariño) Basado en la Legislación Colombiana Vigente*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2468>
- Baert S, Lippens L, Moens E, Sterkens P, Weytjens J. (2020). *The COVID-19 Crisis and Telework: A Research Survey on Experiences, Expectations and Hopes [Internet]*. Bonn: IZA – Institute of Labor Economics. (Discussion paper series; No. 13229). Recuperado el 5 de mayo del 2022 en: <http://ftp.iza.org/dp13229.pdf>.
- Camacho Ramírez, A. & Mayorga, D. R. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos, 20(40), 159-172*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <https://doi.org/10.18359/prole.3047>

- Campuzano, J. M. T., & Rubio, J. L. L. (2020). *Factores psicosociales laborales. En Editorial Universidad Santiago de Cali*. Editorial Universidad Santiago de Cali. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://doi.org/10.35985/9789585147591>
- Comité Mixto OMS/OIT. (1950). *Sobre higiene del trabajo*. Recuperado el 5 de mayo del 2022 en: [http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO\\_TRS\\_135\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_135_spa.pdf)
- Congreso de Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <https://www.arsura.com/index.php/leyes-y-normas/236-ley-9-de-1979>
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 del 2006*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)
- Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1221 de 2008*. Recuperado el 5 de mayo del 2022 en <http://www.suin-juriscol.gov.co>
- Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1221 del 2008*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1221\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html)
- Congreso de Colombia. (2021). *Ley 2088 de 2021*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>
- Escalante, J. N. (2002). *Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales*. Mapfre seguridad, 22(85), 25-35.
- Espín Sánchez, V. A. (2021). *Afrontamiento del estrés causado por la pandemia caso ROYALTEX S.A. Repositorio Académico USMP*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8279>
- Equipo de Redactores Legis. (2021). *¿Teletrabajo o trabajo remoto en Colombia?* Recuperado el 5 de mayo del 2022 en <http://www.legis.com.co>

- Fitzgerald, L., Swan, S. & Magley, V. (1997). *But was it really sexual harassment? Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women.* Needham: Heights.
- Gamonal, S. & Prado, P. (2006). *El mobbing o acoso moral laboral.* Santiago de Chile: LexisNexis.
- García-Iglesias, J. J. (2021). *Condiciones psicosociales de las enfermeras en el desempeño de sus funciones dentro del territorio español (p. 1).* Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288678>
- Gutiérrez, D. G. (2021). *Estudio de prevalencia de burnout en los médicos de familia del SERMAS y los posibles factores de riesgo asociados a las condiciones de trabajo (p. 1).* Recuperado el 30 de junio del 2022 en <http://purl.org/dc/dc/mitype/Text>, Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=289982>
- Gil-Monte P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública.* 2012; 29(2):237-41.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., Lucio, P, (2014). *Metodología de la Investigación.* 6ª. Ed. México DF. Mc GrawHill.
- Icontec. (2012). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.* Recuperado el 10 de junio del 2022 en [http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC\\_45\\_DE\\_2012.pdf](http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC_45_DE_2012.pdf).
- Jiménez Patiño, L. T., & Homez González, M. (2021). *Guía para implementar procedimientos seguros de trabajo en espacios confinados para las Mipymes que desarrollan labores de construcción en las tres líneas de negocio que realiza la Constructora Colpatria S.A.S en*

Colombia. Recuperado el 30 de junio del 2022 en

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2476>.

López Muñoz, S., & Méndez Casadiego, D. C. (2021). *Propuesta de implementación de dispositivos de seguridad basado en la instalación de sensores de blanking fijo y blanking flotante en máquina selladora de empaques ZENER 01, en una empresa del sector de plástico ubicada en Medellín, Colombia*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2472>

Mina Hurtado, I. S., & Erazo Cáceres, Y. E. (2021). *Propuesta para el Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa Óptica Nova de la ciudad de Santiago de Cali*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2473>

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 2346 del 2007*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2346\\_2007.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2346_2007.htm)

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 1401 del 2007*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_1401\\_2007.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_1401_2007.htm)

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 del 2008*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 1956 del 2008*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_1956\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_1956_2008.htm)

Ministerio de la Protección Social. (2020). *Guía de atención integral de Seguridad y Salud en el Trabajo para desórdenes musculoesqueléticos DME. SST-SAFEWORK*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://sst-safe-work.com/guia-de-atencion-integral-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-para-desordenes-musculosqueleticos-dme/>

Ministerio de Salud. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de Trabajo. (1979). *Resolución 2400 de 1979*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.2400-1979.pdf>

Ministerio de Trabajo. (1989). *Resolución 001016 de 1989*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/1132-resolucion-001016-de-1989>

Ministerio de Trabajo. (1994). *Decreto 1295 de 1994*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

Ministerio del Trabajo. (2009). *Resolución 2404 del 2019*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en: <http://www.suin-juriscol.gov.co>

Ministerio del Trabajo. (2012). *Resolución 652 de 2012*. Recuperado el 10 de junio del 2022. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>

Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 Nivel Nacional*. Recuperado 30 de junio del 2022, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>



Ministerio del Trabajo. (2017). *Decreto 052 de 2017*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <https://safetya.co/normatividad/decreto-052-de-2017/>

Ministerio de trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en [https://www.arlsura.com/files/Resolucion\\_0312\\_de\\_2019\\_Estandares\\_Minimos.pdf](https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf)

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 del 2019*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_2404\\_2019.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm)

Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764 del 2022*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://sst-safe-work.com/resolucion-2764-julio18-de-2022-bateria-de-instrumentos-para-el-riesgo-psicosocial/>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Med Segur Trab*, 57, suplemento 1, pp. 1-262.

Moreno B, Báez C. (2019). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid.

National Library of Medicine (2021). *Salud mental*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>

Onofre Pérez, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Organización Internacional del Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT

Organización Internacional del Trabajo. (2008). Guía sobre las normas internacionales de trabajo. Recuperado el 10 de junio del 2022 en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_normes/documents/publication/wcms\\_087344.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_normes/documents/publication/wcms_087344.pdf)

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2002). *Directiva 2002/73*. Bruselas: Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Peiró, J. M. & Lira, E. (2013). *Estrés laboral: nuevas y viejas fórmulas en salud laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Pires D. (2014). *Teletrabajo en Brasil. Reflexiones sobre la protección de la salud del trabajador frente a la isonomía del trabajo presencial*. Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías 2014; 12: 1-20

Pinho, E. S., Souza, A. C. S., Moreira, A. C. G. C., Nogueira, L. E. F. L., Limongi, A. M. e S., Silva, N. dos S., & Sousa, J. M. (2021). *Mental health assistance: Identification of nursing diagnoses in a community mental health service*. Revista Brasileira de Enfermagem, 75. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1175>

Presidencia de la República. (1984). *Decreto 0614 de 1984*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_0614\\_1984.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0614_1984.htm)

Presidencia de la República de Colombia. (2012). *Decreto 884 de 2012*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en <http://www.suin-jurisco1.gov.co>

- Presidencia de la República. (2021). *Ley 2121 de 2021 “Ley de Trabajo Remoto”*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/ley-2121-de-2021-ley-de-trabajo-remoto-3220202>
- Ramos Reyes, A. D., & Roca Calderón, G. J. (2020). *Propuesta de un plan de seguridad en el personal de construcción de una obra de edificación para disminuir riesgos laborales. Repositorio Académico USMP*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6801>
- Santillán W. (1986). *El teletrabajo en el COVID-19*. *CienciAmérica* 2020; 9(2): 65-76.
- Universidad Autónoma de Madrid. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 10 de junio del 2022 en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Valdivieso, D. (2021). *Teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto: Una opción para cada caso. Ámbito Jurídico*. Recuperado el 30 de junio del 2022 en <https://www.ambitojuridico.com/noticias/especiales/teletrabajo-trabajo-en-casa-o-trabajo-remoto-una-opcion-para-cada-caso>.
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T. & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxemburgo: European Comission.

## **Anexos**

Estos anexos se encuentran en archivos adicionales a este trabajo, por su gran tamaño no se adjuntan dentro del cuerpo del proyecto.

Anexo 1. Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.

Anexo 2. Autoevaluación.

Anexo 3. Plan de trabajo anual.

Anexo 4. Consentimiento informado.

Anexo 5. Encuesta para la Medición de la Afectación Psicosocial para la Población Trabajadora que realiza Trabajo Remoto en el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S

Anexo 6. Matriz DOFA.

Anexo 7. Matriz PESTEL