

**Propuesta evaluación de factor de riesgo psicosocial en empresa de
telecomunicaciones – Sede Bogotá**

Daniela Valentina Guzmán Castellanos

(Cod. 63000)

Facultad de Ingeniería, Universidad ECCI

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

Dr. Gonzalo Yepes

Febrero 11, 2023

Tabla de Contenido

Dedicatoria	4
Agradecimientos	4
Introducción	5
Resumen	6
Summary	7
Palabras claves	8
Keywords	8
1. Propuesta evaluación de factor de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones – sede Bogotá	8
2. Problema de investigación	8
2.1 Descripción del problema	8
2.2 Formulación del problema	9
3. Objetivos	10
3.1 Objetivo general	10
3.2 Objetivos específicos	10
4. Justificación y delimitación	10
4.1 Justificación	10
4.2 Delimitación	11
4.3 Limitaciones	12
5. Marcos de referencia	12
5.1 Estado del arte	12
5.2 Marco teórico	22
5.3 Marco legal	29
6. Marco metodológico de la investigación	35
6.1 Recolección de la información	38
6.2 Análisis de la información	41
7. Resultados	42
8. Análisis Financiero	65
9. Conclusiones y recomendaciones	66
10. Referencias	69

Índice de tablas

Tabla 1. Delimitación.....	11
Tabla 2. Factores de riesgo psicosocial.....	23
Tabla 3. Medidas colectivas para prevención de riesgo psicosocial.....	26
Tabla 4. Cronograma	42
Tabla 5. Perfil ocupacional Jefe de Almacén.....	43
Tabla 6. Perfil ocupacional Analista de Almacén.....	43
Tabla 7. Perfil ocupacional Analista de Almacén.....	44
Tabla 8. Factores intralaborales y extralaborales.....	57

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Género.....	46
Ilustración 2. Edades.....	46
Ilustración 3. Estado civil	47
Ilustración 4. Nivel de estudio	47
Ilustración 5. Estrato	48
Ilustración 6. Tipo de vivienda	48
Ilustración 7. Personas a cargo.....	49
Ilustración 8. Antigüedad en la empresa.....	49
Ilustración 9. Nivel jerárquico	50
Ilustración 10. Factores intralaborales forma A.....	52
Ilustración 11. Factores intralaborales forma B	53
Ilustración 12. Factores extralaborales forma A	54
Ilustración 13. Factores extralaborales forma B	55
Ilustración 14. Factores intralaborales y extralaborales forma A.....	55
Ilustración 15. Factores intralaborales y extralaborales forma B.....	56
Ilustración 16. Factores intralaborales y extralaborales.....	57

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a Dios ya que agradezco cada una de las bendiciones que ha puesto en mi camino y a mi familia por ser una parte fundamental de mi vida y ser mi más grande apoyo.

Agradecimientos

Agradezco a la empresa por ser mi objeto de investigación y permitirme crecer laboralmente desarrollando mis conocimientos y capacidades.

Introducción

La Salud, Seguridad y Ambiente o también conocido como HSE (Health, Safety & Environment) es un Sistema de Gestión creado para garantizar estándares internacionales de seguridad y medio ambiente de acuerdo con la ISO dentro de una organización. La gestión integrada HSE consiste en:

- Seguridad ocupacional: Una serie de actividades relacionadas con la protección de la salud social, física y mental.
- Seguridad industrial: Los riesgos y los peligros de la industria.
- Medio ambiente: Protege el medio ambiente o trabaja por el cuidado de los recursos naturales mediante las acciones que demuestren la conservación.

Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) o Sistemas HSE, ayudan a las empresas a mejorar de manera continua la calidad de los servicios y productos, estableciendo y evaluando programas, política, control y objetivos. La creación de un sistema de gestión integrado simplifica el desarrollo, mantenimiento y utilidad de varios sistemas de gestión. (ISO TOOLS, 2017)

Según la ISO 45001 “La Seguridad Industrial es una de las disciplinas que se ocupan de gestionar o manejar los riesgos inherentes a las operaciones y procedimientos en la industria y las actividades comerciales y entre otros entornos diferentes” (2019)

Dentro de la seguridad industrial se encuentra la identificación de factores de riesgo laborales los cuales se entienden como los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar siniestros o cualquier tipo de accidentes que puedan provocar algún daño o problema de salud. (ISO TOOLS, 2015)

Resumen

Esta investigación consistió en evaluar la presencia del riesgo psicosocial a una muestra de personal de empresa de telecomunicaciones a través de la aplicación de la batería como instrumento de los factores de riesgo psicosocial y de acuerdo a los hallazgos encontrados establecer medidas de intervención para ser gestionadas y ejecutadas por la compañía a través del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

“En Colombia la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores” (Ministerio de la Protección Social, 2007)

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social en la segunda encuesta sobre condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales se evidencio que incrementó el 43% entre 2009 y 2012 los trastorno mentales debido a depresión y ansiedad; en dichos tiempos el estrés laboral tenía poca representatividad por lo cual se aclara no es una enfermedad si no una consecuencia. (Ministerio de la Protección Social, 2007)

Además, se evidencia que los factores de riesgo psicosocial y ergonómicos son los más asociados con la ocurrencia de accidentes de trabajo, por tanto, su conocimiento es fundamental para establecer los sistemas de prevención en riesgos laborales y más específicamente del riesgo psicosocial.

En resumen, actualmente la promoción de la salud en el trabajo es fundamental porque no solo se tiene en cuenta los riesgos físicos, locativos, ergonómicos, etc.; sino también los factores psicosociales propio a la organización del trabajo, que al interactuar con las capacidades del

trabajador y su contexto social pueden generar sintomatología de estrés laboral que podrían desencadenar patologías de origen psíquico que es necesario prevenir.

Summary

This research consisted of evaluating the presence of psychosocial risk in a sample of personnel of a telecommunications company through the application of the battery as an instrument of psychosocial risk factors and, according to the findings, establishing intervention measures to be managed and implemented by the company through the Safety, Health and Environment Management System.

"In Colombia, the first survey on health and working conditions conducted in companies in different regions of the country, reported the existence of a figure of occupational stress ranging between 20% and 33% of workers" (Ministry of Social Protection, 2007)

According to the Ministry of Social Protection, in the second survey on health and work conditions in the General System of Professional Risks, it was evidenced that there was an increase of 43% between 2009 and 2012 in mental disorders due to depression and anxiety; In those times, work stress had little representation, which is why it is clarified that it is not a disease but a consequence. (Ministry of Social Protection, 2007)

Also, it is evident that psychosocial and ergonomic risk factors are the most associated with the occurrence of occupational accidents, therefore, their knowledge is essential to establish occupational risk prevention systems and more specifically psychosocial risk.

In summary, currently the promotion of health at work not only takes into account physical, locative, chemical risks, etc., but also the various psychosocial factors inherent to the organization of work, which interact with the capabilities of the worker and his social context

can generate symptoms of occupational stress that could trigger pathologies of psychic origin that must be prevented.

Palabras claves

Salud, Seguridad y Ambiente (HSE), sistemas integrados de gestión, seguridad industrial, riesgos laborales y riesgo psicosocial.

Keywords

Health, Safety and Environment (HSE), integrated management systems, industrial safety, occupational hazards and psychosocial risk.

1. Propuesta evaluación de factor de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones – sede Bogotá

2. Problema de investigación

2.1 Descripción del problema

Empresa de telecomunicaciones ubicada en Colombia, con sede principal en Bogotá D.C., opera en el sector de telecomunicaciones y extracción de petróleo crudo. La empresa fue fundada en 10 de agosto de 2010. Actualmente emplea a 480 personas que se encuentran distribuidas entre las áreas de administración, logística y almacén y área de operaciones. Su nivel de riesgo de acuerdo con la ARL Seguros Bolívar es V debido a los diferentes peligros a los que se encuentran expuestos los colaboradores son: físico, biomecánico, biológico, químico, condiciones de seguridad y psicosocial.

El riesgo psicosocial ha aumentado a lo largo de los últimos años debido que el mundo está en un proceso acelerado donde se vuelve necesaria la inmediatez de las actividades y trabajos, lo cual desgasta considerablemente al ser humano en todos los aspectos de su vida incluido el ámbito laboral, es por esto que se considera necesario realizar el estudio de riesgo psicosocial en los trabajadores de la organización, para validar su status actual y las medidas que puede implementar la empresa para mejorar las condiciones y salud mental de los trabajadores, ya que varios estudios demuestran que esto mejora notablemente las condiciones laborales, el rendimiento laboral y aportar un mejor clima organizacional.

2.2 Formulación del problema

El factor de riesgo psicosocial a medida del tiempo ha aumentado la preocupación en las empresas debido al desgaste mental, el cual se ve reflejado en la productividad y trabajo de los colaboradores. Según el Ministerio de Protección Social todas las entidades deben incluir este factor en su matriz de peligros y se debe evaluar por medio de la batería como instrumento para la evaluación del factor de riesgo psicosocial. Esta investigación busca evaluar el factor de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones, la exposición a este factor intralaboral y nivel en el que se encuentran expuestos los colaboradores, para así poder adoptar medidas de intervención.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Evaluar el factor de riesgo psicosocial en la empresa de telecomunicaciones sede Bogotá a través de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial, la exposición a factores perjudiciales y niveles de riesgo presentes en el personal de la Compañía.

3.2 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y cuestionario de estrés a través de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial al personal de almacén en empresa de telecomunicaciones sede Bogotá.

Analizar e interpretar la información obtenida de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial en el personal de almacén de empresa de telecomunicaciones sede Bogotá.

Determinar recomendaciones de intervención para controlar el factor de riesgo psicosocial evaluado al personal de almacén en empresa de telecomunicaciones sede Bogotá.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

Los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo son las condiciones que producen estrés laboral y que generan afectaciones a la salud del personal de una organización. Los elementos determinantes para desarrollar este tipo de afecciones son: el entorno y condiciones de trabajo, funciones y carga laboral, clima y cultura

organizacional y relaciones laborales interpersonales. Además, estas condicionan el rendimiento laboral, la salud, la satisfacción y la calidad de vida. Es importante que las empresas desarrollen la identificación, valoración y control oportuno de dichos factores por medio de medidas preventivas que tengan como objetivo la conservación del bienestar y la salud del trabajador.

La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial brinda a la empresa el diagnóstico de la conducta social de los colaboradores y la interacción que tienen entre su ámbito intralaboral, extralaboral y evaluación de estrés, lo cual le permite identificar las oportunidades de mejorar para que las condiciones laborales sean un entorno más agradable para los trabajadores y aumente la productividad. Todo esto se traduce como beneficio para la empresa, trabajadores, a nivel social, económico y en conocimiento ya que en el campo de formación del área de HSE permite establecer si la herramienta desarrollada por el Ministerio de Protección Social aporta sustancialmente a las organizaciones colombianas y su entorno laboral.

4.2 Delimitación

Tabla 1. Delimitación

Actividad	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Bogotá según el conjunto de herramientas de batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial publicado por el Ministerio de la Protección Social en 2017
Fecha de aplicación	Noviembre de 2022
Población	48 personas de Almacén
Objetivo	Evaluar el factor de riesgo psicosocial en la empresa de telecomunicaciones sede Bogotá a través de la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial, la exposición a factores perjudiciales y niveles de riesgo presentes en el personal de la Compañía
Alcance	Establecer la presencia de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y nivel de estrés en el personal de almacén sede Bogotá, con el propósito de determinar los niveles de

riesgo en colaboradores de la Compañía y crear estrategias de reducción.

Fuente: Elaboración propia

4.3 Limitaciones

El enfoque del trabajo estará centrando en las fuentes de riesgo de Ambiente y las fuentes de riesgo a nivel del individuo a través de la aplicación de la batería. Con base en la matriz de peligros y riesgos, el perfil de salud y de caracterización de seguridad se identifica las áreas críticas, expuestas a factores de riesgo paralelos propios de la actividad económica con impacto psicosocial y de funcionamiento organizacional; se establecerán los criterios básicos de selección para la evaluación del personal expuesto al riesgo, que tengan contrato y antigüedad mayor a 3 meses, a la fecha de aplicación de la evaluación.

5. Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

La importancia de los factores de riesgo psicosocial con el tiempo ha aumentado significativamente con el fin de proteger la salud de los trabajadores, ya que no solo se percibe como bienestar físico, si no bienestar mental y social. En los últimos años, el aumento de casos de estrés laboral, ansiedad y depresión he llevado a los centros educativos e investigativos a profundizar el tema, ya que está directamente relacionado al rendimiento laboral y por consiguiente es un factor determinante en las organizaciones. A continuación, se relaciona las investigaciones y estudios asociados con el riesgo psicosocial:

Charria et al. (2011) redacta en la investigación *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación* desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, tuvo como objetivo realizar el análisis sobre de las condiciones necesarias requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en diversas organizaciones. La metodología implementada consistió en establecer referencias conceptuales claves para identificar las fuentes de estrés en el lugar de trabajo, enfatizando los modelos de demanda, es decir, los modelos de desequilibrio y control, la recompensa y el esfuerzo. Los resultados obtenidos consistieron en métodos y herramientas que mostraron alta confiabilidad en la identificación de factores psicosociales en diferentes escenarios organizacionales de diferentes países del mundo. Se hizo hincapié en el uso de herramientas por parte del Ministerio de Protección Social para evaluar los factores de riesgo psicosocial. (p. 380)

Garrido & Uribe (2011) indica en el estudio *Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la Calidad de Vida Laboral* realizado por la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, tuvo como objetivo reconocer los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral de 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas a consecuencia de la aplicación del instrumento de calidad de vida laboral. La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Se aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral, diseñado y validado por Blanch (2008) que está compuesto por: condiciones de trabajo, satisfacción con la organización, clima social de trabajo, política organizativa, adaptación a la organización, bienestar laboral, ideología, valores

personales, entre otras. Los resultados obtenidos en el estudio se reproducen con gran similitud a los previamente reportados en investigaciones relacionadas con la influencia que ejercen las condiciones laborales y sus diversas consecuencias para la salud de los trabajadores. (p.27)

Díaz (2011) generó la investigación *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*, su objetivo es presentar de una forma para el empleado el significado de los factores de riesgo psicosocial y las repercusiones que tiene en la salud de los trabajadores de acuerdo a la resolución 2646 de 2008. La metodología aplicada es la implementación de la batería es evaluar los factores de riesgo psicosocial, la cual permite conocer el grado de riesgo en una escala de 5 niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. Y también establecer la presencia o ausencia de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados obtenidos son que el empleador debe destinar recursos económicos y humanos para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los riesgos psicolaborales, ya que es responsabilidad de las empresas velar por la salud de sus colaboradores. (p. 80)

Gómez et al. (2014) elaboraron el artículo *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*, su objetivo fue identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores de una organización del sector minero en Chile. La metodología utilizada fue la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 la cual evalúa el riesgo psicosocial en el trabajo y se fundamenta conceptualmente en la teoría del estrés, incorporando las dimensiones de los modelos demanda apoyo-control social de Karasek y Therorell, Se realizó la

adaptación a la población chilena por medio del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y la muestra del estudio fue de 100 trabajadores. Los resultados muestran una asociación negativa entre la satisfacción laboral y los factores de riesgo. Se encuentra que un mayor riesgo psicosocial está asociado con una menor satisfacción laboral en términos de trabajo positivo y oportunidades de desarrollo, calidad de gestión y apoyo social de la empresa. (p. 9)

Güilgüiruca et al. (2015) escribieron el estudio *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*, que tiene por objetivo fue establecer la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. En la investigación se diseñó un estudio descriptivo que tuvo alcance asociativo, en el cual participaron 292 colaboradores de la empresa eléctrica. Se aplicó por instrumento el cuestionario SUSESO ISTAS-21, el cual consistió en medir las 5 dimensiones correspondientes a: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Exigencias Psicológicas, Apoyo Social y Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia. Además, también se midió la Escala de Estrés Percibido, la cual abarca aspectos del estrés como: impredecibilidad, incontrolabilidad, sobrecarga y preguntas directas sobre niveles de estrés experimentados validada para población chilena. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS. Los resultados obtenidos indican que los factores de riesgo psicosocial evaluados están relacionados con la carga de trabajo percibida. Se investigaron las relaciones de apoyo social y el estrés psicológico durante momentos de estrés, y se exploraron las relaciones entre el

género y la presencia, el trabajo activo, la tenencia, la compensación y el trabajo por turnos. (p. 57)

Gallego et al. (2016) compusieron la tesis *Programa de prevención de riesgos psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas CODENSA S.A. ESP y EMGESA S.A. ESP*, tuvo con el fin evaluar en el área de Coil en Fenosa Gas Natural la presencia del factor de riesgo psicosocial, para crear estrategias de disminución de estrés laboral y reducir los efectos negativos generados en la organización. La investigación tiene por método de corte mixto, se basa en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, que busca conocer con exactitud estado psicológico del personal de la empresa a evaluar. Los resultados obtenidos arrojaron que la principal causa del estrés laboral es la inadecuada gestión organizacional del trabajo porque no cuentan con la calidad de liderazgo requerida y apoyo al personal del departamento de Coil en Fenosa Gas Natural. (p. 11)

Fuentes (2016) redactó el estudio *Programa de vigilancia epidemiológica ocupacional para riesgo psicosocial estrés en FARMACOUPTDA 2015-2016*, su objetivo era implementar el programa de vigilancia epidemiológica en la droguería FARMACOUPTDA, para ejercer el control de riesgo psicosocial involucrado a todos los trabajadores para obtener entornos sociolaborales en beneficio individual, colectivo y familiar. La metodología implementada es la aplicación de batería instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a las dependencias administrativas, gerenciales y colaboradores. Los resultados muestran un caso de enfermedad mental y de

comportamiento, 2 casos de trastorno de ansiedad y 5 casos de depresión, por tanto, es necesario establecer acciones sobre factores modificables para disminuir el ausentismo, enfermedades mentales y crear estrategias en pro de la salud de los colaboradores. (p. 10)

Mora et al. (2016) escribieron trabajo de investigación *Programa de prevención de riesgos psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas CODENSA S.A. ESP y EMGESA S.A. ESP*, tuvo por objetivo identificar en jefes y trabajadores de cinco instituciones del sector salud ciudad de Cali la presencia de los factores de riesgo psicosociales intralaborales. La metodología del estudio fue de diseño transversal de tipo descriptivo. Aplicaron el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral a 156 trabajadores tomados de muestra que realizan labores directas en sector salud. Los resultados obtenidos indican que el personal investigado tiene mayores niveles de riesgo de riesgos psicosociales dentro de su trabajo, especialmente en las dimensiones de liderazgo y relaciones sociales y requisitos laborales. (p. 14)

Salvador (2019) escribió el artículo *Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales* para la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tenía por objetivo era determinar si factores como: ambiente laboral y estado de salud del colaborador, tenía una relación directa con los niveles de productividad. Se aplicó el método descriptivo a partir de una revisión que abarca diversas investigaciones, artículos científicos y doctorados, que abordaron el tema laboral y determinaron factores como: el salario, estabilidad contractual,

supervisión y comunicaciones. Todo esto se encuentra está vinculado con los niveles de compromiso hacia la organización y se consideran los elementos presentes en el factor de riesgo psicosocial que afecta la salud de los integrantes de una organización. Los resultados obtenidos fueron desfavorables ya que se evidencio que al modificar algunos de los factores organizacionales (mejores condiciones laborales que reducen el estrés) se apreciaba un incremento de la productividad, pero al retornar a los parámetros iniciales, no había cambios que pudieran permitir emitir una respuesta, aseveración o enunciado. (p. 157)

Carvajal et al. (2021) estableció el trabajo de grado *Diseño y Propuesta de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial en la Compañía Flowserve Colombia S.A.S*, su objetivo del estudio era diseñar el programa de gestión del riesgo psicosocial para dicha compañía. Su metodología de aplicación fue cualitativa y cuantitativa, con la que buscaban definir la propuesta que permite a la empresa estar en proceso de mejora continua, con el fin de aumentar y garantizar la calidad de la vida laboral a través de la implementación de la batería de riesgo psicosocial. Los resultados obtenidos demostraron que gran parte del grupo focal en los factores intralaborales obtuvo una valoración de sin riesgo. (p. 17)

Chavarría & Rosiver (2021) crearon el estudio *Propuesta de Intervención Factores de Riesgo Psicosocial para la Población trabajadora de una empresa del sector productivo de la ciudad de Medellín*, su objetivo fue crear la propuesta de intervención en el nivel de exposición al factor de riesgo psicosocial en los colaboradores de cierta empresa. La

metodología de investigación consistió en estudios descriptivos para detectar y analizar los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y elaborar propuestas de intervención acordes a los conocimientos descubiertos. La población de estudio estuvo constituida por 105 trabajadores de los departamentos administrativos y de producción de la empresa. El resultado obtenido en el riesgo en general a la organización fue medio, esto indica que aún no se cuentan con casos de alerta, pero se puede realizar actividades que permitan minimizar el riesgo y mejorar condiciones laborales. (p. 18)

Garnica & Oliver (2021) desarrollaron la tesis *Propuesta para la mitigación de riesgo psicosocial asociado a las jornadas de trabajo de los conductores de TOURES CRUZ S.A.S.* La investigación educativa tuvo por objetivo elaborar la propuesta de un programa para intervenir el riesgo psicosocial producido por la demanda de las jornadas laborales, llevar bienestar al trabajador y reducir costos para TOURES CRUZ S.A.S. En el estudio realizado estuvo bajo la metodología observacional, descriptivo y transversal, incluyendo el método aplicado es el cuantitativo abordado que permitió realizar el diseño de intervención a partir de los riesgos identificados para ser priorizados. Los resultados obtenidos por la encuesta arrojó que el 33% de la población sufre de síntomas asociados a los altos niveles de estrés laboral, se recomienda realizar una intervención para el factor psicosocial, modelo capacitación en modelos de productividad y salud mental. (p. 10)

Rubiol et al. (2021) crearon la tesis *ARIPSO, un método de evaluación de riesgos psicosociales para todas las personas trabajadoras.* El objetivo es poder determinar en qué aspectos

pueden o deben los Centros de Trabajo Especiales (CET's), aplicar algún tipo de intervención para prevenir factores de riesgo psicosociales y garantizar la salud y bienestar de las personas trabajadoras, entre aquellos CET's que participaron en el estudio de validación y fiabilidad del método. El método utilizado fue ARIPSO el cual consiste en la evaluación de riesgos psicosociales, para favorecer la inclusión y diversidad global en las empresas en general y los Centros Especiales de Trabajo (CET'S). El método tiene su primera versión en catalán y castellano, sigue las pautas internacionales y criterios que lo hacen comprensible para la diversidad de personas a las que va dirigida. Los resultados obtenidos permiten establecer las condiciones respecto a la comparativa de empresas y evalúa las condiciones laborales para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, contempla el apoyo social extralaboral de acuerdo a las condiciones favorables y desfavorables de las empresas para establecer la posibilidad de desarrollo y autonomía presentes en la organización. (p. 5)

Salinas & Gil (2022) compusieron el estudio *Factores y riesgos psicosociales y sus consecuencias en el trabajo: modelo teórico y psicométrico en Chile* que tenía por objetivo general es contribuir con un modelo práctico y teórico validado en Chile para la gestión de los factores y riesgos psicosociales. La investigación consistió en aplicar y analizar las características psicométricas de la batería UNIPSICO, con el fin de evaluar los factores psicosociales de demanda de trabajo y de recursos en el trabajo incluyendo el impacto de intervención para mitigar los efectos de la pandemia hacia los factores de riesgo psicosociales. En el estudio participaron 436 personas de empresas de tecnología

en Chile. Los resultados fueron que se mantuvieron los factores propuestos de forma teórica, y cuatro en el caso de los factores psicosociales de recursos y cinco factores en el caso de los factores psicosociales de demanda. La investigación aporta un modelo teórico y psicométrico a Chile, aunque tiene limitaciones sobre la muestra utilizada y el tiempo realizado, por los efectos de la pandemia que tiene en la salud mental de los trabajadores. (p. 8)

Villalobos & Torres (2022) escribieron la investigación *Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en Personal Operativo en una Empresa del Sector Eléctrico en la Provincia de Pichincha*. El objetivo del estudio es desarrollar el plan de intervención en Riesgos Psicosociales en los trabajadores operativos en una empresa Eléctrica con el fin de evitar impactos en la salud mental y promover el mantenimiento de la salud física, mental y psicológica de los trabajadores. Su método fue un estudio transversal cuantitativo y cualitativo no experimental de corte transversal, la muestra son 435 trabajadores operativos de una empresa eléctrica. En los resultados se determinó que existen valores elevados en ciertos grupos del riesgo psicosocial, se encuentran por encima de 50% en las dimensiones. Se tuvo en cuenta para desarrollar el plan de intervención, el análisis de resultados determina que las esferas más altas son: Exigencias psicológicas con la subdimensión exigencias psicológicas sensoriales, cargas de tareas domésticas y trabajo activo. (p. 6)

De acuerdo a los artículos, investigaciones, tesis, etc. se evidencia un claro aumento de riesgo psicosocial con respecto al tiempo. Esto se produce por la elevación de carga laboral, la

necesidad de acceso a la información y procesos de manera inmediata, lo cual produce en los trabajadores estrés que es inversamente proporcional con la productividad y rendimiento laboral. Por otro lado, en la mayoría de estudios se recomienda un programa de salud mental o implementación de un programa de vigilancia epidemiológica para el riesgo psicosocial que cree y fomente actividades encaminadas a estilos de vida saludables, manejo de estrés y emociones, charlas motivacionales, entre otras que permitan que el trabajador interactúe y fomente un clima organizacional favorable.

También se reconoce que la batería como instrumento de evaluación de factor de riesgo psicosocial emitida por el Ministerio de la Protección Social es ampliamente utilizado a nivel nacional en diferentes sectores productivos, lo que quiere decir que es una herramienta útil y apropiada que evalúa los aspectos necesarios para conocer el nivel de riesgo en una organización. Además, se evidencia que otros países como Chile cuentan con sus propias herramientas avaladas por entidades gubernamentales que brindan un concepto real para efectuar un análisis óptimo y establecer actividades necesarias para mejorar las condiciones laborales y aportar una mayor calidad de vida a los trabajadores.

5.2 Marco teórico

OIT Según el Boletín Internacional de Investigación Sindical *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo* la definición de riesgo psicosocial según la OMS son las interacciones entre el medioambiente de trabajo, las necesidades, las condiciones de organización y las capacidades, el contenido del trabajo y la cultura organizacional tienen relación con la percepción personal ajenas al trabajo que en función de la

consideración y la experiencia tiene influencia directa en la salud, la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo. (2017)

De acuerdo con la definición anterior se determina la interacción entre el ambiente de trabajo y los factores humanos, esta interacción puede ser negativa cuando puede presentarse problemas de comportamiento, trastornos emocionales, cambios neurológicos que presumen riesgos adicionales a enfermedades mentales y hasta físicas. Al contrario, cuando la interacción puede ser positiva cuando existe un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, en este entorno se evidenciará motivación, dominio y autoestima, satisfacción laboral, mejor salud y calidad de vida.

En seguridad laboral los factores de riesgo es la capacidad potencial de cualquier peligro, agente o situación (incluida la organización, el entorno de trabajo y las prácticas laborales) de perjudicar la salud del personal de la organización. El riesgo es la probabilidad de que ocurra un evento grave o potencialmente grave que ponga en peligro la seguridad y la salud en el trabajo. La relación entre el riesgo y los factores de riesgo es la exposición inmediata o a largo plazo. Así, según algunos autores, peligro psicosocial y riesgo psicosocial son conceptos diferentes.

Tabla 2. Factores de riesgo psicosocial

Contenido del Trabajo	
Carga de trabajo/ ritmo de trabajo	Cantidad de carga de trabajo; falta de control del ritmo; aumento de los niveles de estrés con el tiempo
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; capacidad subutilizada; gran incertidumbre
Horario de trabajo	Trabajo en turnos; horarios flexibles o rotativos; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social
Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Cuestiones relativas a la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones
Contexto del trabajo	
Función y cultura organizativa	Poca comunicación; mala resolución de problemas y asistencia para el autodesarrollo. Falta de definición de metas organizacionales
Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad hacia los demás

Desarrollo profesional	Estancamiento y ansiedad ocupacional. publicidad excesiva o inadecuada; salarios bajos; precariedad laboral; bajo valor social de los puestos de trabajo
Latitud de decisión/control	Baja implicación en la toma de decisiones; falta de control sobre las tareas (el control, especialmente en forma de participación, es también un problema contextual y organizativo más amplio)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento; mala relación con el jefe, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Conciliación de la vida laboral y la personal	Conflicto entre las demandas del trabajo y las demandas del hogar; poco apoyo en casa; dualidad profesional

Fuente: (OIT, 2017)

Existen diez tipos de factores de riesgo psicosocial que se consideran características estresantes del trabajo, divididos en dos grupos. Contexto del trabajo el cual corresponde a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones. Y contenido laboral que son los factores de riesgo psicosocial vinculados con la organización y condiciones de trabajo.

El Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional indica que “el estrés de trabajo se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador”. (NIOSH, 1999)

La OIT explica que el estrés es una respuesta emocional y física a la afectación producto del desequilibrio entre los recursos y capacidades percibidas frente a las exigencias en un individuo. El estrés es el primer signo de respuesta a uno o varios riesgos psicosociales, no es un trastorno a la salud. Además, puede tener consecuencias para la salud física, mental y bienestar de una persona.

El estrés está relacionado con el trabajo y es determinado por los riesgos psicosociales derivados de las relaciones laborales, organización del trabajo y el diseño del trabajo. Se presenta cuando la imposición del trabajo excede las capacidades o no se corresponden, recursos o necesidades, los conocimientos y las capacidades de un colaborador para enfrentar las exigencias no encajan con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa.

NIOSH afirma que las condiciones de trabajo estresantes, o incluso el estrés, tienen un impacto directo en la seguridad y salud ocupacional, y que factores individuales y otras circunstancias intervienen para debilitarla. Es una posibilidad de que pueda aumentar o disminuir los impactos. Los ejemplos de factores personales y situacionales que pueden reducir los efectos de situaciones estresantes incluyen: El equilibrio entre el trabajo y el hogar o la vida personal, una actitud relajada y positiva, y una red de apoyo de colegas y amigos.

A nivel mundial existen diferentes metodologías de evaluación de riesgo psicosocial que tienen como objetivo identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en organizaciones con el fin de eliminar o atenuar dichos riesgos y establecer medidas preventivas oportunas. En Colombia por ley se utiliza la batería como instrumento para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, pero a nivel internacional se cuentan con diferentes métodos, procedimientos y técnicas.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2008) ha establecido la evaluación de

los factores psicosociales como un proceso que consta de una serie de actividades o una serie de etapas interrelacionadas:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Selección de metodologías y técnicas de investigación a utilizar.
- Planificación y ejecución de trabajos de campo.
- Análisis de resultados y generación de informes.
- Elaboración y ejecución de programas de intervención
- Seguimiento y control de las actuaciones realizadas.

Conforme con la investigación realizada por el Gobierno de España en colaboración con CEYME, los métodos de evaluación de riesgos psicosociales más utilizados son:

- **Método CoPsoQ ISTAS 21.** Versión 2: Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Existen tres versiones del método: corta, para empresas de menos de 25 trabajadores, media para más de 25 trabajadores y versión larga, destinada a investigación. Evalúa cuatro dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo en la dimensión social en la organización, compensaciones y calidad de liderazgo). Es un método de utilización pública y gratuita.
- **Método FPSICO 3.1:** Elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier entidad independientemente de su tamaño o actividad. Se vale de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores, por departamentos, categorías profesionales, etc. El cuestionario está compuesto por 75 preguntas que responden a una distribución en siete factores: Autonomía temporal, carga mental, supervisión-participación y contenido del trabajo. El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (ISTAS, 2019)

Las medidas de prevención ayudan a mitigar los riesgos psicosociales y sus efectos en el trabajo. Es por esto que varios gobiernos nacionales han optado por incluir la gestión de factores de riesgo, la prevención y los riesgos psicosociales en sus estrategias SST a través de

procedimientos, manuales, modelos o sistemas de seguimiento y otras herramientas. Las herramientas de evaluación, gestión de riesgos y las campañas de concienciación ayudan a comprender y prevenir el estrés laboral.

Tabla 3. Medidas colectivas para prevención de riesgo psicosocial

Control	Garantizar plantilla adecuada. Permitir que los trabajadores tengan voz sobre su trabajo.
Carga de trabajo	Evaluar los criterios de tiempo con regularidad y asigne plazos razonables. Asegurar que las horas de trabajo sean predecibles y razonables.
Apoyo social	Permite el contacto social entre los trabajadores. Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica. Asegurar que exista una relación de apoyo entre supervisores y trabajadores. Establecer una infraestructura en la que los supervisores sean responsables ante otros trabajadores y tengan un nivel adecuado de contacto. Fomentar el diálogo de los trabajadores sobre los conflictos entre las exigencias del trabajo y la vida familiar. Potencia la motivación destacando los aspectos positivos y beneficiosos del trabajo.
Adecuación del trabajo al trabajador	Ajustar las tareas de acuerdo con las capacidades físicas y mentales de los trabajadores. Asignar tareas de acuerdo a la experiencia y habilidad. Garantizar la utilización adecuada de la capacidad.
Formación y educación	Proporcione la capacitación adecuada para garantizar que las habilidades de los trabajadores sean adecuadas para el trabajo. Proporciona información sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral y cómo prevenirlos.
Transparencia e imparcialidad	Asegurar tareas que estén claramente definidas. Asignar roles claros y evita conflictos o ambigüedades entre ellos. Proporcionar seguridad en el empleo cuando sea posible. Pago Justo por el Trabajo Realizado. Garantizar la transparencia y la equidad en los procedimientos de presentación de quejas.
Ambiente físico de trabajo	Proporcionar iluminación y equipos adecuados para controlar la calidad del aire y los niveles de ruido. Evitar la exposición a materiales peligrosos. Considerar la ergonomía.

Fuente: (OIT, 2017)

El éxito de la prevención y el control del estrés enlazado con el trabajo necesita un plan individual y colectivo en el lugar de trabajo. La adopción de medidas de carácter colectivo puede brindar apoyo y contribuir a que los trabajadores sean más productivos sin que tengan que

soportar los efectos del estrés negativo, es por esto, que la OIT estableció medidas colectivas en el cuadro anterior que permiten reducir la presencia y desarrollo del factor de riesgos psicosocial en las organizaciones.

El paradigma a utilizar para identificar la presencia de los factores psicosociales en empresa de telecomunicaciones es mixto debido “La investigación mixta es aquella que aún los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes” (Arias, 2022)

El enfoque de investigación se basa en la normatividad colombiana vigente, la cual constituye un sistema de riesgos laborales, factores de riesgo psicosocial y una batería de herramientas para la evaluación de dichos factores.

En la empresa de telecomunicaciones de Bogotá se aplicará la batería de herramientas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial según los lineamientos de la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio de la Protección Social, se aplicará a una muestra de 48 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL).

Como resultado de la investigación “se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios”. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

5.3 Marco legal

A nivel nacional existen diferentes normas que se establecen para proteger a los demás y regular el país. La ley de leyes es la constitución política de Colombia de 1991 donde se establecen los lineamientos básicos para el debido desarrollo, en la cual fija los límites y determina la relación entre los diferentes poderes del Estado y el pueblo. Además, garantiza a los ciudadanos sus derechos y deberes.

El Congreso de Colombia por medio de la ley 9 de 1979 dictan Medidas Sanitarias en el título III desde el artículo 80 hasta 154 se establece el objeto de salud ocupacional donde se instituye que por medio de diferentes normas se busca: prevenir el daño a la salud de las personas, protegerlos de los riesgos, eliminar agentes nocivos, proteger salud e integridad de los trabajadores. También, por medio del artículo 82 todos los empleadores, contratistas y trabajadores deben cumplir con las disposiciones de la norma. Además, se establece la obligatoriedad del: Ministerio de Salud, empleados, trabajadores, edificaciones destinadas a lugares de trabajo, ambientes de trabajo, agentes químicos, biológicos y físicos, valores límites en lugares de trabajo, organización de la salud ocupacional en los lugares de trabajo y seguridad industrial. Asimismo, contempla la medicina preventiva, saneamiento básico, sustancias peligrosas y artículos pirotécnicos. (1979)

El Congreso de la República de Colombia a través de la ley 100 de 1993 crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. En el título III que regula el sistema regional de riesgos profesionales donde se establece la invalidez por

enfermedad profesional y accidentes de trabajo, pensión de sobrevivientes originada por accidente de trabajo y enfermedad profesional. (1993)

El Congreso de Colombia por medio de la ley 1562 de 2012 modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. En esta se define los sistemas de riesgos laborales y de medicina del trabajo y describe tipos de contratos y asociaciones, programas de prevención y apoyo a los afiliados a los sistemas de riesgos laborales. (2012)

El Congreso de la Republica de Colombia a través de la ley 1010 de 2006 adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Este Código tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión que vulneran la dignidad humana en el marco de las relaciones laborales públicas o privadas. Las condiciones de trabajo dignas y justas son un bien jurídico protegido por la ley y las empresas se comprometen a brindar buenas condiciones de trabajo en las que se proteja la libertad, la privacidad, el honor y la salud mental de todos los trabajadores y trabajadoras. (2006)

El Congreso de Colombia por medio de la ley 2209 de 2022 modifica el artículo 18 de la ley 1010 de 2006 donde se estipula la caducidad de las acciones derivadas del acoso laboral caducan en 3 años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas referentes a acoso laboral. (2022)

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a través del decreto 1295 de 1994 determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales establece los lineamientos de salud ocupacional relacionadas con la definición y prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, mejorar las condiciones de trabajo y diseñar modificaciones que sean parte integral del sistema general de riesgos laborales. (1994)

En el decreto 1607 de 2002 “Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2002)

El Presidente de la Republica de Colombia por medio del decreto 231 de 2006 corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 de 2006 y se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. El estatuto estipula que los empleadores deben ajustar las órdenes de trabajo para cumplir con los requisitos del estatuto dentro de los tres meses posteriores a su emisión y de no ser así, será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. (2006)

El Ministerio de Trabajo a través del decreto 1443 de 2014 dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que determina los objetivos, campo de aplicación, definiciones, política en seguridad y salud en el trabajo, organización del sistema, ciclo PHVA, auditoria y alta revisión, todo esto con el fin de establecer los lineamientos necesarios para el cumplimiento legal en

las empresas de Colombia independiente de su sector económico con el fin de salvaguardar la vida de los trabajadores. (2014)

El Ministerio de Trabajo por medio del decreto 1072 de 2015 expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo donde se determina la estructura, régimen reglamentado del sector de trabajo con sus respectivas disposiciones. Este decreto sirve como instrumento jurídico del régimen laboral aplicable a los empleadores públicos y privados que celebren contratos civiles, comerciales o administrativos. Organizaciones de la economía solidaria y del sector cooperativo, así como empresas de trabajo temporal. (2015)

El Presidente de la Republica de Colombia a través del decreto 472 de 2015 reglamenta los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales se determinan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo, prohibición inmediata de trabajos o tareas, cierre definitivo de la empresa y paralización y se dictan otras disposiciones. La regla estipula que los empleados deben informar los accidentes o enfermedades graves y fatales diagnosticados como relacionados con el trabajo a la autoridad local dentro de los dos días hábiles posteriores a la ocurrencia o diagnóstico de la enfermedad. (2015)

El Ministerio de la Protección Social por medio de la resolución 734 de 2006 establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006. Esta norma indica que los empleadores o empresas deben elaborar y

adaptar el capítulo al reglamento de trabajo que incluya los mecanismos para la prevención al acoso laboral y el procedimiento interno para dar solución. Además, deberá escuchar a los colaboradores, los cuales podrán expresar sus opiniones y no serán obligatorias ni eliminan el poder de subordinación laboral. (2006)

El Ministerio de la Protección Social a través de la resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para identificación, evaluación, prevención y monitoreo fijo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de la patología causadas por estrés ocupacional. Esta norma tiene como objetivo establecer disposiciones y definir responsabilidades de los actores sociales en cuanto a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. (2008)

El Ministerio de Trabajo por medio de la resolución 652 de 2012 establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas y se dictan otras disposiciones. Esta norma tiene por objetivo conformar el CCL y establecer las responsabilidades de los empleadores y ARL frente a la creación y avance de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. Esta resolución aplica a los empleadores, servidores públicos y trabajadores independientes. (2012)

El Ministerio de Trabajo a través de la resolución 312 de 2019 define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, la cual deroga a la resolución 1111 de 2017 que apoya la normativa en seguridad y salud en el trabajo,

que establece la manera de los nuevos estándares mínimos para el SG-SST y la implementación en las empresas. (2019)

El Ministerio de Trabajo por medio de la resolución 2404 de 2019 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. Esta resolución se aplica, entre otros, a todos los empleadores, empleados y autónomos públicos y privados. También establece que periódicamente se debe realizar un período de evaluación de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con el nivel de riesgo de la empresa. (2019)

El Ministerio de Trabajo a través de la resolución 1356 de 2021 modifica parcialmente la resolución 0652 de 2012 donde el Ministerio de Trabajo amplía el plazo establecido para la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas donde dicta 6 meses más para su cumplimiento. (2021)

El Ministerio de Trabajo por medio de la resolución 2764 de 2022 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”.

La principal diferencia con la resolución 2404 de 2019 es que las empresas deben notificar el Ministerio del Trabajo sobre los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial. (2022)

6. Marco metodológico de la investigación

Paradigma

El paradigma implementado en el trabajo de investigación es el paradigma positivista o cuantitativo desarrollado en el siglo XIX que tiene como objetivo buscar las causas de los fenómenos sociales independientemente al estado del individuo, obedece únicamente el conocimiento científico debido a los principios metodológicos y se destaca por su naturaleza científica en la cual se asegura en los resultados la precisión y acierto de la información. Es ampliamente aplicado en el ámbito social ya que buscar que estas ciencias se conviertan en conocimientos comprobados, sistemáticos, medibles y replicables.

Este paradigma indaga las causas a los fenómenos sociales el cual va alineado con la investigación realizada para la evaluación del factor de riesgo psicosocial en la empresa objeto de estudio. Contempla la observación del comportamiento y correlación de variables por el ejemplo variables intralaborales y extralaborales, todo con el fin de brindar una explicación de los fenómenos o situaciones determinadas y de acuerdo a esto un plan de acción que busque minimizar el riesgo y mejorar las condiciones laborales para reducir el estrés y riesgo psicosocial en la compañía.

Método

El método para este trabajo de investigación y alineado con el paradigma es el deductivo o hipotético que tiene por objeto de estudio los fenómenos observables, los cuales pueden desenvolverse a procesos de medición, análisis y control experimental. Esta metodología es principalmente usada en ciencias exactas, puesto que su aplicación está enfocada a la naturaleza causal que consiste en transformar casos particulares a leyes generales. Este método se caracteriza por 3 momentos:

- 1) Construcción del objeto de estudio: Revisión documental o literaria, selección del tema de investigación, planteamiento del problema, formulación de objetivos, justificación, marco teórico e hipótesis.
- 2) Diseño de investigación: Metodología con la cual se define el tipo de estudio, descripción de sujeto de investigación, selección de muestras, elección de técnicas de recolección de información, diseño y aplicación de instrumentos de investigación.
- 3) Discusión y presentación de resultados.

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva debido que tiene por objetivo detallar las características fundamentales de la investigación y permite realizar el registro, análisis e interpretación de la información recolectada y la naturaleza del estudio que busca definir el comportamiento de los fenómenos proporcionando información sistemática y comparable con estudios similares a las condiciones.

Las principales ventajas de este tipo de investigación son: recolectar datos por medio de observación, estudio de casos y encuestas; los datos recopilados son variados tanto cualitativos como cuantitativos; se produce en ambientes naturales donde se contempla la información verídica y de confianza; fortalece la toma de decisiones de acuerdo con los hallazgos obtenidos y el análisis estadístico desarrollado; y es rápido de ejecutar en comparación con otros y económico. En la investigación descriptiva es necesario vigilar la confidencialidad de la información, no se produzca un sesgo por parte del observador, y la muestra de la información del estudio ya que pueden modificar y alterar los resultados.

Fases del Estudio

1) Presentación de Batería de Riesgo Psicosocial a la Alta Gerencia

De acuerdo con los lineamientos establecidos, se presentará de manera formal al personal de alta gerencia (Gerente, Jefe de Gestión Humana y Jefe de HSE) la batería de riesgo psicosocial con el fin de contar con la aprobación para la ejecución de la batería, informando que es requisito legal y es el instrumento de medición avalado por el gobierno colombiano.

2) Implementación de evaluación Psicosocial

En el mes de noviembre de 2022 se implementará la evaluación de la batería de riesgo psicosocial (variables intralaborales, extra laborales y evaluación de estrés) de acuerdo con los tiempos y espacios brindados por los jefes del área. La evaluación va a estar dirigida por la Ing. Daniela Guzmán como un ejercicio pedagógico, mediante aplicación de grupos focales del personal de almacén de la empresa. Inicialmente realizan una corta charla explicando el objetivo del instrumento de medición. En esta fase se realizan observaciones de campo, análisis de puestos de trabajo y pruebas de valoración individual.

3) Análisis de datos

Los resultados obtenidos se analizarán según el Manual General la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial emitida por el Ministerio de la Protección Social. Esta actividad estará a cargo de la Psicóloga especialista en Salud Ocupacional.

4) Medidas de intervención

Los factores psicosociales serán intervenidos de acuerdo a la segmentación de riesgo organizacional o diferencial por contratos con base en los resultados de la valoración de riesgo, y paralelo a los sistemas de gestión de riesgos con afectación psicosocial. Los métodos de control Corporativos se establecerán de acuerdo al área con el fin de implementar estrategias de intervención reales que permitan reducir la presencia del riesgo psicosocial.

5) Verificación y monitoreo

La empresa verificará y monitoreará las respectivas recomendaciones y medidas de intervención implementadas a través del comportamiento de los indicadores establecidos por el trabajo de investigación, la etapa debe ser desarrollada por equipo de HSE en acompañamiento con el área de Gestión Humana.

6.1 Recolección de la información

Fuentes primarias

La empresa de telecomunicaciones brindó información del SG-SST&A (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiente), resultados de aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación del factor de riesgo psicosocial desarrollada en el año 2017,

casos en seguimiento por afectación del riesgo psicosocial, protocolos del sistema de vigilancia epidemiológica y programa de promoción de estilos de vida saludable. Esta información valiosa y confidencial permite conocer el estado actual de la organización donde el riesgo psicosocial se encuentra en un nivel bajo, pero debe estar en seguimiento ya que debido a condiciones externas a la organización (factores extralaborales) puede cambiar la dinámica y las condiciones del entorno laboral.

Fuentes secundarias

En el marco teórico y a lo largo de la investigación se han consultado más de 45 documentos entre artículos, informes, investigaciones y estudios que permiten establecer referencias y análisis de la situación nacional e internacional del factor de riesgos psicosocial en las empresas. Desde los últimos años se empezó a priorizar la investigación del riesgo psicosocial debido que ya no se concibe la salud como la ausencia de una enfermedad, si no como un estado de bienestar entre la salud física, mental y social. Además, la aparición de la pandemia trajo consigo el aumento de enfermedades psicológicas y transformas por las condiciones que tuvo que pasar las personas en cuarentena y el cambio que produjo en las organizaciones.

Población

La empresa de telecomunicaciones emplea a 480 personas a nivel nacional y 135 en la regional de Bogotá distribuidas entre las áreas de administración, almacén y operaciones. El área de muestra para la aplicación del factor de riesgo psicosocial es almacén que cuenta con 52 personas, pero de acuerdo con el factor de exclusión que consisten en discriminar el personal que lleve menos de 3 meses en la empresa. Se elige esta área debido que se cuenta con acceso para

aplicar el instrumento de medición, ya que en el área administrativa hay personal que realiza sus funciones desde casa y para el personal operativo no se permite realizar actividades por fuera del sistema de gestión.

Materiales

Los elementos necesarios para desarrollar de manera acertada el trabajo de investigación son: computador, internet, impresora, formatos para lista de asistencia, batería de evaluación de riesgo psicosocial impresa del MPS, esferos, programa de Microsoft Excel, Manual de evaluación de resultados de batería de medición y programa de Microsoft Word.

Técnicas

Observación científica: El investigador cuenta con un objetivo definido, conoce lo que desea observar y porque debe hacerlo, debe prepararse para la observación.

Observación directa: El investigador se pone en contacto de manera personal con el fenómeno a investigar, en este caso, con el personal del área de almacén de la empresa de telecomunicaciones.

Observación estructurada: Observación realizada con apoyo de elementos técnicos apropiados como encuesta de batería de medición para evaluación de riesgo psicosocial.

Aplicación de cuestionario: Investigación en campo que tiene como finalidad recolección de datos, antes de ser impartida a los participantes es necesario explicarles el enfoque del estudio.

Entrevista: Herramienta para recolectar información de fuente primaria en la cual se busca ampliar, precisar y validar la información recolectada por medio de la aplicación de los cuestionarios y los hallazgos obtenidos.

Procedimiento

El procedimiento de captura de la información se realiza por medio de una reunión focaliza por grupos de 8 personas según su turno laboral en el cual el observador inicia dando una breve explicación sobre la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, la normatividad que la acobija y en que consiste el cuestionario, entrega el respectivo formato a cada participante, brinda un espacio para desarrollarlo, contesta preguntas y al finalizar recoge todos los documentos para ser más adelante analizados de acuerdo con el manual de la batería.

6.2 Análisis de la información

La información recolectada se evalúa según las especificaciones de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social bajo el formato ISBN 978-958-8361-93-2 publicada en el año 2010 por medio:

- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral,
- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés.

El programa para analizar los datos obtenidos según la evaluación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial es el Excel, se deben tener

conocimientos básicos en referencias relativas y absolutas, combinación de celdas, resaltar celdas con formato condicional, pegado especial, eliminar errores, contar y sumar criterios e insertar tablas dinámicas y gráficos estadísticos.

Cronograma

Tabla 4. Cronograma

Actividad	Sep		Oct				Nov				Dic					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de Batería de Riesgo Psicosocial a la Alta Gerencia				X	X											
Aprobación de implementación de evaluación Psicosocial						X	X	X								
Implementación de evaluación Psicosocial (Cuestionario)									X	X						
Análisis de datos											X	X	X			
Medidas de intervención															X	
Entrega de investigación a la empresa																X

Fuente: Elaboración propia

En la figura anterior se establece las actividades necesarias para llevar a cabo la aplicación de la presente investigación contemplando los tiempos de la organización y el espacio para aplicar la batería con el personal de almacén sin afectar el desarrollo de sus tareas laborales.

7. Resultados

Análisis e interpretación de los resultados

El área de estudio de la empresa de telecomunicaciones para este proyecto es Almacén la cual está encargada de gestionar, resguardar, almacenar y distribuir las herramientas, equipos y utensilios necesarias para que el personal operativo pueda realizar las actividades para prestar el servicio de telecomunicaciones. En esta operación se cuenta con 3 perfiles de cargo:

Tabla 5. Perfil ocupacional Jefe de Almacén

Nombre del cargo	Jefe de Almacén
Nivel	Administrativo
Dependencia	Logística
Formación	Profesional en carreras de cadena de abastecimiento y/o logística o afines
Experiencia	Mínimo de 2 años en el desempeño de cargos afines
Objetivo del cargo	Garantizar la exactitud en los inventarios de material y el abastecimiento eficiente de los insumos a las diferentes operaciones, manteniendo un stock adecuado de materiales y una alta rotación de los mismos.
Posición jerárquica	Supervisión
Funciones	
Realizar solicitud de materiales al cliente, previo análisis de saldos, consumos promedio, rotación de inventario entre otros.	
Garantizar el correcto y oportuno ingreso al sistema de los materiales propios y suministrados por el cliente.	
Garantizar que las transacciones diarias de materiales se hagan directamente en el sistema	
Realizar de forma periódica inventarios cíclicos de material propio y del cliente.	
Garantizar las existencias necesarias de materiales propios y del cliente para abastecer de manera oportuna y eficiente a las diferentes operaciones.	
Realizar una vez a la semana la conciliación de entradas y salidas con el cliente.	
Entregar dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes el reporte de existencias de materiales y equipos de acuerdo a la exigido por el cliente (material suministrado por el cliente)	
Responsabilidades	
Administración de materiales y equipos	
Supervisión del trabajo de otras personas	
Responsabilidad de manejo de la información	
Responsabilidad administrativa	

Fuente: Adaptado de Manual de Perfil de Puestos de Trabajo

De acuerdo con la información obtenida el Jefe de Almacén tiene varias actividades a desarrollar en las cuales debe contar con competencias asociadas a la organización, administración, liderazgo y trabajo en equipo.

Tabla 6. Perfil ocupacional Analista de Almacén

Nombre del cargo	Analista de Almacén
Nivel	Administrativo
Dependencia	Logística
Formación	Tecnólogo en carreras de cadena de abastecimiento y/o logística o afines
Experiencia	Mínimo de 1 año en el desempeño de cargos afines
Objetivo del cargo	Garantizar la veracidad en los movimientos de materiales propios y suministrados por el cliente y controlar el descargue de materiales por parte del personal operativo en las ordenes de trabajo, de forma tal que se asegure el suministro oportuno de insumos y se minimicen las diferencias encontradas en el proceso.
Posición jerárquica	Subordinación y Supervisión
Funciones	

Reportar diariamente al cliente los consumos de materiales realizados por las diferentes operaciones. Realizar conciliación mensual de CPES con el cliente. Realizar seguimiento a los movimientos de inventario realizados por el cliente.

Realizar seguimiento a los movimientos de inventario tanto de material propio como del cliente realizados en el sistema.

Realizar conciliación de acometidas y PMA de acuerdo a las obras terminadas en el mes.

Realizar la conciliación del inventario Fiscal del cliente

Realizar la conciliación de los inventarios cíclicos realizados por el cliente durante el año.

Responsabilidades

Administración de materiales y equipos

Supervisión del trabajo de otras personas

Responsabilidad de manejo de la información

Responsabilidad administrativa

Fuente: Adaptado de Manual de Perfil de Puestos de Trabajo

El personal que desempeña el cargo de analista de almacén brinda apoyo al jefe del área permite organizar y apoyar la ejecución de actividades de cargos subordinados como despachadores, asegurando el cumplimiento y gestión adecuada del área.

Tabla 7. Perfil ocupacional Analista de Almacén

Nombre del cargo	Despachador
Nivel	Administrativo
Dependencia	Jefe de Almacén
Formación	Bachiller Titulado
Experiencia	Mínimo de 1 año en el desempeño de cargos afines
Objetivo del cargo	Realizar las labores correspondientes al recibo, identificación, descripción y despacho conforme a su especialidad de materiales, equipos, productos, herramientas e insumos de telecomunicaciones y otros bienes a cargo de la empresa; así mismo tramitará los formatos y documentos relacionados con la actividad.
Posición jerárquica	Subordinación

Funciones

Recibir, despachar y remitir los materiales, equipos y productos a los lugares y usuarios que lo requieran

Verificar el estado del material en custodia recibido y entregado al área

Etiquetar y/o rotular todos los materiales y/o productos que lo requieran para su fácil identificación y seguimiento

Tramitar los documentos y formatos relacionados con el proceso con el fin de dar cumplimiento a los procesos establecidos

Tramitar y efectuar la baja de los productos señalados para tal fin

Brindar apoyo a las actividades logísticas que se requieran en el área

Realizar las actividades necesarias para las auditorias y revisiones que sean programadas

Responsabilidades

Uso de materiales y equipos

Responsabilidad de manejo de la información

Fuente: Adaptado de Manual de Perfil de Puestos de Trabajo

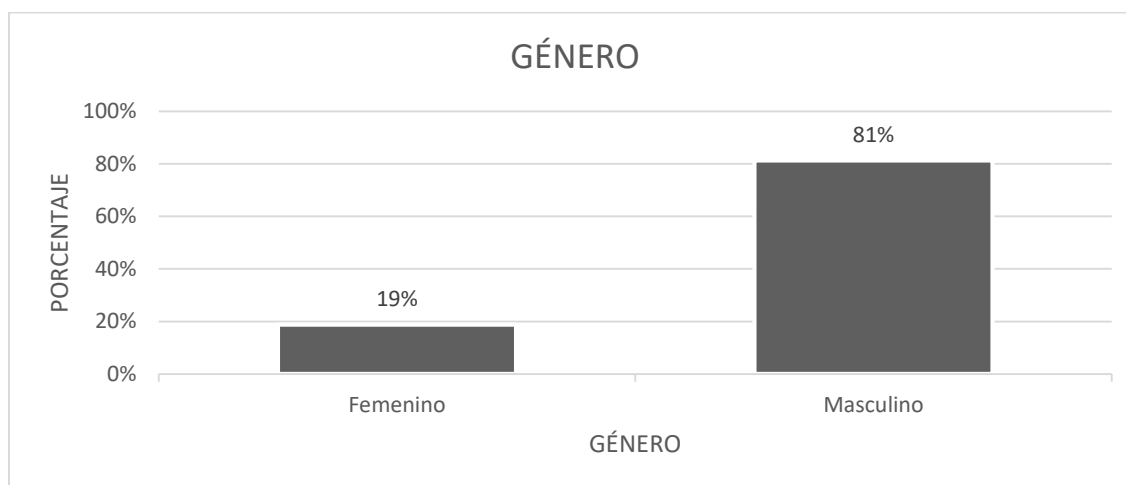
El personal que realiza las funciones de despachadores puede ser una persona mayor de 18 años que cuente con las competencias para entregar, verificar, recibir, y gestionar los elementos y herramientas necesarias para personal operativo de la empresa, llevando el respectivo control y seguimiento.

En respuesta al primer objetivo específico se aplicó la batería de riesgo psicosocial en la empresa de telecomunicaciones el personal de almacén en la primera y segunda semana del mes de noviembre de 2022 de acuerdo con el Anexo A. Consentimiento informado e instrumento de medición, donde se evidencio que cuenta con 1 Jefe de Almacén, 1 Analista de Almacén y 46 despachadores de los cuales se obtuvo las repuestas de los cuestionarios de factores de riesgo intralaborales, extralaborales, ficha de datos generales y cuestionario de estrés. Dicha información, se consolido y analizo en el Anexo B. Análisis de datos batería de riesgo psicosocial.

Análisis Sociodemográfico

La ficha de datos generales tiene el alcance de recolectar la información sobre las características individuales que sirve para conocer la relación entre variables y diseñar los planes de intervención y fue el último cuestionario aplicado de acuerdo a las recomendaciones del manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

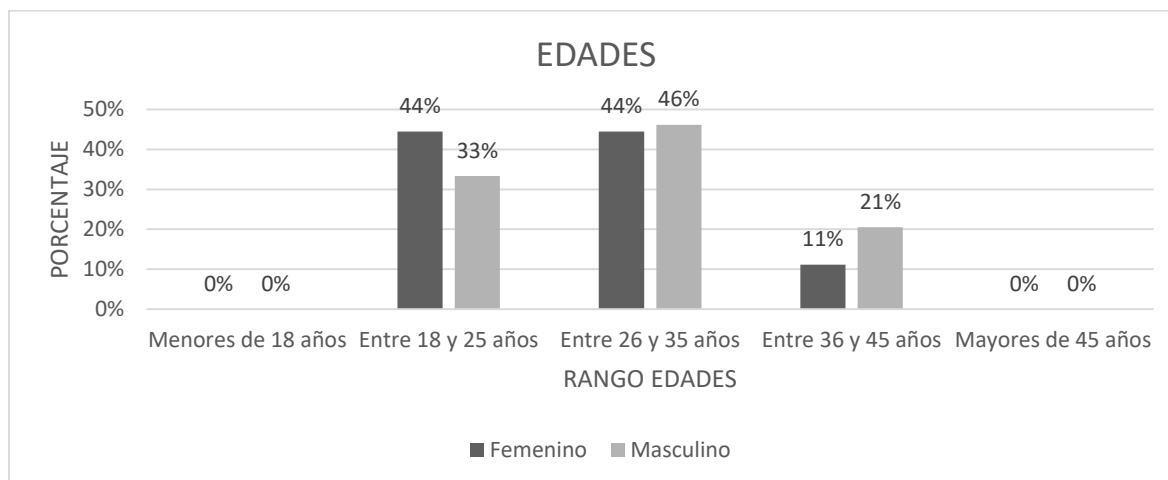
Ilustración 1. Género



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1. se evidencia que el 81% del personal es masculino, es decir, 39 de las 46 personas que trabajan en el área de almacén, mientras que el 19% son mujeres. A pesar que en los perfiles ocupacionales no hay condicional de género si se evidencia la prominencia de hombres. Una condicional es el esfuerzo físico que deben realizar para ejecutar el almacenamiento de material y herramienta.

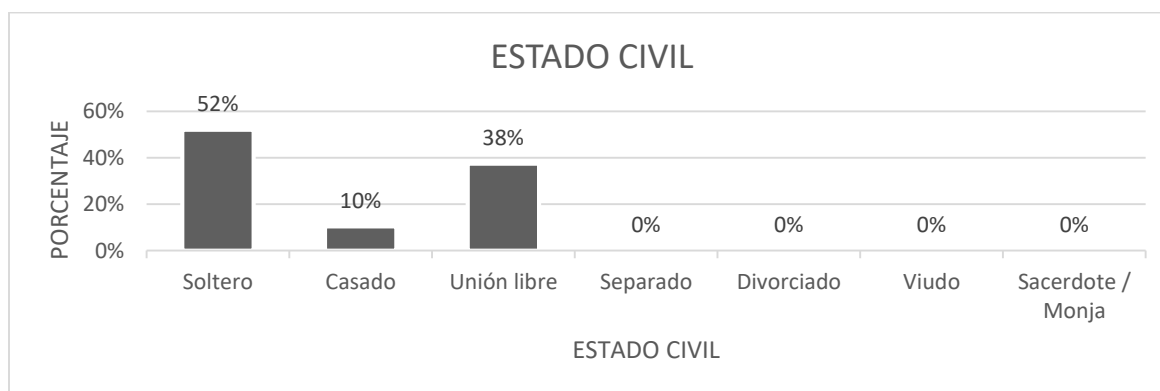
Ilustración 2. Edades



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 2. Se evidencia que el personal se encuentra en rango de edad entre los 18 y 45 años, la edad promedio es de 30 años en ambos sexos.

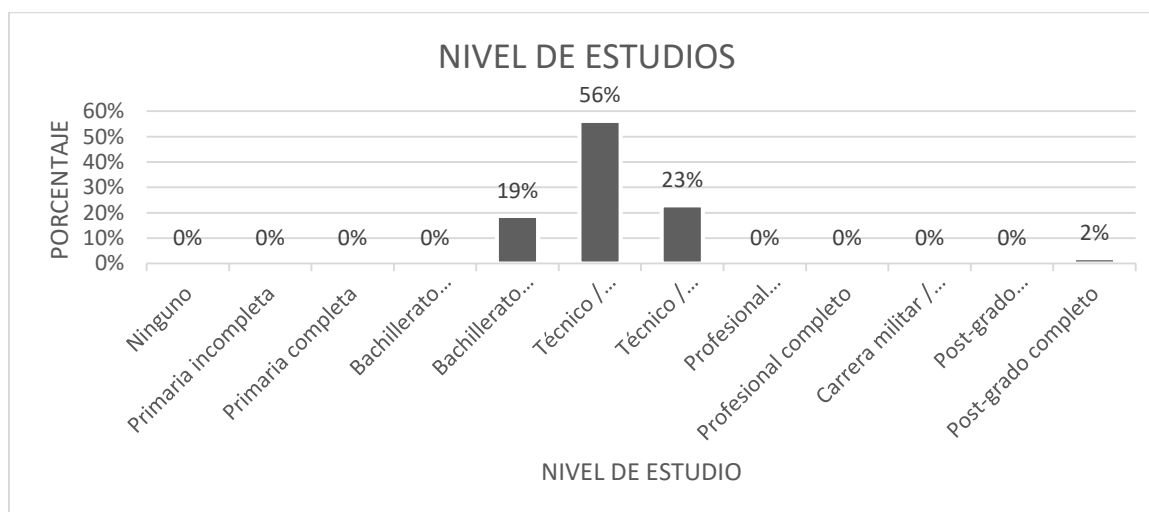
Ilustración 3. Estado civil



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la ilustración 3. el 52% de la población esta soltera, el 10% casada y el 38% en unión libre, se evidencia la relación directa con la edad del personal que en promedio se encuentran entre los 18 y 35 años. Esta información refleja estabilidad laboral y emocional.

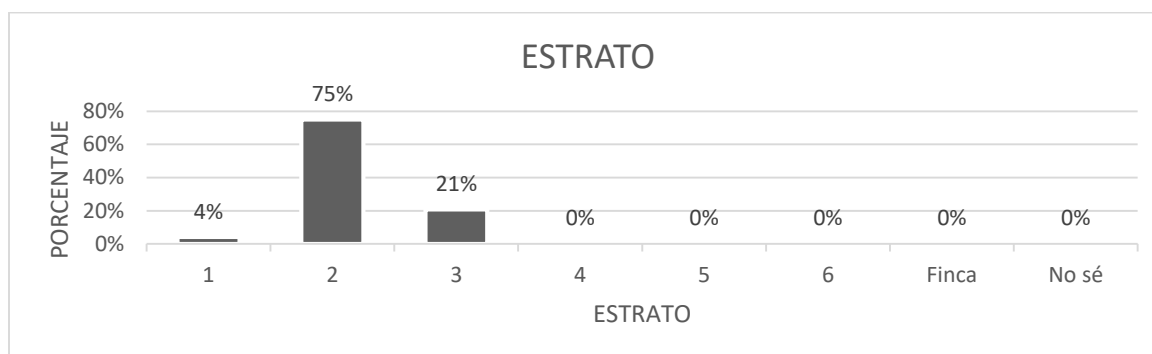
Ilustración 4. Nivel de estudio



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 4 se observa que el nivel de escolaridad del personal se encuentra el 19% bachillerato completo, el 56% tienen carrera técnica incompleta, el 23% se encuentran con una carrera técnica o tecnológica completa y solo el 2% es profesional con posgrado completo. Se evidencia que la empresa cuenta con el personal de acuerdo al perfil del cargo y la edad de los trabajadores.

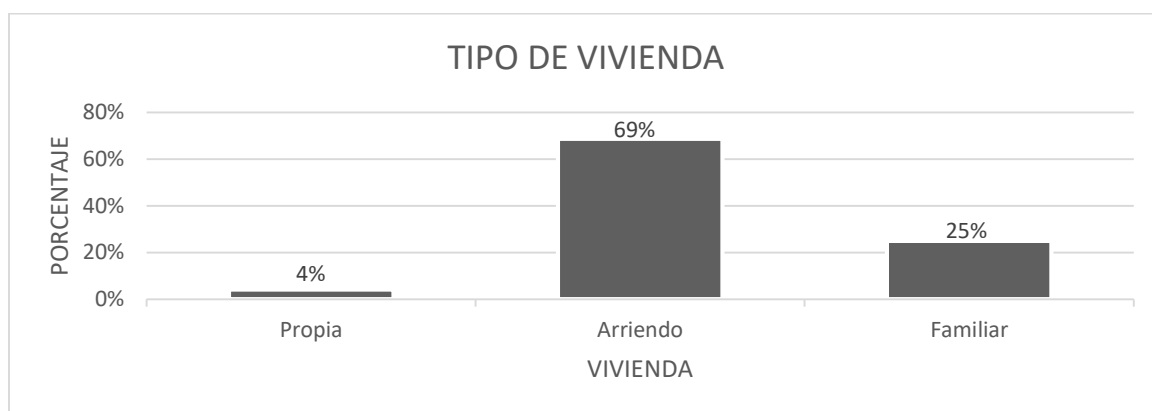
Ilustración 5. Estrato



Fuente: Elaboración propia

Según la ilustración 5. muestra el nivel de estrato en el cual viven los colaboradores de almacén de la empresa, la distribución es 4% en estrato 1, 75% en estrato 2 y el 3% en estrato 3, eso quiere decir que el estrato promedio es de bajo-medio de acuerdo con la clasificación del DANE.

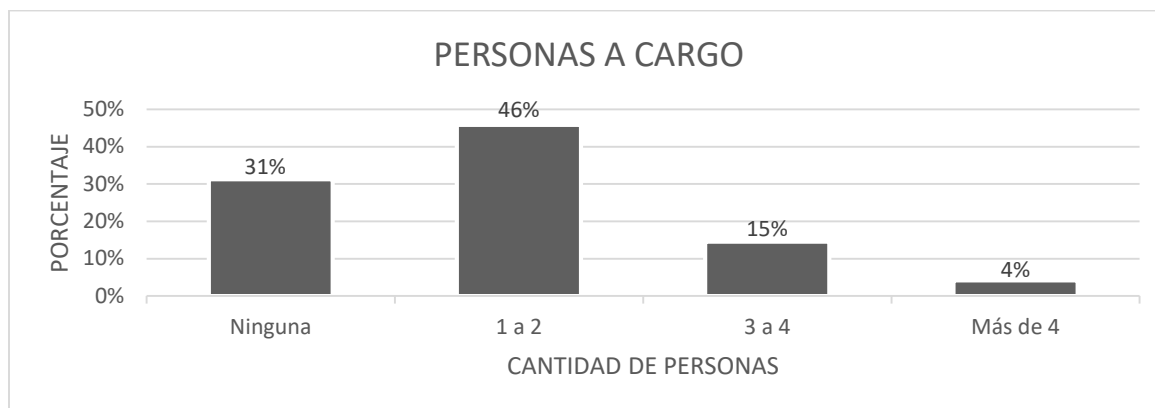
Ilustración 6. Tipo de vivienda



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 6. se evidencia que el 4% de la población de estudio tiene cada propia, el 69% vive en arriendo y el 25% tiene casa familiar. Esto representa que los recursos del personal esta direccionado a las necesidades físicas de ellos y las personas con las que conviven.

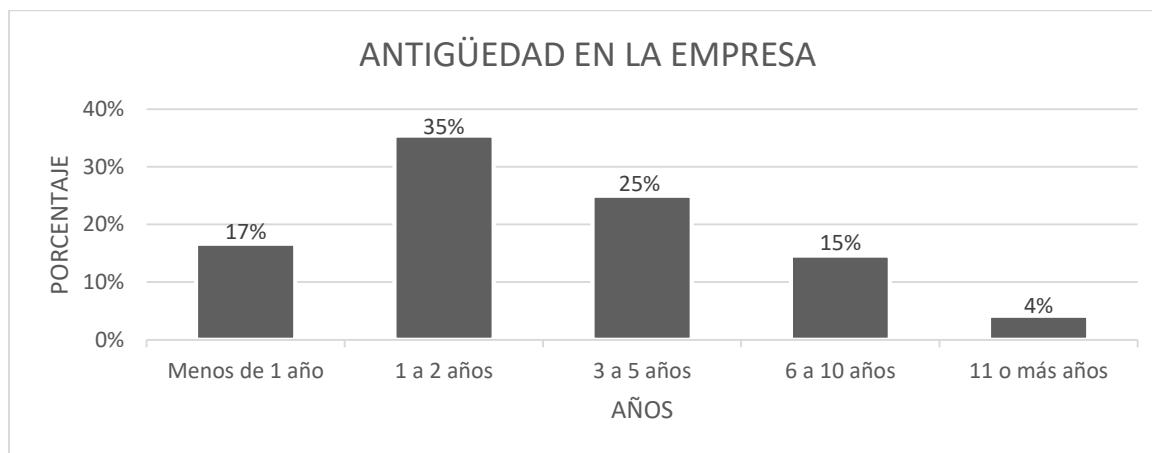
Ilustración 7. Personas a cargo



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 7. se observa que el 31% del personal no tiene personas a cargo, el 46% está a cargo de 1 a 2 personas, el 15% de 3 a 4 personas y solo el 4% está a cargo de más de 4 personas, esta información muestra que los trabajadores de la empresa no deben solo velar por sus necesidades básicas sino también por las demás personas lo que acarrea una gran responsabilidad.

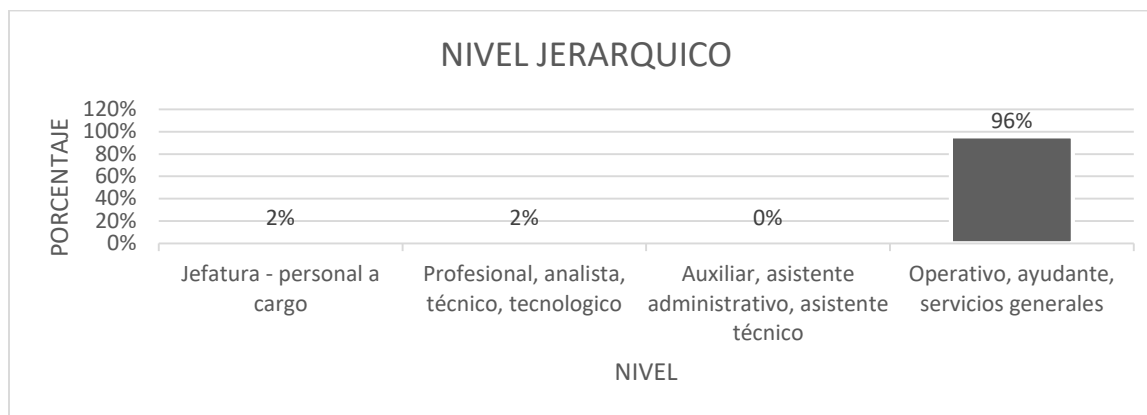
Ilustración 8. Antigüedad en la empresa



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 8 se describe la antigüedad del personal en la empresa el 17% lleva menos de 1 año, el 35% de 1 a 2 años, el 25% de 3 a 5 años, el 15% de 6 a 10 años y el 4% 11 años o más. Esta información hace referencia a la estabilidad laboral que brinda la empresa.

Ilustración 9. Nivel jerárquico



Fuente: Elaboración propia

La ilustración 9. Representa la información anteriormente mencionada donde se evidencia indicando que el 2% representa a la jefatura, el 2% analista y el 96% al personal operativo del área de almacén.

Análisis de riesgo psicosocial intralaboral

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tiene el alcance de evaluar dichos factores los cuales están categorizados y priorizados por dimensiones las cuales permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir para reducir o eliminar el riesgo.

Los factores intralaborales están categorizado en formas: la forma A es aplicable a los trabajadores con cargos de jefaturas, profesionales o técnicos, y la forma B es aplicables a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. Para este trabajo de investigación al Jefe de Almacén se aplicó forma A nivel ocupacional de jefe debido que se caracteriza por liderar procesos y tener a cargo a personas, asegurando la gestión y resultados y supervisando el trabajo de otras personas.

En el caso del Analista de Almacén también se aplicó forma A nivel de profesional o técnico debido que es una persona calificada que debe contar con el dominio de inventarios,

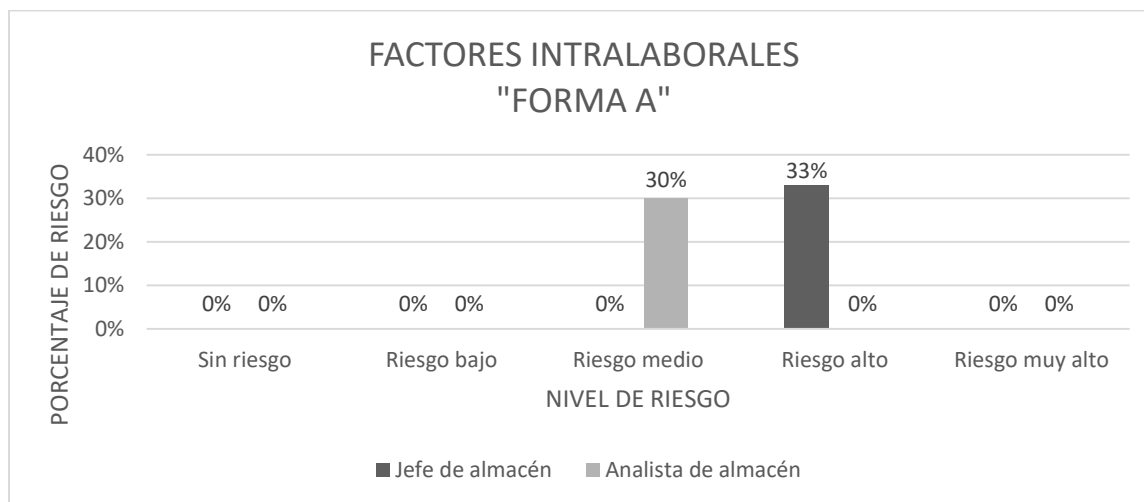
conocimientos específicos, criterios profesionales, grado de autonomía en su trabajo y también debe realizar el seguimiento y evaluación del trabajo del demás personal de almacén.

Por último, al personal con cargo Despachador se aplicó la forma B nivel operario ya que de acuerdo con el perfil del cargo no se requiere que tengan conocimientos específicos y deben seguir las instrucciones de los superiores.

Análisis de riesgo psicosocial intralaboral forma “A”

En la forma A se evalúan los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo que se encuentra conformada por las dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, relación con los colaboradores y retroalimentación del desempeño. En el dominio control sobre el trabajo se evalúan las dimensiones: claridad del rol, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, capacitación, participación y manejo del cambio, conocimientos y control y autonomía sobre el trabajo. Por otra parte, en el dominio demandas del trabajo se encuentran las dimensiones: demandas cuantitativas, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, consistencia del rol, exigencias de responsabilidad del cargo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo. Por últimos el dominio recompensas en los cuales se condicionan por las dimensiones de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación.

Ilustración 10. Factores intralaborales forma A



Fuente: Elaboración propia

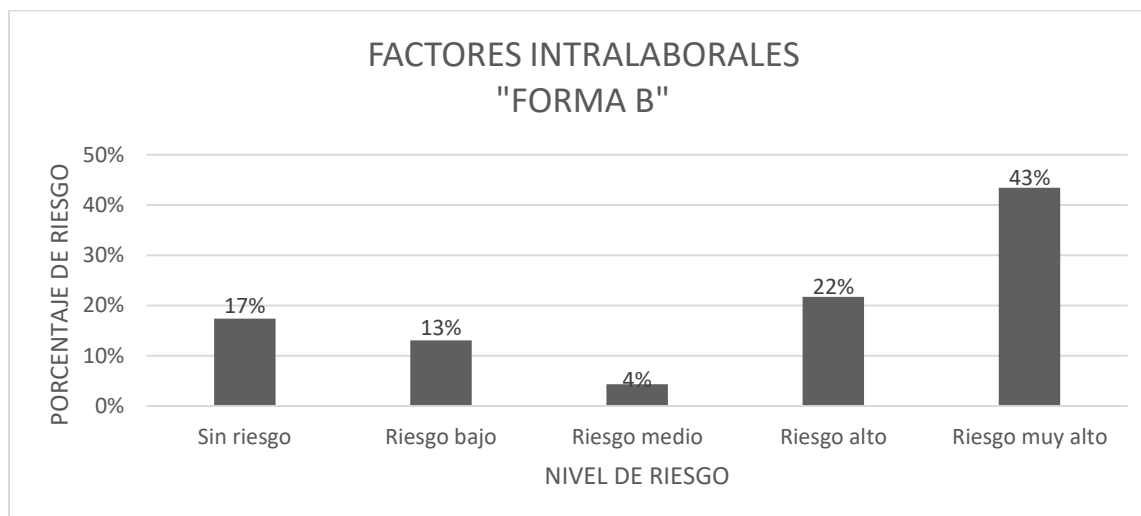
En la ilustración 10. se evidencia los resultados obtenidos del nivel de riesgo aplicado con la forma A el cual para el cargo de jefatura esta en 30% nivel de riesgo medio en el cual se espera un nivel de estrés superior entre moderado y alto. De acuerdo con el manual de la batería instrumento de evaluación de riesgo psicosocial este nivel amerita acciones de intervención sistemáticas que permita prevenir los posibles negativos que perjudiquen la salud.

Además, para el cargo Analista de Almacén se encuentra en un nivel de exposición de riesgo alto el cual debe estar relacionados a nivel de exposición de estrés alto, por lo tanto, debe contemplarse el plan de intervención por medio de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Análisis de riesgo psicosocial intralaboral forma "B"

En la forma B se evalúan los mismos dominios y dimensiones que la forma A a excepción: relación con los colaboradores, exigencias de responsabilidad del cargo y consistencia con el rol.

Ilustración 11. Factores intralaborales forma B



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 11. se evidencia los resultados obtenidos del nivel de riesgo aplicado con la forma B a las 48 personas que ejecutan el cargo Despachador. En el análisis de la información se observa que el 17% no presenta riesgo, el 13% riesgo bajo, el 4% riesgo medio, el 22% riesgo alto y el 43% riesgo muy alto, por tanto, se asociadas a niveles elevados de estrés. Es necesario que la empresa establezca un plan de intervención inmediato a través de un sistema de vigilancia epidemiológica.

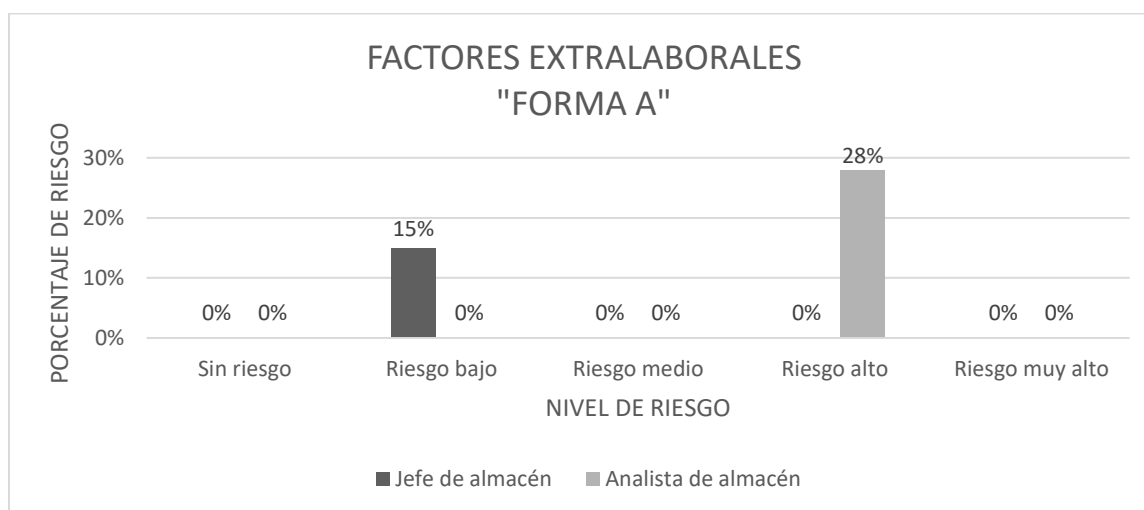
Análisis de riesgo psicosocial extralaboral

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral tiene el alcance de evaluar dichos factores los cuales están categorizados y priorizados por dimensiones las cuales permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir para reducir o eliminar el riesgo.

Estos factores son aspectos que se encuentran presente en la vida de cualquier trabajador pero que se desarrollan fuera del contexto laboral, los cuales influyen en el comportamiento y ánimo de las personas y repercuten en su ámbito laboral, todo depende de la manera en que el individuo da manejo a las situaciones y entornos.

Los factores intralaborales también está categorizados de acuerdo a nivel ocupacional para la ponderación de cada ítem, se encuentra dividido por dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

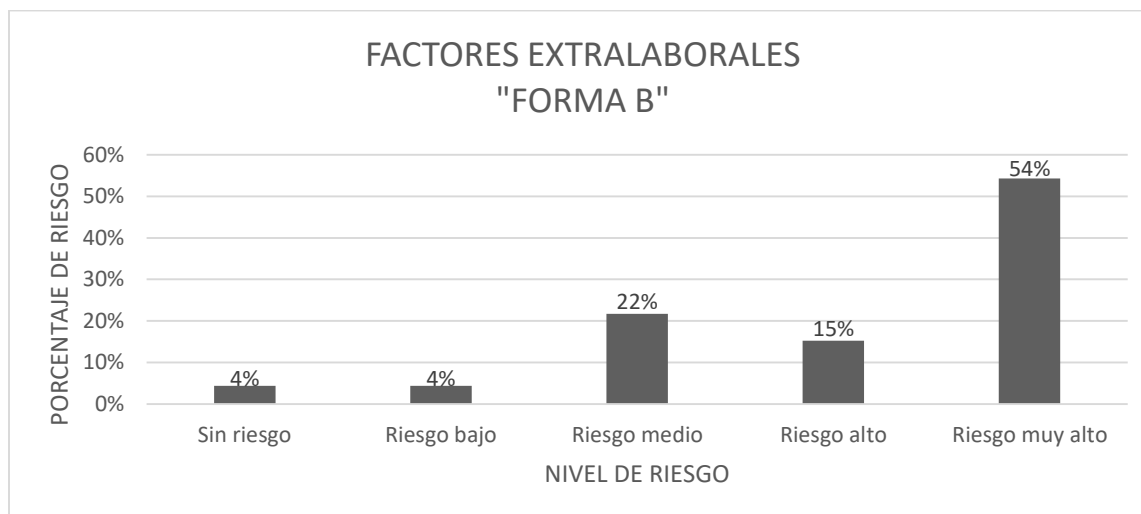
Ilustración 12. Factores extralaborales forma A



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 12. se observa que el nivel de riesgo de factores extralaborales en el cargo Jefe de almacén se encuentra en el 15% riesgo bajo lo cual apunta que los niveles de estrés en estos aspectos no son significativos, pero deben crearse estrategias para mantener dicho valor o reducirlo. Al contrario, en el cargo Analista de almacén se obtiene 28% nivel de riesgo alto el cual está asociado a altos niveles de estrés y se tiene la necesidad de intervenir de manera oportuna por medio de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Ilustración 13. Factores extralaborales forma B

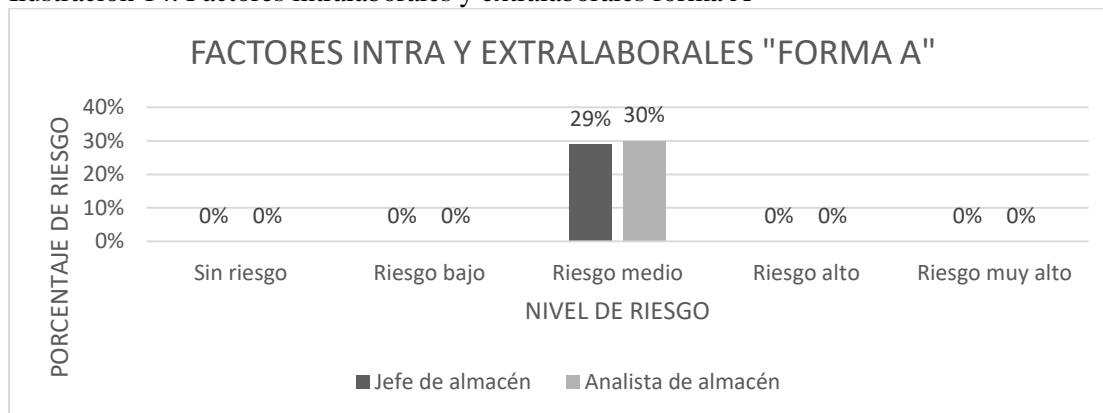


Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 13. se determina los niveles de riesgo para el nivel ocupacional operativo con cargo Despachador, el 4% del personal no presenta riesgo, el 4% riesgo bajo, el 22% riesgo medio, 15% riesgo alto y el 54% riesgo muy alto. De acuerdo a los valores fluctuantes y la interpretación del nivel de riesgo muy alto se presenta una elevada posibilidad de la respuesta del personal a muy altos niveles de estrés donde se requiere intervención inmediata por parte de la empresa por medio de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Análisis de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral

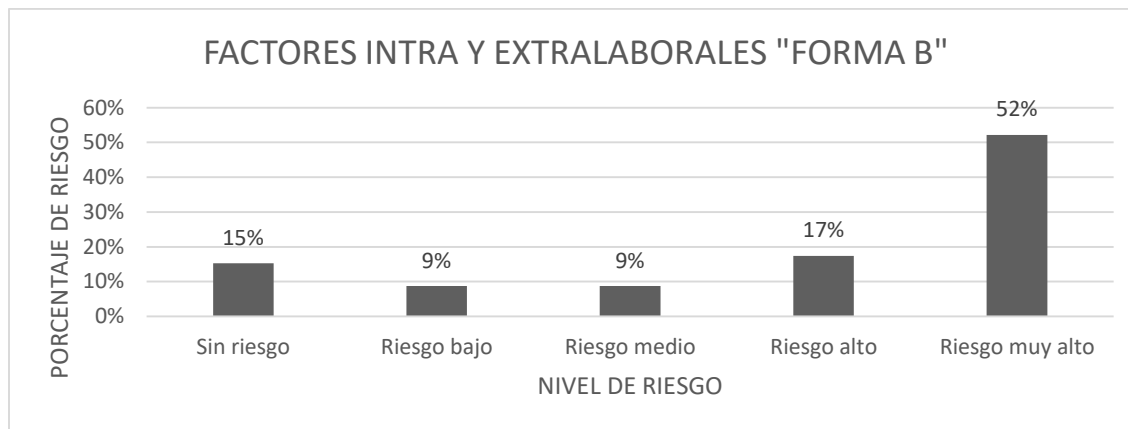
Ilustración 14. Factores intralaborales y extralaborales forma A



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 14 se evidencia que el personal con nivel ocupacional de jefes presenta un nivel de estrés en factores intralaborales y extralaborales en 29% y 30% riesgo medio que merece establecer un plan de acción con el fin de evitar las posibles repercusiones a la salud que se pueden presentar si aumenta el nivel de manera progresiva.

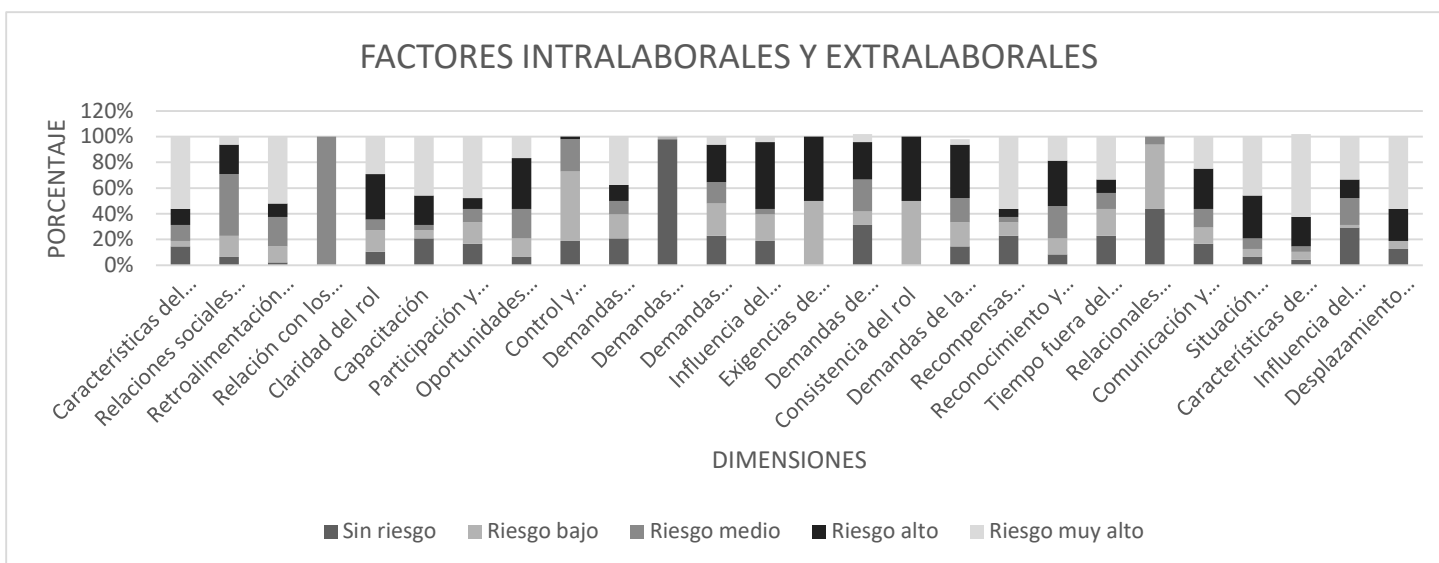
Ilustración 15. Factores intralaborales y extralaborales forma B



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 15. se observa que los niveles de riesgo para el nivel ocupacional operativo con cargo Despachador, el 15% del personal no presenta riesgo, el 9% riesgo bajo, el 9% riesgo medio, 17% riesgo alto y el 52% riesgo muy alto. La dispersión de los resultados representa que el nivel de estrés en el área de almacén está aumentando, la interpretación del nivel de riesgo muy alto se presenta una elevada posibilidad de la respuesta del personal a muy altos niveles de estrés donde se requiere intervención inmediata por parte de la empresa por medio de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Ilustración 16. Factores intralaborales y extralaborales



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Factores intralaborales y extralaborales

Factores intralaborales y extralaborales					
Dimensiones	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	15%	4%	13%	13%	56%
Relaciones sociales en el trabajo	6%	17%	48%	23%	6%
Retroalimentación del desempeño	2%	13%	23%	10%	52%
Relación con los colaboradores (subordinados)	0%	0%	100%	0%	0%
Claridad del rol	10%	17%	8%	35%	29%
Capacitación	21%	6%	4%	23%	46%
Participación y manejo del cambio	17%	17%	10%	8%	48%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	6%	15%	23%	40%	17%
Control y autonomía sobre el trabajo	19%	54%	25%	2%	0%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	21%	19%	10%	13%	38%
Demandas emocionales	98%	2%	0%	0%	0%
Demandas cuantitativas	23%	25%	17%	29%	6%
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	19%	21%	4%	52%	4%
Exigencias de responsabilidad del cargo	0%	50%	0%	50%	0%
Demandas de carga mental	31%	10%	25%	29%	6%
Consistencia del rol	0%	50%	0%	50%	0%

Demandas de la jornada de trabajo	15%	19%	19%	42%	4%
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	23%	10%	4%	6%	56%
Reconocimiento y compensación	8%	13%	25%	35%	19%
Tiempo fuera del trabajo	23%	21%	13%	10%	33%
Relacionales familiares	44%	50%	6%	0%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	17%	13%	15%	31%	25%
Situación económica del grupo familiar	6%	6%	8%	33%	46%
Características de la vivienda y de su entorno	4%	6%	4%	23%	65%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	29%	2%	21%	15%	33%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	13%	6%	0%	25%	56%

Fuente: Elaboración propia

En respuesta al objetivo específico 2 y de acuerdo a la información recolectada en la ilustración 16. y tabla 8. Se analiza que los principales factores de alto riesgo psicosocial intralaboral son: características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, participación y manejo del cambio, capacitación, demandas ambientales y de esfuerzo físico. Además, los factores de alto impacto de riesgo psicosocial extralaboral son: situación económica, características de la vivienda y entorno y desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda. Dichos factores afectan de manera significativa a más del 50% de la población de estudio lo que produce niveles muy elevado de estrés que afectan la salud del personal y por consiguiente su rendimiento laboral.

En contestación al objetivo específico 3 es necesario que la empresa implemente un plan de intervención de acuerdo con la resolución 2764 de 2022 puesto que el personal de almacén representa el 10% de la población total de la empresa y según los resultados obtenidos en la batería el nivel de estrés en esta área de la compañía es elevado y requiere medidas preventivas que permita minimizar y controlar el riesgo para no presentar efectos en la salud de los colaboradores.

Se recomienda implementar las siguientes guías de intervención mencionadas en la norma dentro de PVE que están relacionadas a la razón económica de la empresa:

1. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial: Evaluar el factor de riesgo psicosocial en el 100% del personal de la empresa a través de un profesional con la competencia y experiencia.

2. Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora: “Adaptación de guías y protocolos como referentes técnicos imprescindibles para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo”. (Ministerio de Trabajo, 2015)

3. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral: Aplicar el protocolo tiene como objetivo guiar a los empleadores, trabajadores, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la atención del factor de riesgo psicosocial por medio de estrategias de promoción de factores positivos, la intervención de factores de riesgo y la prevención de factores adversos a la salud.

4. Protocolo de prevención y actuación - Acoso laboral: Consiste en definir los lineamientos que permitan identificar una situación de acoso laboral que según el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 “Acoso laboral se define como un acto sostenido e inequívoco de cualquier empleado, empleador, superior jerárquico, colega o subordinado que tiene como objetivo causar lesión laboral, miedo, intimidación, terrorismo y miedo el trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2016)

5. Protocolo de prevención y actuación - Síndrome de agotamiento laboral - “Burn out”: El síndrome de burnout o de agotamiento laboral se entiende como la respuesta al estrés laboral

crónico que produce consecuencias negativas al individuo y la organización, se caracteriza por baja realización profesional y/o personal agotamiento emocional, actitud fría y despersonalizada.

6. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral – Depresión: La depresión es una enfermedad que padece gran parte de la población colombiana que presenta síntomas como: poca energía, problemas de sueño o apetito, fatiga, irritabilidad, falta de interés, entre otros. Enfermedad mental asociada a ausencia del trabajo y baja productividad.

7. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral – Trastorno de estrés postraumático: El trastorno de estrés postraumático se define como persona o grupo de personas que sobreviven a una dificultad o situación adversa que puede generar secuelas en el individuo de manera parcial o de por vida. El trastorno de estrés postraumático afecta a personas que han experimentado accidentes o situaciones traumatizantes, ajenas a la variedad normal de acontecimientos de la vida cotidiana y que el individuo vive como abrumadoras.

8. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - Reacción a estrés agudo: El estrés agudo en SST es una enfermedad laboral asociada a la exposición a factor de riesgo psicosocial debido a la ocupación ejecutada en el lugar de trabajo, que puede presentarse en trabajadores de cualquier actividad económica, independiente del cargo, ocupación u oficio.

9. Protocolo de actuación en el entorno laboral - Situaciones de duelo: El duelo es el proceso por el cual atraviesa un individuo por la muerte de un ser querido o frente a una situación de pérdida de una persona significativa en su vida. Este protocolo tiene como alcance es brindar información general para realizar el acompañamiento de las empresas a los colaboradores que enfrentan esta situación.

Complementando las medidas de intervención se requiere crear acciones preventivas ya que se conoce actualmente que la empresa no cuenta con casos de riesgo psicosocial como

creando estrategias de afrontamiento al estrés (consisten básicamente en técnicas para reestructurar cognitivamente al ser humano como: relajación, meditación, técnicas de solución de problemas, etc.), autocontrol emocional, técnicas de motivación, entre otras que considere conveniente el profesional. Añadiendo es obligatorio implementar un plan de monitoreo y seguimiento de dichas estrategias para evaluar la efectividad de las acciones creadas o construir acciones correctivas, todo en pro de la mejora continua.

Discusión

El riesgo psicosocial ha presentado mayor relevancia a nivel mundial, la necesidad de evaluar riesgos psicosociales surge en un contexto de importantes transformaciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas que impactan las características del trabajo y de las organizaciones del siglo XXI. (Carvajal et. al, 2021)

Esta problemática ocurre en parte al sistema de globalización y el avance de la tecnología ya que, al contar con la información a la mano, de fácil acceso y al desarrollar procesos de manera rápida en comparación con las épocas anteriores produce en el ser humano un impacto negativo en la sobrecarga y necesidad de la inmediatez. Adicional, la imagen del trabajador ha cambiado a lo largo de los años, ya que el ser humano no solo vive para el trabajo, si no hay gran cantidad de variables que afectan su entorno y por tanto su rendimiento.

De acuerdo con el estado del arte la mayoría de estudios realizados al riesgo psicosocial en Colombia se realizaron por la pandemia de Covid-19, esto debido a que fue una época de incertidumbre por las medidas establecidas por el Gobierno por el confinamiento, restricción de actividades y aislamiento de las personas. En el año 2020 se presentaron cuadros estrés y depresión en las cuales estaba sometida las personas.

Las investigaciones realizadas tenían como población de estudio al personal del área de la salud debido a las condiciones laborales a las cuales tuvieron que estar expuestos y a quienes se le da el mérito a la atención médica, pero se olvida que muchas otras industrias tuvieron que modificarse y reestructurarse para dar cumplimiento a la necesidad que se presentó. Esto le ocurrió a la organización ya que al ser una empresa de telecomunicaciones la demanda a la cual estuvo sometida para brindar internet en los hogares y afrontar la era época digital repercutió en la carga laboral de su personal, ya que desde dicho momento la empresa empezó a tener un crecimiento laboral extraordinario en el cual incremento el ingreso del personal de manera exponencial y cumpliendo con todas las medidas de seguridad.

Los resultados obtenidos en la aplicación de la batería como instrumento de evaluación de riesgo psicosocial demuestran que es necesario implementar medidas de intervención con el fin de evitar que se presente efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores asociadas a la exposición de factores de riesgo psicosocial por medio de aspectos relevantes como ambiente de trabajo, comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, variables personales y estrés.

Asimismo, se han asociado a la aparición de patologías reconocidas legalmente en Colombia

en la tabla de enfermedades profesionales, como estados de ansiedad y depresión, hipertensión arterial, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, enfermedad acidopéptica severa y colon irritable. (Charria et. al, 2011)

Cabe recalcar la importancia de la cultura organizacional para la reducción del riesgo psicosocial en la cual es necesario que la empresa brinde mayor valor al talento humano y escuche sus necesidades para mejorar las condiciones laborales donde el personal se sienta incluido en la toma decisiones y se cree sentido de pertenencia por parte de ellos hacia la compañía.

Propuesta de solución

La propuesta de solución principal es que la empresa inicialmente aplique la batería de riesgo psicosocial a todo el personal y de acuerdo a nivel de riesgo encontrado diseñe e implemente el programa de vigilancia epidemiológica riesgo psicosocial, el cual es una herramienta que permite establecer y promueve medidas que prevengan y controlen los factores de riesgo y sus posibles efectos en la salud de los trabajadores.

Dicho programa debe estar desarrollado de acuerdo con el artículo 8. vigilancia epidemiológica de la resolución 2764 de 2022 los empleadores o contratantes deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos laborales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2022)

Al implementar un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales en las organizaciones, la normatividad actual indica que se deben tener en cuenta los siguientes estándares de participación de los trabajadores: Acreditados por consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, incidentes de denuncias de acoso laboral, reincidencia de trabajadores lesionados, condiciones médicas generales u ocupacionales, exposición a factores psicosociales, casos de invalidez psicosocial con diagnósticos asociados a riesgo social, estresantes o desastres domésticos entendidas como muertes de seres queridos o familiares, o eventos personales, casos de estrés postraumático, sociales, eventos graves como trabajadores con impactos en la salud mental derivados de emergencias sanitarias y ambientales. En todos los casos anteriores se deberá garantizar la confidencialidad y confidencialidad de la información.

El SVE de riesgo psicosocial busca controlar, prevenir y mitigar la exposición de los trabajadores a las condiciones psicosociales intralaborales y extralaborales de riesgo que se detecten en la entidad y que contribuyan a la aparición de problemas de salud asociadas al estrés. La metodología de dicho sistema debe estar fundada en el ciclo PHVA, ya que permite realizar seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo. Igualmente, su estructura y funcionamiento deben incluir la vigilancia de los ambientes de trabajo y de la salud de los trabajadores, contemplando las dimensiones y estrategias de intervención encaminadas a la modificación de la generación de competencias de afrontamiento, fuentes de riesgo objetivas y el fortalecimiento social y personal.

Como segunda medida es fundamental que la empresa realice actividades de concientización para manejo de estrés, desconexión laboral, signos de alerta de depresión y ansiedad, esto con el fin que el personal sienta el apoyo y priorización de la compañía. También, es importante crear actividades de bienestar que promuevan el trabajo en equipo, protección de la salud, integración, comunicación asertiva y recompensar al trabajo dedicado que permita sentir a los colaboradores el valor que tienen para la compañía y cuenten con motivación para la realización de sus actividades.

El liderazgo y las habilidades gerenciales son parte fundamental del clima organizacional dentro de una compañía ya que consisten en las actitudes administrativas y de liderazgo y tienen un papel fundamental en el desarrollo organizacional de la empresa que tiene como fin medir la efectividad de una empresa a partir de evaluar los objetivos cumplidos y desempeño de los planes de acción. La alta gerencia debe priorizar los procesos de gestión humana para mejorar las condiciones del clima y cultura organizacional para que el personal tenga un sentido de pertenencia y apropiación hacia la empresa por el excelente trato y actividades de bienestar que brindan.

8. Análisis Financiero

De acuerdo a un análisis minucioso en el mercado existen diferentes empresas que ofrecen el servicio de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a través de diferentes fases como: diagnóstico inicial, aplicación, tabulación y socialización de resultados. De acuerdo al sondeo de diversas empresas el costo de la aplicación es de \$45.000 pesos aproximados por prueba, es decir, para los 480 trabajadores sería un valor aproximado de \$21'600.000 pesos. Adicional, cuentan con capacitaciones por un valor aproximado de \$200.000 pesos en aspectos cognitivos y conductuales de comportamiento enfocado a la seguridad.

La aplicación de la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial trae consigo diversos beneficios. A nivel legal permite el cumplimiento normativo y evita sanciones de las entidades legales. En el aspecto económico permite aminorar la ocurrencia de incidentes y accidentes, disminución en el ausentismo por enfermedad, mejora el rendimiento de los colaboradores y aumento en la calidad del trabajo.

Adicional, mejora las relaciones laborales, mitiga la presencia de acoso laboral, facilita el trabajo en equipo, disminuye el conflicto entre compañeros y jefes, motiva la participación en las diferentes actividades de la compañía, crea sentido de pertenencia hacia la compañía y aumenta el apoyo social y colectivo. Por otro lado, reduce la ocurrencia de alteraciones psicológicas o emocionales y fisiológicas las cuales pueden ocurrir por sintomatología relacionada con el estrés laboral.

9. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El riesgo psicosocial representa un peligro en el personal de almacén de la empresa de telecomunicaciones de acuerdo con el resultado obtenido en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial debido que el personal presenta 52% de nivel de riesgo muy alto, por tanto, es necesario implementar medidas que permitan la reducción de estrés.

El factor intralaboral más importante es el rasgo de liderazgo, que tiene un nivel de riesgo muy alto de 56%, que es el factor más importante en la gestión del gerente directo de la planificación y asignación del trabajo, la motivación, la resolución de conflictos, el apoyo, el compromiso, la interacción y el desempeño. relacionado con las características de Resultados y comunicación con los empleados.

El segundo factor intralaboral más crítico es la retroalimentación del desempeño, con un nivel de riesgo muy alto de 52%, que representa la información que reciben los empleados sobre cómo están haciendo su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar medidas para mantener o mejorar su desempeño.

En los factores de riesgo psicosocial intralaboral es necesario mejorar las relaciones interpersonales entre el personal con su jefe inmediato donde se brinde canales de comunicación para la solución de problemas y el clima organizacional sea más ameno.

El factor extralaboral más importante para las horas extraordinarias es la vivienda y los alrededores, con un nivel de riesgo muy alto de 65% que depende de la infraestructura, ubicación y condiciones del entorno de la residencia habitual de los trabajadores y del local físico de su familia.

El segundo factor extralaboral más críticos para la empresa es desplazamiento que tiene un nivel de riesgo muy alto de 52% y evalúa las condiciones en las que los trabajadores se trasladan del trabajo a casa y viceversa. Estos factores incluyen la facilidad, la duración del viaje y la comodidad del transporte.

Recomendaciones

Se recomienda contratar un proveedor especializado o una persona competente para ejecutar dicho proceso, con el fin de brindar el acompañamiento desde la fase de recolección de la información hasta la entrega de informe de resultado y realizar las medidas de intervención en la empresa. Se indica a la empresa solicitar apoyo a la ARL para gestionar por medio de profesionales la aplicación de la batería al 100% del personal y desarrollar el programa de vigilancia epidemiológica riesgo psicosocial aprovechando los recursos por medio de la reinversión de la afiliación de los trabajadores.

Se recomienda evaluar el nivel de desempeño de los jefes para reducir el nivel de riesgo de la dimensión de características de liderazgo ya que de acuerdo con los resultados obtenidos y el manual de la batería de riesgo psicosocial establece que el indicador de riesgo es porque la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la asignación de trabajo planificación, planificación, consecución de resultados y la solución de problemas.

Se recomienda establecer un protocolo de retroalimentación del desempeño ya que según los resultados obtenido el indicador de riesgo indica que la retroalimentación es nula, con falta de claridad y es necesaria para el desarrollo, mejoramiento y satisfacción del trabajador.

Se recomienda establecer un programa de apoyo para los trabajadores por medio del fondo de empleados para mejorar las condiciones de vivienda, para favorecer el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

Se recomienda estudiar la posibilidad de establecer una ruta para el desplazamiento del personal que presenta riesgo ya que el transporte para acudir al trabajo presenta cierta dificultad y la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. También, se puede contemplar la posibilidad de brindar apoyo para utilización de medios de transporte como bicicletas o monopatines para mejorar la calidad de vida del personal reduciendo el estrés producto del transporte público.

10. Referencias

- Ministerio del Trabajo. (2015). *Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral*. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Prevención y atención acoso laboral y sexual*. Bogotá D.C.
- Arias, E. R. (30 de 04 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-mixta.html>
- Carvajal Chaparro, A., Obando Rodríguez, C., & Ruiz Algarra, L. (2021). *Diseño y Propuesta de un Programa de Gestión del Riesgo Psicosocial en la compañía Flowserve Colombia S.A.S*. Bogotá D.C.: Universidad ECCI.
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Chavarría, F., & Herrera, R. (2021). *Propuesta de Intervención Factores de Riesgo Psicosocial para la Población Trabajadora de una empresa del sector productivo de la ciudad de Medellín*. Bogotá D.C.: Universidad ECCI.
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga: UNIDAD CEM.
- Congreso de Colombia . (2006). *Ley 1010*. Diario Oficial.
- Congreso de Colombia. (2012). *LEY 1562*. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (2022). *Ley 2209*. Diario Oficial.
- Congreso de la republica. (2013). *Ley 1616*. Diario Oficial.
- Diaz, L. (2011). *LA OBSERVACIÓN*. Ciudad de México: UNAM.
- Eduardo Salas, A. G. (1990). *Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: la*. Lima: Revista Latinoamericana de Psicología.
- Gallego Alape, L., Muñoz Ramirez, M., & Prieto Urbano, S. (2015). *Estudio para evaluar el riesgo psicosocial en el área de COIL en FENOSA GAS NATURAL*. Bogotá D.C.: Universidad ECCI.
- Garnica Arguello, M., & López Perdomo, O. (2021). *Propuesta para la mitigación del riesgo psicosocial asociado a las jornadas de trabajo de los*. Bogotá: Universidad ECCI.
- Garrido Pinzón, J., & Uribe Rodríguez, A. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta colombiana de psicología*, 27-34.
- Giraldo, D. (2021). *Propuesta de aplicación de batería riesgo psicosocial*. Equipowit.
- Gobierno de España, CEPYME. (2019). *CEPYME*. Obtenido de Fundación Estatal de Prevención de Riesgos Laborales: <http://prp.cepymearagon.es/index.php/metodologias-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales/>

- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 9-16.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, Vol 16.
- González, F. (2005). ¿Qué Es Un Paradigma? Análisis Teórico, Conceptual Y Psicolingüístico Del Término. *SciELO*, Vol 20.
- GRUPO CARSO. (2020). *VIDA Y CULTURA EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.carso.com.mx/grupo-carso/vida-y-cultura-empresarial/>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *recimundo*, 163-173.
- Güilgüiruca Retamal, M., Meza Godoy, K., Góngora Cabrera, R., & Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *MEDICINA Y SEGURIDAD DEL TRABAJO*, 57-67.
- HSEQ Nueva Visión. (16 de mayo de 2018). *Batería de Riesgo Psicosocial Excel Gratis*. Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=s6x23ZZAKIo>
- ISO TOOLS. (10 de septiembre de 2015). Riesgo laboral: definición y conceptos básicos. *Riesgo laboral y la norma OHSAS 18001*. Córdoba, España.
- ISO TOOLS. (07 de Febrero de 2017). HSE en las Organizaciones. *Artículo*. Córdoba, España.
- ISTAS. (2019). *Riesgos psicosociales*. España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación. *Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de Unison*.
- Ministerio de la Protección Social . (2013). *Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. . Obtenido de <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ministerio de Protección Social. (2006). *Resolución 734*. Diario Oficial.
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646*. Diario Oficial.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2008). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NIOSH.
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Resolución 0652*. Diario Oficial.
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Resolución 1356*. Diario Oficial.

- Ministerio del Trabajo. (2015). *Guía técnica general Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora*. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Síndrome de agotamiento laboral - "Burnout". Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Acoso laboral. Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Depresión. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Reacción a estrés agudo. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Situaciones de duelo. Protocolo de actuación en el entorno laboral*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Trastorno de estrés postraumático. Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral*. Bogotá D.C.
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404*. Diario Oficial.
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764*. Diario Oficial.
- Mora Rincon, K., Murillo Piedra, C., & Quintero Miranda, S. (2016). *Programa de prevención de riesgos psicosociales en las áreas administrativas de medio ambiente y seguridad, de las empresas CODENSA S.A. ESP y EMGESA S.A. ESP*. Bogotá D.C.: Universidad ECCI.
- Moreno, J. E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *REVISTA SAN GREGORIO*, 157-172.
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80-84.
- NIOSH. (1999). *El Estrés... En el Trabajo*. DHHS: Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional.
- NUEVA ISO 45001. (04 de diciembre de 2019). Ejecución de procesos automatizados de HSE en la industria. *HSE en la industria*. Escuela Europea de Excelencia .
- OIT. (2017). *Boletín Internacional de Investigación Sindical: Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pineda, J. E. (2014). *Comportamiento organizacional*. Universidad de Occidente.
- Presidente de la República de Colombia. (2006). *Decreto 231*. Diario Oficial.
- Rubiol, S., Marti, R., & Riera, J. (2021). *ARIPSO, un método de evaluación de riesgos psicosociales para todas las personas trabajadoras*. Fundación Dialnet.
- Salinas, L., & Gil, J. (2022). *Factores y riesgos psicosociales y sus consecuencias en el trabajo: modelo teórico y psicométrico en Chile*. RODIERIC.
- Sepulveda, L. F. (2016). *Programa de vigilancia epidemiologica ocupacional para riesgo psicosocial estrés en FARMACOU LTDA 2015-2016*. Bogotá D.C.: Universidad ECCI.

- Stephen, R. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Telecomunicaciones. (2015). *Manual de perfiles por puesto de trabajo*. Bogotá: Departamento de Recursos Humanos .
- Universidad Nacional de la Plata. (10 de 08 de 2018). Riesgos Ergonómicos. Argentina.
- Villalobos Fajardo, G., & Torres Severino, P. (2022). *Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en Personal Operativo en una Empresa del Sector Eléctrico en la Provincia de Pichincha*. Universidad Internacional SEK.