



Sistematización de la práctica organizacional:

Caracterización de los riesgos psicosociales desde el dominio del liderazgo y las relaciones sociales, en modalidad de teletrabajo de la empresa Tata Consultancy Services

Daniel Felipe Martínez Guarnizo

Astrid Lorena Lopez Lizarazo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Programa Psicología

abril de 2023

Sistematización de la práctica organizacional:

Caracterización de los riesgos psicosociales desde el dominio del liderazgo y las relaciones sociales, en modalidad de teletrabajo de la empresa Tata Consultancy Services

Daniel Felipe Martinez Guarnizo

Astrid Lorena Lopez Lizarazo

Sistematización presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Maira Alejandra Rodríguez

Magíster y Especialista en Docencia de las Ciencias Naturales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Soacha (Cundinamarca)

Programa Psicología

abril de 2023

### **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, cuyo amor incondicional y constante aliento nos han impulsado a alcanzar nuestras metas. A nuestros profesores, cuyos conocimientos y orientación han sido una fuente inestimable de inspiración. A nuestros compañeros, cuya amistad y apoyo nos han motivado en momentos de desafío. Y a todos aquellos que creyeron en nosotros y nos alentaron a dar lo mejor de nosotros mismos. Este trabajo es el resultado de un esfuerzo conjunto.

### **Agradecimientos**

En primer lugar, deseamos expresar nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos llegar a la etapa final de nuestras carreras. Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento a la universidad por brindarnos la oportunidad y por ser nuestra guía a lo largo de este enriquecedor proceso de aprendizaje. Agradecemos a cada uno de los profesores que formaron parte de este viaje, con un reconocimiento especial a la profesora Maira Alejandra Rodríguez, quien se destacó por su paciencia y dedicación al guiarnos en este recorrido.

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Lista de tablas .....   | 7  |
| Lista de figuras .....  | 8  |
| Lista de anexos.....  | 9  |
| Resumen .....   | 10 |
| Abstract.....   | 11 |
| Introducción.....   | 12 |
| CAPÍTULO I .....  | 13 |
| 1 Metodología de la sistematización .....   | 13 |
| 1.1 Objetos de la sistematización .....   | 13 |
| 1.1.1 Objeto de la sistematización.....   | 13 |
| 1.1.2 Delimitación del objeto.....  | 13 |
| 1.2 Preguntas de la sistematización.....  | 14 |
| 1.3 Objetivos de la sistematización.....  | 14 |
| 1.3.1 Objetivo general.....   | 14 |
| 1.4 Justificación.....  | 15 |
| 1.5.1 Método .....  | 17 |
| 2. Fases metodológicas.....   | 19 |
| 2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....                             | 20 |
| 2.1.1 Instrumento: Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales..... | 20 |
| 2.1.2 Técnicas.....   | 27 |
| CAPÍTULO II .....   | 29 |
| 2 Descripción de la experiencia.....  | 29 |
| 2.1 Descripción de la modalidad de prácticas .....  | 29 |
| 2.2 Contexto de la experiencia .....  | 30 |
| 2.3 Antecedentes .....  | 32 |
| 2.4 Descripción del proyecto y producto.....  | 35 |
| 3. CAPÍTULO III .....   | 36 |
| 3 3. Recuperación del proceso.....  | 36 |
| 3.1 Revisión teórica.....   | 36 |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.1 Riesgos psicosociales .....                 | 36 |
| 3.1.2 Liderazgo .....                             | 37 |
| 3.1.3 Relaciones sociales.....                    | 38 |
| 3.2 Análisis institucional.....                   | 39 |
| 3.3 Análisis del impacto esperado .....           | 40 |
| 4. CAPÍTULO IV .....                              | 41 |
| 4.1 Interpretación y análisis de resultados ..... | 41 |
| 4.2 Evaluación de impactos .....                  | 55 |
| 4.3 Lecciones aprendidas.....                     | 56 |
| 4.4 Recomendaciones .....                         | 57 |
| 4.5 Conclusiones .....                            | 58 |
| Referencias.....                                  | 61 |
| Anexos.....                                       | 65 |

**Lista de tablas**

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1.....  | 19 |
| Tabla 2.....  | 28 |
| Tabla 3.....  | 33 |
| Tabla 4.....  | 42 |
| Tabla 5.....  | 44 |
| Tabla 6.....  | 46 |
| Tabla 7.....  | 48 |
| Tabla 8.....  | 51 |
| Tabla 9.....  | 53 |
| Tabla 10..... | 54 |

**Lista de figuras**

|                |    |
|----------------|----|
| Ilustración 1  | 21 |
| Ilustración 2  | 22 |
| Ilustración 3  | 23 |
| Ilustración 4  | 24 |
| Ilustración 5  | 24 |
| Ilustración 6  | 25 |
| Ilustración 7  | 25 |
| Ilustración 8  | 26 |
| Ilustración 9  | 37 |
| Ilustración 10 | 46 |
| Ilustración 11 | 47 |

**Lista de anexos**

|         |     |
|---------|-----|
| Anexo 1 | 65  |
| Anexo 2 | 70  |
| Anexo 3 | 71  |
| Anexo 4 | 118 |
| Anexo 5 | 120 |
| Anexo 6 | 126 |
| Anexo 7 | 129 |
| Anexo 8 | 130 |

## Resumen

La sistematización pretende ofrecer una reflexión crítica del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo en función de los riesgos psicosociales, entendiendo que son elementos que forman parte del clima laboral, por lo tanto, se refleja la necesidad de realizar un proceso de observación, análisis e interpretación de dichos aspectos principales, fundamentado en la experiencia del grupo administrativo del área de gestión humana de la empresa Tata Consultancy Services. De esta manera en la presente sistematización se realiza un proceso de reconstrucción de la historia, en donde se percibe la concepción y relevancia del liderazgo y relaciones sociales en función de los riesgos sociales teniendo en cuenta la modalidad de teletrabajo, a partir de ello, se establece una propuesta de intervención para el fortalecimiento de estos elementos, permitiendo evidenciar la dinámica diaria que un individuo desarrolla a partir de sus postulaciones personales y mediante su interacción con otros, se expresan las habilidades sociales que permean en su comportamiento, todo lo mencionado desde una postura en práctica profesional de psicología organizacional

*Palabras clave: Sistematización, experiencia, liderazgo, relaciones sociales, riesgos psicosociales, clima laboral.*

## **Abstract**

*The systematization aims to provide a critical reflection of leadership and social relations at work in terms of psychosocial risks, understanding that they are elements that are part of the working environment, therefore, reflects the need for a process of observation, analysis and interpretation of these main aspects, based on the experience of the administrative group of the area of human management of the company Tata Consultancy Services. In this way in the present systematization a process of reconstruction of the history is realized, where the conception and relevance of the leadership and social relations is perceived in function of the social risks taking into account the modality of telework, from it, a proposal of intervention for the strengthening of these elements is established, allowing to evidence the daily dynamics that an individual develops from his personal postulations and by means of his interaction with others, the social skills that permeate in his behavior are expressed.*

*Keywords: Systematization, experience, leadership, social relations, psychosocial risks, work climate.*

## Introducción

Este trabajo de sistematización se evidencian las vivencias acontecidas en el contexto de práctica profesional en el ámbito organizacional, específicamente en el entorno de Tata Consultancy Services durante el período 2022-2 hasta 2023-1. Durante esta experiencia, se ha identificado una problemática que incide de manera significativa en la salud mental de los colaboradores de la empresa.

Dicha problemática se manifiesta de manera más notoria debido a la adopción del teletrabajo como modalidad de operación, una adaptación que surgió como respuesta a los desafíos planteados por la pandemia y que conllevó cambios sustanciales en la dinámica de personal en diferentes áreas. Resulta evidente que la introducción de esta modalidad ha tenido repercusiones en el desarrollo de habilidades de liderazgo en el ámbito laboral, ya que su implementación ha generado ciertas limitaciones en cuanto a la participación, motivación y logro de objetivos individuales. Además, se han evidenciado en el escenario de practica dificultades en la eficacia de las relaciones con los supervisores, y una falta de apoyo por parte de los colegas en lo que respecta a la interacción con los superiores. En ocasiones, se ha visto obstaculizada la contribución de ideas para la resolución de tareas debido a la escasa interacción que caracteriza el entorno laboral.

Por este motivo, se dispone de una serie de herramientas para evaluar los factores de riesgo psicosocial que podrían estar influyendo en el desarrollo del liderazgo y las relaciones sociales dentro del área de recursos humanos de la empresa. El propósito fundamental de esta evaluación es profundizar en la comprensión y la reflexión de la dinámica del liderazgo y las relaciones sociales en el contexto de los riesgos psicosociales, y así poder generar soluciones que promuevan un ambiente laboral más saludable y eficiente para todos los colaboradores.

## CAPÍTULO I

### 1 Metodología de la sistematización

#### 1.1 Objetos de la sistematización

##### 1.1.1 Objeto de la sistematización

A partir de la experiencia de la práctica profesional, en el campo organizacional de la psicología, en el periodo 2022-2 al 2023-1, en la empresa TATA Consultancy services, se busca caracterizar la dinámica del teletrabajo en función al liderazgo y las relaciones sociales con base en los riesgos psicosociales.

##### 1.1.2 Delimitación del objeto

El propósito fundamental de esta sistematización es reconstruir y analizar la experiencia vivida en el contexto de la práctica profesional, con el objetivo de abordar las deficiencias identificadas en el ámbito del liderazgo y las relaciones sociales en relación con los riesgos psicosociales. Se centra en el contexto del área de recursos humanos de Tata Consultancy Services, específicamente en el marco del teletrabajo, durante el período de prácticas profesionales.

Se pretende llevar como propósito, investigar y comprender las deficiencias identificadas en las esferas del liderazgo y las relaciones sociales en relación con los factores de riesgo psicosocial. Este proceso de intervención busca caracterizar las causas subyacentes de estas deficiencias y evaluar su frecuencia de manifestación, en particular en el contexto del teletrabajo.

La razón detrás de esta sistematización radica en la necesidad de abordar las notorias carencias que han surgido en las relaciones sociales y el liderazgo como consecuencia de la transición al teletrabajo, y debido a la falta de preparación y acción para la implementación efectiva de esta modalidad laboral. La ubicación detrás de una pantalla ha generado un entorno donde las habilidades

de liderazgo y las relaciones sociales no se desarrollan de manera óptima, lo que representa un factor de riesgo psicosocial dentro de la empresa Tata Consultancy Services.

Esta sistematización no solo busca identificar y comprender estos desafíos, sino también proporcionar una base sólida para proponer estrategias de intervención efectivas. Se espera que este enfoque facilite un proceso de retroalimentación en la empresa, lo que permitirá la implementación de soluciones adecuadas para abordar de manera eficaz los factores psicosociales que afectan a los empleados

## **1.2 Preguntas de la sistematización**

### **1.2.2 Preguntas orientadoras**

Para poder concretar y enfocar las ideas que se sistematizaron, resulta fundamental contar con un conjunto de preguntas orientadoras que permitan profundizar en la problemática abordada. Estas preguntas nos ayudarán a recopilar información relevante y obtener una comprensión más detallada, para lo cual resultan los siguientes interrogantes:

- ¿Cómo se caracterizan de la adquisición de habilidades de liderazgo y relaciones sociales en el equipo de recursos humanos de la empresa Tata Consultancy Services?
- ¿Qué estrategias propone o implementa la empresa Tata Consultancy Services para fortalecer o mejorar habilidades de liderazgo y relaciones sociales desde la modalidad del teletrabajo?
- ¿Se reconocen los riesgos psicosociales en relación con el liderazgo y las relaciones sociales, dentro del área de recursos humanos de la empresa Tata Consultancy Services?

## **1.3 Objetivos de la sistematización**

### **1.3.1 Objetivo general**

Reflexionar sobre los riesgos psicosociales en función del dominio del liderazgo y las relaciones, presentes en la empresa Tata Consultancy Services en el contexto de teletrabajo.

### **Objetivos específicos**

Caracterizar las estrategias que actualmente implementa la empresa Tata Consultancy Services en relación con los riesgos psicosociales, específicamente en la dimensión del liderazgo y las relaciones sociales

Proponer una estrategia de intervención que permita reflexionar acerca de los riesgos psicosociales encajados en el dominio del liderazgo y las relaciones sociales.

Recopilar la experiencia vivida en el entorno laboral del área de recursos humanos de la empresa Tata Consultancy Services, sobre los riesgos psicosociales en relación con el liderazgo y las relaciones sociales en el entorno del teletrabajo.

#### **1.4 Justificación**

La sistematización que se presenta aquí es una respuesta directa a la necesidad identificada en el entorno de práctica, en concreto, en la empresa Tata Consultancy Services. Esta necesidad se origina a raíz de una profunda reestructuración en el modelo de trabajo, que ha implicado la adopción del teletrabajo como modalidad laboral. La implementación de esta modalidad ha dado lugar a la aparición de riesgos psicosociales en la organización. Según Trijueque (2012) Hay evidencias que demuestran que la exposición a los factores de riesgos psicosociales afecta de manera significativa la salud de un trabajador. Debido a que el COVID-19, fue una pandemia que llegó de improviso al mundo, donde las organizaciones no estaban preparadas para iniciar o implementar dentro de sus organizaciones y equipos de trabajo esta modalidad. Aun así, después de 3 años que sucedió esta pandemia, se puede evidenciar que muchas organizaciones optaron por seguir con esta modalidad e intentaron mejorar todo lo que esto conlleva, pero que aun así no se ha logrado un resultado efectivo de bienestar en el trabajador.

En Colombia, según la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (2013), los factores de riesgo psicosocial ocupan el segundo lugar en términos de exposición, seguidos

por los riesgos ergonómicos. Además, se ha observado un aumento del 9,4% en los informes de acoso laboral y un incremento del 43% en el reconocimiento de trastornos mentales relacionados con el trabajo, como la ansiedad y la depresión, entre 2009 y 2012 (Jiménez,2017). Se puede relacionar los trastornos mentales como esos riesgos psicológicos a los que cada trabajador está expuesto y que, si no son detectados e intervenidos en algún momento, se convertirán en un problema de salud mental.

Según el Ministerio de trabajo, los riesgos psicosociales abarcan un espacio grande de dominios, (liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensa) dentro del escenario de práctica se evidenció la problemática en relación con el liderazgo y las relaciones sociales, debido a que la modalidad de trabajo limita el fortalecimiento de habilidades de liderazgo, en cuanto a que es muy poca la relación social.

Según González (2015) Se considera que cuanto mayor sea el número de relaciones sociales de un individuo, mayor será su grado de integración y participación social, lo que conlleva contar con más apoyos sociales disponibles. La cantidad de lazos sociales de una persona se considera una medida cuantitativa de su nivel de integración. Además, aquellos individuos que cuentan con relaciones de apoyo tienden a disfrutar de mejores condiciones de salud física y mental, gracias a los recursos obtenidos a través de estas relaciones. Por esta razón se considera importante y necesario abordar el liderazgo y las relaciones sociales como factor de riesgo psicosocial, porque además de ser una problemática dentro de la empresa, es necesario identificar los aspectos de mejora que se pueden tener en cuenta en el fortalecimiento de habilidades de liderazgo y relaciones sociales en la modalidad del teletrabajo. Adicional se busca reconocer las dinámicas de los riesgos psicosociales en función al liderazgo y las relaciones sociales, porque es necesario recopilar la experiencia de cada persona y así poder recopilar lo vivido de cada persona

## **1.5 Diseño metodológico**

### **1.5.1 Método**

Para llevar a cabo la sistematización de estas experiencias, se debe definir primeramente la sistematización como, “un proceso de reflexión que ordena u organiza los procesos, resultados de un proyecto de manera crítica, descubre o explica la lógica de un proceso y como los factores se relacionan entre sí” (Jara, 1999) Teniendo en cuenta esto y la manera en la que se debe abordar la sistematización, se propone revisar la sistematización de experiencias desde algún tiempo; retrospectivo, correctivo y proyectivo, por esta razón esta sistematización se realiza desde el tiempo retrospectivo que es “la reflexión y el aprendizaje tienen lugar después de que se ha completado la experiencia, lo que significa que los conocimientos adquiridos solo pueden aplicarse en situaciones futuras” (Vasquez, 2015).

Se llevará a cabo una aproximación cualitativa en este estudio, cuyo objetivo primordial es reconstruir y analizar la experiencia adquirida para identificar los riesgos psicosociales de la empresa Tata Consultancy Services, específicamente en lo concerniente al liderazgo y las relaciones sociales en el contexto del teletrabajo. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, el diseño metodológico de esta sistematización está basado en la propuesta expresada en el escrito de Óscar Jara (1999), donde se proponen cinco tiempos para la sistematización:

#### **Punto de partida:**

Se busco iniciar desde lo vivido, desde la experiencia propia, es indispensable haber vivido la experiencia, en ocasiones se necesitará ayuda de personas externas para organizar la información o profundizar en la experiencia, es fundamental guardar registros de lo que acontece durante la experiencia, fotografías, grabaciones, etc.

#### **Preguntas iniciales:**

El objetivo de esta sistematización fue definir claramente su propósito y utilidad. Se seleccionaron experiencias específicas basadas en la problemática identificada durante el período de

prácticas profesionales. Se identificaron los aspectos centrales de estas experiencias para establecer un enfoque y evitar dispersarse en el análisis. Se formularon preguntas clave para orientar el proceso de sistematización, como el propósito de hacerla, qué experiencias se sistematizarían, qué fuentes de información se utilizarían y qué procedimientos se implementarían. Estas preguntas ayudaron a definir el objeto de sistematización, delimitar las experiencias a ser sistematizadas, establecer un eje de sistematización preciso y determinar las herramientas o instrumentos utilizados.

### **Recuperación del proceso vivido**

Se llevó a cabo una reconstrucción histórica mediante la ordenación cronológica de los eventos relevantes de la experiencia, con el objetivo de obtener una comprensión integral de los acontecimientos y la identificación de la problemática evidenciada en el periodo de prácticas profesionales. Se emplearon técnicas gráficas y narrativas para representar esta reconstrucción de experiencias.

### **Las reflexiones de fondo: ¿Por qué pasó lo que pasó?**

Se realiza una interpretación de la información previamente descrita y reconstruida en la experiencia. Se examinan los componentes de manera individual y se establecen relaciones entre ellos, lo que conlleva la aparición de interrogantes orientadas a comprender las causas de lo ocurrido, así como las contradicciones e interrelaciones entre los elementos objetivos y subjetivos. Se tiene en cuenta tanto las particularidades como el panorama general, abarcando tanto lo individual como lo colectivo. Además, se establecen vínculos y contrastes con otras experiencias similares y se confrontan las reflexiones surgidas con planteamientos teóricos o formulaciones existentes en el campo correspondiente.

### **Los puntos de llegada**

Se extraen las principales afirmaciones derivadas del proceso de sistematización. Estas conclusiones, ya sean teóricas o prácticas, deben responder a los objetivos planteados y ser puntos de

partida para futuros aprendizajes. No se trata de conclusiones definitivas, sino de reflexiones abiertas que enseñan tanto a la experiencia misma como a otras similares, buscando compartir las lecciones aprendidas, dialogar con otras experiencias y llegar a diferentes públicos. El objetivo es asegurar la difusión y participación de todas las partes interesadas, como parte de un proceso educativo continuo.

## 2. Fases metodológicas

Para llevar a cabo esta sistematización se proponen unas fases metodológicas que ayudaran a, llevar a cabo la reconstrucción de la experiencia, en la tabla 1 se pueden evidenciar las etapas planteadas junto con sus fases.

**Tabla 1**  
*Fases metodológicas*

| Etapa  | Acción  | Propósito  | Actividad  | Sesion | Producto                               |
|--|---|--|--|--------|--|
| Etapa 1:<br>Caracterización de riesgos psicosociales | Acción 1:<br>Puntos de vista<br>(Punto de partida)  | Realizar un análisis de la experiencia, donde se pueda visualizar el proceso de observación que se realizó en el escenario de práctica antes los riesgos psicosociales | Lluvia de ideas<br>Análisis de evidencias recolectadas en el escenario de práctica profesional | 1      | Experiencias, reflexiones y conceptos  |
|  | Acción 2:<br>Procesamiento de la información<br>(Preguntas iniciales)                           | Recopilar, a través de los antecedentes y el marco teórico, el contexto enlazado en la experiencia vivida en el escenario de práctica                                  | Investigación teórica<br>Ordenamiento de la información  | 2      |  |
| Etapa 2:<br>Estrategia de Intervención               | Acción 1:<br>Identificación de peligros   | Reconocer los factores de riesgos presentes dentro de la organización  | Aplicar la batería de prueba<br>Recolección de resultados ante la prueba                       | 1      | Narrativas, lluvias de ideas           |
|  | Acción 2:<br>Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva individual | Se busca desde la experiencia individual la percepción del liderazgo y las relaciones sociales enfocado en los riesgos psicosociales dentro de la organización         | Entrevista individual<br>Narrativas  | 2      |  |
|  | Acción 3:<br>Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva grupal     | Se busca indagar y construir la percepción contemplada en relación con los riesgos psicosociales   | Grupos focales<br>Lluvias de ideas   | 3      |  |
| Etapa 3: Recopilación de la experiencia              | Acción 1:<br>Reconstrucción de la información<br>(recuperación del proceso)                     | Se pretende recolectar, clasificar y ordenar la información obtenida en la fase 2  | Fichas de observación<br>Transcripciones<br>Imágenes   | 1      | Resultados, experiencias, aprendizajes |
|  | Acción 2:<br>Experiencias y aprendizajes<br>(reflexiones de fondo y puntos de llegada)          | Se busca finalizar la reconstrucción de la experiencia. conclusiones y reflexiones   | Aprendizajes obtenidos a lo largo de la experiencia a partir de una reflexión crítica          | 2      |  |

## **2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **2.1.1 Instrumento: Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales**

Se utilizo la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, propuesta por el Ministerio de la protección social, la cual es un instrumento que permite, desde los aspectos intralaborales, extralaborales y externos de la organización, evidenciar la percepción y experiencias que influyen en la salud y el desempeño de las personas. Así mismo permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: Sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto, riesgo muy alto.

Se debe aplicar teniendo en cuenta la Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos, reserva de la información y consentimiento informado y la Integridad de los instrumentos aplicados. Para identificar las dimensiones y el dominio que se quieren evaluar en la presente sistematización se aplicara el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral A

**Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral A:** Está diseñada para personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos, evalúa condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo, evalúa 19 dimensiones psicosociales intra laborales con un total de 123 ítems de las cuales 41 ítems tienen relación directa con el dominio del liderazgo y las relaciones sociales, en la ilustración 1 se relacionan los ítems que dan a lugar con el dominio del liderazgo y las relaciones.

**Ilustración 1**  
Cuestionario forma A

| <b>Dominios</b>  | <b>Dimensiones</b>                            | <b>Forma A<br/>Cantidad de<br/>ítems</b> |
|--|---|--|
| <b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>                   | Características del liderazgo                 | 13                                       |
|  | Relaciones sociales en el trabajo             | 14                                       |
|  | Retroalimentación del desempeño               | 5  |
|  | Relación con los colaboradores (subordinados) | 9  |
| <b>Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b> |   | <b>41</b>                                |

Nota: Adaptado de Cuestionario forma A, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Para la recolección de información se dispondrá de un grupo pequeño de personas que desempeñan funciones dentro de la organización, 13 personas entre hombres y mujeres a las que se les implementará la batería de instrumentos para las evaluaciones factores de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de la protección social y de los cuales tenemos roles tanto de personas que desempeñan roles de líderes y que tienen equipos a cargo, como de quienes no.

Este cuestionario se aplicará de manera individual y auto aplicada, es decir, la persona leerá cada enunciado sin embargo se tendrá el apoyo de un profesional en psicología que estará atento a cualquier inquietud que tenga la prueba como está dispuesto en el manual de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Así mismo debido a que se maneja una modalidad de teletrabajo el cuestionario mencionado se pasará a Google Forms (Ver anexo 3), para la facilitación del diligenciamiento.

Se aplicará el cuestionario iniciando con una presentación de la temática que se va a trabajar, seguido se dará a conocer el consentimiento informado que dentro del mismo formulario se ajusta su opción para aceptar o no continuar con la aplicación para su debido diligenciamiento.

Dentro del cuestionario encontramos un total de 123 preguntas con una escala de medición: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca. Una vez al tener los resultados se procederá a convertirlos es datos de análisis teniendo en cuenta lo relacionado en la ilustración 2, para su análisis e interpretación.

### Ilustración 2

#### Clasificación de respuestas Forma A

| Ítems forma A   | Calificación de las opciones de respuesta |              |               |            |       |
|---|---|--------------|---------------|------------|-------|
|   | Siempre                                   | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
| 4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105. | 0   | 1            | 2             | 3          | 4     |
| 1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.  | 4   | 3            | 2             | 1          | 0     |

Nota: Adaptado de clasificación de respuesta forma A, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

De acuerdo a lo anterior, se clasificarán los resultados teniendo en cuenta la ilustración 2, para clasificar las respuestas de cada pregunta cómo se relaciona en la ilustración 3.

### Ilustración 3

#### Clasificación por dimensiones

| Dominios                                      | Dimensiones                       | Ítems forma A  | Ítems forma B                                      |
|---|-----------------------------------|--|--|
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | Características del liderazgo     | 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75     | 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 |
|   | Relaciones sociales en el trabajo | 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89 | 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73     |
|   | Retroalimentación del desempeño   | 90, 91, 92, 93, 94                                     | 74, 75, 76, 77, 78                                 |
|   | Relación con los colaboradores    | 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123            | No aplica  |

Nota: Adaptado de Clasificación por dimensiones, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Una vez clasificadas las preguntas junto con sus respuestas se obtendrá los puntajes brutos, en esta sistematización solo se tendrá en cuenta el dominio del liderazgo y las relaciones sociales junto con sus dimensiones que abarca: Características del liderazgo, relaciones sociales del trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores; después de ser clasificados los resultados, se tendrá que realizar el siguiente calculo por cada una de las dimensiones que comprende el dominio del liderazgo y las relaciones sociales.

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factores de transformación}} \times 100$$

Es decir que, si un participante obtuvo como resultado 25 puntos en la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, se deberá dividir por el factor de transformación que se relaciona en la ilustración

4.

**Ilustración 4**

*Factores de transformación en relación a las dimensiones*

| Dimensión   | Factores de transformación |           |
|---|----------------------------|-----------|
|   | Forma A                    | Forma B   |
| Características del liderazgo   | 52                         | 52        |
| Relaciones sociales en el trabajo                                     | 56                         | 48        |
| Retroalimentación del desempeño                                       | 20                         | 20        |
| Relación con los colaboradores (subordinados)                         | 36                         | No aplica |
| Claridad de rol   | 28                         | 20        |
| Capacitación  | 12                         | 12        |
| Participación y manejo del cambio                                     | 16                         | 12        |
| Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos | 16                         | 16        |
| Control y autonomía sobre el trabajo                                  | 12                         | 12        |
| Demandas ambientales y de esfuerzo físico                             | 48                         | 48        |

Nota: Adaptado de factores de transformación en relación a las dimensiones, de Ministerio de la protección social, 2010,

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Retomando el ejemplo anterior si el participante obtuvo 25 puntos en su dimensión de relaciones sociales en el trabajo y según la ilustración 4 su puntaje de transformación es 56, se deberá dividir 25 con 56 y a este resultado multiplicarle 100, según la fórmula expuesta anteriormente.

Para obtener la transformación del puntaje bruto en relación con el dominio se tendrá en cuenta la suma total de las repuestas de cada dimensión por cada participante para realizar la misma fórmula teniendo en cuenta los puntajes de transformación de la ilustración 5.

**Ilustración 5**

*Factores de transformación en relación al dominio*

| Dominios |   | Factores de transformación |         |
|----------|---|----------------------------|---------|
|          |   | Forma A                    | Forma B |
|          | Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | 164                        | 120     |
|          | Control sobre el trabajo                      | 84                         | 72      |
|          | Demandas del trabajo                          | 200                        | 156     |
|          | Recompensas                                   | 44                         | 40      |

Nota: Adaptado de factores de transformación en relación al dominio, de Ministerio de la protección social, 2010,

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Es decir, sin participante obtuvo 60 puntos en la suma de sus dimensiones estos resultados se dividen por el factor de transformación del dominio (Ver ilustración 5) que sería 164 y este resultado sería multiplicado por 100. Al obtener los puntajes transformados de cada dimensión se ubicaran dentro de la ilustración 6.

### Ilustración 6

*Baremos en relación a factores de dimensión*

|                                   | Sin riesgo o riesgo despreciable | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto | Riesgo muy alto |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| Características del liderazgo     | 0,0 - 3,8                        | 3,9 - 15,4  | 15,5 - 30,8  | 30,9 - 46,2 | 46,3 - 100      |
| Relaciones sociales en el trabajo | 0,0 - 5,4                        | 5,5 - 16,1  | 16,2 - 25,0  | 25,1 - 37,5 | 37,6 - 100      |
| Retroalimentación del desempeño   | 0,0 - 10,0                       | 10,1 - 25,0 | 25,1 - 40,0  | 40,1 - 55,0 | 55,1 - 100      |
| Relación con los colaboradores    | 0,0 - 13,9                       | 14,0 - 25,0 | 25,1 - 33,3  | 33,4 - 47,2 | 47,3 - 100      |

Nota: Adaptado de baremos en relación a factores de dimensión, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

De la misma manera se ubicarán los resultados del dominio de acuerdo a la ilustración 7.

### Ilustración 7

*Baremos en relación al dominio*

|   | Sin riesgo o riesgo despreciable | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto | Riesgo muy alto |
|---|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | 0,0 - 9,1                        | 9,2 - 17,7  | 17,8 - 25,6  | 25,7 - 34,8 | 34,9 - 100      |
| Control sobre el trabajo                      | 0,0 - 10,7                       | 10,8 - 19,0 | 19,1 - 29,8  | 29,9 - 40,5 | 40,6 - 100      |
| Demandas del trabajo                          | 0,0 - 28,5                       | 28,6 - 35,0 | 35,1 - 41,5  | 41,6 - 47,5 | 47,6 - 100      |
| Recompensas                                   | 0,0 - 4,5                        | 4,6 - 11,4  | 11,5 - 20,5  | 20,6 - 29,5 | 29,6 - 100      |

Nota: Adaptado de baremos en relación al dominio, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Al ubicar el resultado de las dimensiones y del dominio en general se puede determinar si existe un riesgo alto o un riesgo muy bajo de riesgos psicosociales exactamente en el dominio del liderazgo y las relaciones sociales, teniendo en cuenta la ilustración 8, la cual define cada uno de estos.

### **Ilustración 8**

#### *Clasificación de resultados*

- *Sin riesgo o riesgo despreciable:* ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- *Riesgo bajo:* no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio:* nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo alto:* nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Riesgo muy alto:* nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Nota: Adaptado de clasificación de resultados, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Es fundamental destacar que esta sistematización se adhiere a un enfoque exclusivamente cualitativo. La elección de este enfoque se basa en el propósito de lograr una caracterización precisa de los riesgos psicosociales en el contexto del liderazgo y las relaciones sociales. A pesar de que las

metodologías mixtas son valiosas en muchos contextos de investigación, en este caso, se opta por una estrategia puramente cualitativa debido a la naturaleza exploratoria de la investigación y el énfasis en la comprensión profunda de las experiencias y percepciones de los participantes.

El enfoque cualitativo permitirá una inmersión más profunda en las complejidades de los riesgos psicosociales en el contexto del liderazgo y las relaciones sociales en la empresa. Se prestará atención a las narrativas de los participantes, sus vivencias y percepciones, lo que contribuirá a una comprensión más rica y holística de estos riesgos. Esta elección metodológica está respaldada por la idea de que, en este caso, la calidad de la información recopilada a través de entrevistas y observaciones será más relevante que la cantidad, ya que se busca una caracterización detallada y significativa de los riesgos en cuestión

### **2.1.2 Técnicas**

Para la recolección de información que ayudara a la reconstrucción de la experiencia vivida, se utilizarán las siguientes técnicas, que serán utilizadas en la fase 2, en la tabla 2 se expone un concepto clave para cada una de las técnicas.

Tabla 2

*Técnicas para la recolección de información*

| Técnica                      | Definición   | Aplicación  |
|------------------------------|--|---|
| <b>Entrevista Individual</b> | Se trata de una técnica de recopilación de datos que, además de ser una de las estrategias empleadas en procesos de investigación, posee un valor intrínseco. Ya sea desarrollada como parte de un estudio de investigación o diseñada de manera independiente, presenta características consistentes y sigue los pasos típicos asociados a esta estrategia de adquisición de información (Silveira, 2015) | Se realizará una entrevista estructurada donde se pensarán las preguntas y se diseñara preguntas que ayudara a indagar sobre la percepción del liderazgo y las relaciones sociales, dentro de la empresa Tata Consultancy Services. |
| <b>Narrativas</b>            | Se trata de una técnica de adquisición de datos que, además de ser una de las estrategias empleadas en procesos de investigación, posee un valor intrínseco. Ya sea desarrollada como parte de una investigación o diseñada de manera independiente, presenta características consistentes y sigue los pasos típicos asociados a esta estrategia de obtención de información (Mendoza, 2004)               | Se apoyarán de las entrevistas individuales donde se busca dejar de manera escrita esa narración que se tuvo en cada entrevista   |
| <b>Grupos focales</b>        | Este es un entorno dedicado a capturar las opiniones, pensamientos y experiencias de las personas, estimulando autorreflexiones para recopilar datos cualitativos. Se trata de una variante de entrevista grupal que se basa en la comunicación entre el investigador y los participantes, con el objetivo de obtener información (Sutton, 2013)   | Se realizará con el fin de indagar las percepciones que se tienen de manera grupal sobre el liderazgo y las relaciones sociales   |
| <b>Lluvia de ideas</b>       | Es un método que se usa comúnmente para realizar acompañamientos a estudios prospectivos en la definición de variables claves (Martelo, 2016)  | Se usará en dos etapas de la sistematización donde cada participante definirá con sus propias ideas diferentes conceptos  |
| <b>Fichas de observación</b> | La observación es un componente esencial en cualquier proceso de investigación, ya que el investigador se apoya en ella para recopilar un amplio conjunto de datos. Un considerable volumen de conocimiento que conforma el campo de la ciencia ha sido adquirido mediante la observación (Díaz, 2011)   | Se realizará fichas de observación para registrar el proceso evidenciado  |
| <b>Transcripciones</b>       | Es una técnica que se usa para dejar de manera escrita un proceso vivido.  | Se busca transcribir los grupos focales para un mejor análisis  |

## CAPÍTULO II

### 2 Descripción de la experiencia

#### 2.1 Descripción de la modalidad de prácticas

La Corporación Universitaria Minuto de Dios tiene como objetivo proporcionar a sus alumnos una sólida experiencia laboral, personal y profesional en el campo de su interés, con el propósito de prepararlos de manera adecuada para su futuro desarrollo en el ámbito laboral. Para lograr esto, se ha implementado en el programa académico dos semestres de prácticas profesionales. Mediante este enfoque, se busca brindar a los alumnos las habilidades necesarias, la adaptabilidad y la capacidad de desenvolverse exitosamente en su campo de elección.

El programa de psicología ofrece una amplia gama de escenarios de prácticas profesionales en diversos escenarios, tanto en Soacha, Bogotá y municipios cercanos. Estas prácticas se pueden llevar a cabo con enfoques psicológicos múltiples, tales como el organizacional, clínico, educativo, social, comunitario, jurídico, investigativo, deportivo, entre otros. Estas prácticas se realizan bajo diferentes contratos como los son, contrato de aprendizaje, convenio especial, trabajo de investigación, entre otros, siendo aplicadas en empresas privadas, entidades públicas o privadas legalmente constituidas.

La práctica descrita anteriormente fue realizada en el ámbito del área organizacional bajo un contrato de aprendizaje, donde con el acompañamiento de un tutor se busca el aprendizaje individual y colectivo del estudiante, desarrollando de manera eficaz las habilidades blandas y teóricas aprendidas en la carrera universitaria.

La corporación universitaria Minuto de Dios tiene diferentes áreas de formación que se dividen en sub líneas:

**Procesos Psicológicos y Desarrollo Humano:** Fomentar, facilitar y regular la investigación en el campo de las áreas básicas de la psicología dentro de la corporación Universitaria Minuto de Dios

**Bienestar Social de la Infancia:** Adelantar investigaciones que permitan mejorar la calidad de vida, reducir los índices de vulneración de derechos fundamentales de los niños en el país y proponer políticas públicas para potencializar el desarrollo infantil

**Ciudadanía y Sociedad:** Es un espacio de discusión, indagación e investigación básica y aplicada, que contribuye a la generación de conocimiento teórico y práctico del comportamiento, o más bien de la acción, y la cognición humana dentro de contextos sociales

**Desarrollo Social Comunitario:** Interpretar y comprender las dinámicas psicosociales en las cuales los individuos dinamizan su rol en la construcción de la realidad, promoviendo competencias en la investigación, reflexión y acción para la transformación de los contextos

Para la elaboración de este trabajo fue esencial el enfoque en la primera línea; procesos psicológicos humanos, donde se busca fomentar, facilitar y regular la investigación en el campo de las áreas básicas de la psicología, enfocándose en el área organizacional donde a partir de una problemática evidenciada se construye el presente trabajo.

## **2.2 Contexto de la experiencia**

Para contextualizar el campo de práctica se hace necesario hablar de la empresa Tata Consultancy Services, quien es una organización de servicios de Tecnología, consultoría y soluciones comerciales que se ha asociado con muchas de las empresas más grandes del mundo durante los últimos 50 años. Creen que la innovación y el conocimiento colectivo pueden transformar todos los futuros con un mayor propósito.

Su origen se remota en la India quienes inauguran por primera vez esta empresa, en ese contexto actualmente encontramos que el nombre de la empresa no solo se centra en la tecnología, sino en alimentos, vehículos y otras industrias. Están ubicados en Latinoamérica en países como Uruguay, Brasil,

chile, México, Ecuador, Argentina, Perú, y Guatemala, con más de 5000 empleados a nivel mundial, en Colombia inician desde el 2005; cuentan actualmente en Colombia con más de 1700 empleados, se encuentran ubicados actualmente en dos ciudades, principalmente Bogotá y Medellín, contando con dos sedes en Bogotá una ubicada en AV el dorado #73-68 usada más comúnmente y otra en la Calle 100 # 9a-45 y buscando la expansión nacional (Tata Consultancy Services).

Se encuentran relacionados con clientes como Bancolombia, Avianca, Banco Davivienda, Banco Itaú, Citibank, Claro, Postobón, entre otros, y ofrecen servicios de consultoría, Business process services, Desarrollo de software, Infraestructura en TI, pruebas y aseguramiento de calidad, business 4.0; buscando transformar negocios a través de la tecnología y ayudar a hacer una diferencia significativa a sus clientes y a comunidades que les sirvan.

La organización se divide en diferentes departamentos que se encargan de la función de esta y de dar solución a los empleados que elaboran allí, el departamento del que se parte, será en el área de recursos humanos constituida por 13 personas distribuidas en las dos ciudades Medellín y Bogotá, tiene una líder principal que se encarga de tener al grupo al tanto de novedades a nivel mundial, con las demás empresas de Tata, está la líder del grupo encargado del funcionamiento así de este, 8 reclutadoras y 2 practicantes, su modalidad de trabajo es el teletrabajo, donde por el canal de Microsoft Teams se sostiene la mayor comunicación con los compañeros de trabajo y es el único medio de comunicación que se tiene en torno a toda la operación de la compañía.

El área de recursos humanos se encarga de varios procesos, reclutamiento y selección; donde se encargan de buscar perfiles tecnológicos que requiera la empresa y se encarga de acompañar en todo el proceso de vinculación hasta su contratación en la compañía. Contratación; quienes se encargan de afiliar y recibir los candidatos buscados para la compañía. Bienestar, quienes se encargan de actividades de dispersamiento, pausas activas, salidas corporativas y demás con el fin del bienestar en los

empleados, toda la comunicación es mantenida por medio del correo electrónico corporativo y Teams que es el canal que todos los asociados tienen desde que ingresan a la compañía. Cada área es medida estadísticamente en rendimiento cada periodo, llamado Q que comprende el tiempo de cada 3 meses, donde se busca analizar el rendimiento de cada área en cuanto a las necesidades de la empresa, los cuales en ocasiones son reconocidos con incentivos para los integrantes de los equipos. Actualmente, el equipo de la empresa es relativamente nuevo, ya que hace poco sufrió una reestructuración en sus integrantes, ingresando varias personas nuevas al equipo.

La experiencia por sistematizar se relaciona a los periodos comprendidos entre 2022-2 al 2023-1, tiempo en el cual se pudo evidenciar a mayor exactitud la operación, los conocimientos brindados por la compañía, los aprendizajes obtenidos en el proceso de formación y las problemáticas de esta.

### **2.3 Antecedentes**

Se realiza una búsqueda de documentos e investigaciones anteriores, con relación al tema de los riesgos psicosociales en relación del liderazgo y relaciones sociales expuesto anteriormente, para aterrizar un poco más el trabajo y tener en cuenta los temas abordados por otros autores con relación al liderazgo y las relaciones sociales desde los riesgos psicosociales en el área organizacional. En la tabla 3 se tendrá en cuenta la búsqueda documental realizada.

Tabla 3

## Recolección de información de los últimos años

| Titulo  | Autor                             | Año  | Resumen  |
|---|-----------------------------------|------|--|
| Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial                       | Pertúz, Fredy                     | 2020 | El presente estudio tuvo como objetivo analizar el liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial. Este análisis se basó en las teorías de varios autores, entre los cuales se incluyen Villalobos (2015), Vargas (2014), Cortina (2014), Chiavenato (2013), Couto (2012), David (2012), Palomo (2011), Reverol (2011), entre otros. Para llevar a cabo este estudio, se empleó la metodología del método documental exploratorio, lo que permitió la revisión exhaustiva de diversas fuentes que respaldaron la variable del liderazgo transformacional, así como la dimensión ética y la responsabilidad social empresarial, temas de gran relevancia en las organizaciones contemporáneas. Para recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de observación, lo que facilitó el acceso a los documentos revisados. (Ver Anexo 1)  |
| El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factores de riesgo psicosocial en trabajadores colombianos                          | Cardona Stiven, Natalia Jaramillo | 2021 | En este artículo se presenta un análisis de las características socio-demográficas y ocupacionales que pueden influir en el nivel de riesgo psicosocial en relación al liderazgo y las relaciones sociales en el ámbito laboral. La investigación se llevó a cabo en una muestra de 2,952 trabajadores de diversas empresas en los sectores de salud, industria y servicios, ubicadas en 24 ciudades de Colombia. Estos trabajadores participaron en el año 2018 en la aplicación de una batería de instrumentos previamente validados por el Ministerio de Trabajo, diseñados para evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral.<br>Los resultados obtenidos revelaron niveles de percepción de riesgo considerables, tanto altos como muy altos, en todas las dimensiones analizadas, indicando la necesidad de una intervención inmediata. Además, se observaron asociaciones significativas en las variables socio-demográficas, como género, edad y nivel educativo, así como en las variables ocupacionales, como sector económico, tiempo de servicio en la empresa, tipo de contrato (indefinido o tercerizado), jornada de trabajo (nocturna y rotativa), y la estructura salarial (fijo o variable) (Ver Anexo 1) |
| La incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda.             | Mario Calderón, Javier Solano     | 2018 | La era de la globalización, caracterizada por su constante transformación, ha generado un creciente interés en las empresas respecto al papel fundamental que el liderazgo desempeña en las relaciones interpersonales entre los empleados en las organizaciones. Con este propósito, la presente investigación se planteó el objetivo de analizar la influencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales en la empresa Hersaga Cía. Ltda.<br>Esta investigación se basa en la premisa de que el conocimiento profundo de los estilos de liderazgo y su impacto en las relaciones interpersonales de los empleados es esencial para fomentar una reflexión y discusión académica significativa. Además, busca contribuir a la comprensión teórica de cómo el liderazgo y las relaciones interpersonales son factores críticos en el desarrollo del proceso gerencial. El resultado de esta investigación tiene una relevancia social importante, ya que proporciona una base teórica sólida para abordar las concepciones del liderazgo y las relaciones interpersonales, elementos indispensables para el crecimiento y desarrollo de la gestión empresarial. (Ver anexo 1)                                      |
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones | Aristizábal Carolina              | 2013 | El propósito de este artículo es examinar los temas del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo como potenciales factores de riesgo psicosocial. Este análisis se basa en varios modelos, incluyendo el modelo de demanda-control-apoyo social, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa y el modelo dinámico de los factores de riesgo. Para llevar a cabo la investigación empírica, se aplicó una batería de instrumentos validados por el Ministerio de Protección Social de Colombia a un grupo compuesto por 148 jefes y 267 profesionales y técnicos de 44 empresas ubicadas en la región del Eje Cafetero colombiano.<br>Los resultados obtenidos revelan la presencia de un alto índice de riesgo en las dimensiones relacionadas con las relaciones con los colaboradores y las relaciones sociales. No se observaron diferencias  |

|  |   |      |   |
|--|---|------|---|
|  |   |      | significativas en el índice de riesgo en función del género y el tipo de cargo, pero sí se encontraron diferencias entre distintos grupos de edad, años de servicio y tipo de contrato. (Ver anexo 1)   |
| Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad  | Javier de Jesús Viloria-Escobar, Lilibeth Patricia Pedraza-Álvarez, Kelly Cuesta-Tamayo, Kethy Pérez-Correa | 2016 | <p>El propósito de esta investigación fue examinar las influencias y efectos del liderazgo informal en la productividad y la competitividad de las organizaciones, basándose en diversas contribuciones teóricas y diálogos académicos. Para llevar a cabo esta tarea, se adoptó un enfoque hermenéutico reflexivo en la investigación bibliográfica, lo que facilitó la comprensión e interpretación de estudios recopilados en bibliotecas y bases de datos de renombre a nivel internacional. Además, se obtuvieron opiniones de expertos académicos en el campo de la administración en Colombia, con el fin de recopilar diversas perspectivas sobre el tema.</p> <p>Los resultados principales revelaron que el liderazgo informal, como una dinámica inherente a los grupos informales, puede tener un impacto tanto positivo como negativo en la productividad y la competitividad cuando se relaciona con el factor humano dentro de una organización. En consecuencia, se concluye que la gestión administrativa de este fenómeno organizacional se convierte en una herramienta valiosa para obtener ventajas competitivas en las organizaciones, al mejorar las variables funcionales de la empresa y establecer relaciones sociales más eficientes. (Ver anexo 1)</p>  |
| Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones  | Alejandro Cuadra Peralta (*), Constanza Veloso Besio  | 2007 | <p>El liderazgo ha sido un tema de gran interés en la psicología social organizacional, resultando en una extensa investigación. Entre los descubrimientos notables en la literatura científica se destaca la influencia significativa del liderazgo en variables relacionadas con los resultados organizacionales, como la satisfacción laboral y el clima en el entorno de trabajo. En este estudio, realizado en la ciudad de Arica, se busca verificar las relaciones entre el liderazgo transformacional, el liderazgo transaccional, la consideración y la iniciación de estructura, y la satisfacción laboral y el clima organizacional. Los resultados obtenidos proporcionan información sobre las conexiones entre el liderazgo y las variables dependientes. (Ver anexo 1)</p>   |
| Factores de riesgos psicosociales y su relación con los riesgos disergonómicos en puestos de trabajo remoto en tiempos del COVID-19 de los docentes, niveles secundarios, sector urbano, Distrito de Raymondi provincia de Atalaya - Ucayali | Sara Marisol Roman Baldeon Llely Sabrina Murrieta Barrera   | 2021 | <p>El propósito de esta investigación fue examinar las influencias y efectos del liderazgo informal en la productividad y la competitividad de las organizaciones, basándose en diversas contribuciones teóricas y diálogos académicos. Para llevar a cabo esta tarea, se adoptó un El objetivo de este estudio es evaluar la relación entre el riesgo psicosocial por dimensiones y el riesgo disergonómico en el contexto de los docentes de nivel secundaria que realizan trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 en el sector urbano del Distrito de Raymondi, Provincia de Atalaya, Región Ucayali, en el año 2020. El diseño metodológico involucró a 68 docentes de las instituciones educativas San Francisco de Asís, Hildebrando Fuentes, Mariscal Cáceres y San Juan Bautista, que formaron parte de la muestra.</p> <p>La recopilación de datos sobre los riesgos disergonómicos se llevó a cabo utilizando el método ROSA, mientras que la evaluación de los riesgos psicosociales se basó en el cuestionario validado SUSESO – ISTAS 21. Para verificar la correlación entre estas variables, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indicaron la existencia de una correlación significativa (<math>p &lt; .05</math>) entre la dimensión de la doble presencia (riesgo psicosocial) y la variable de riesgo disergonómico, aunque esta correlación fue débil. Por otro lado, se observó una correlación nula en la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades en los puestos de trabajo remoto de los docentes de nivel secundaria durante la pandemia de COVID-19.</p> <p>En particular, se destacó una correlación significativa de 0.776 entre la dimensión de la doble presencia y el riesgo disergonómico en los puestos de trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 de los docentes de nivel secundaria. (Ver anexo 1)</p> |
| Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo remoto en funcionarios de una empresa de petróleos  | Bryam Oliveros, David Puentes y Eliana Buitrago   | 2021 | <p>La pandemia causada por el SARS-CoV-2 ha impulsado la adopción del trabajo remoto como una herramienta esencial para garantizar la continuidad de las operaciones en muchas organizaciones. Esta modalidad de empleo permite a los trabajadores realizar sus labores desde la comodidad de sus hogares, eliminando la necesidad de desplazarse largas distancias y ofreciendo mayor flexibilidad en cuanto a horarios. Sin embargo, esta forma de trabajo también conlleva riesgos laborales,</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>particularmente en lo que respecta a los riesgos psicosociales, que pueden incluir factores como el estrés, la ansiedad y las interferencias entre la vida personal y profesional de los trabajadores.</p> <p>El objetivo principal de este estudio consiste en identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo remoto en los empleados de una empresa petrolera que opera a nivel nacional. Para ello, se llevó a cabo una investigación descriptiva con un enfoque cuantitativo, en la que se aplicó una batería de evaluación de riesgos psicosociales a 106 trabajadores que desempeñaban sus funciones desde sus hogares. Los resultados revelaron que los colaboradores se encuentran expuestos a un alto riesgo de desarrollar problemas psicosociales, especialmente en lo que se refiere a la dificultad de la tarea, la rotación de turnos, las horas extra, el trabajo en turnos dobles y el trabajo nocturno. (Ver anexo 1)</p> |
|--|--|--|

De acuerdo a lo consultado en estos antecedentes, se encontró que los riesgos psicosociales es un tema, del cual todas las empresas tendrían que poner cuidado a cada uno de sus aspectos e intentar reducir esos riesgos, ya que de esta manera podrían beneficiarse a cuento a resultados, sin embargo, se evidencia que es tema crítico en las empresas y en el cual se debe trabajar.

#### ***2.4 Descripción del proyecto y producto***

Para el desarrollo de este proyecto, se plantea un plan de intervención enfocado en tres pasos

**Plan de acción:** Se buscará plantear todo el problema, consultar antecedentes, diseñar metodología e investigar más a fondo el problema a sistematizar.

**Plan de desarrollo:** Por medio de todo lo consultado se diseñan y consultan instrumentos y técnicas que nos ayudaran a orientar e indagar el problema que se quiere sistematizar

**Plan de análisis:** Una vez realizado los pasos anteriores se busca, analizar todas las experiencias vividas y en conjunto con lo obtenido, poder recopilar la experiencia personal y externa, llevando así esta sistematización.

### 3. CAPÍTULO III

#### 3 3. Recuperación del proceso

##### 3.1 Revisión teórica

Para la recuperación del proceso vivido en esta sistematización es necesario realizar una revisión teórica, guiada a partir de la siguiente categorización, riesgos psicosociales, liderazgo y relaciones sociales, con el fin de comprender mejor a cabalidad los términos usados dentro de esta sistematización y realizar un recorrido histórico sobre los avances que se ha tenido con esto.

##### 3.1.1 Riesgos psicosociales

Los factores psicosociales se refieren a las condiciones que se presentan en el entorno laboral, las cuales están relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de tarea que se realiza, así como con el entorno en el que se lleva a cabo, estos factores tienen un impacto significativo tanto en el desarrollo del trabajo como en la salud de las personas que trabajan en dicho entorno lo cual es importante destacar que estos factores están asociados con la generación de estrés en el ámbito laboral (Gil, 2012).

Según Castro (2018) La enfermedad que se relaciona con el trabajo surge de la combinación de un factor individual de predisposición constitucional y un factor profesional que actúa como un promotor en función de las condiciones laborales. Entre los efectos que pueden ser causados por los factores psicosociales, se pueden destacar alteraciones en la salud mental, como la ansiedad, el insomnio y los problemas psicosomáticos.

El estrés es considerado como uno de los principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral, y su presencia se ha vuelto cada vez más común en el mundo actual, cuando se experimenta estrés en el trabajo, puede haber una disminución en el rendimiento, una pérdida de habilidades, fatiga, inseguridad y aumentar el riesgo de accidentes laborales, lo que pone en peligro tanto la salud del trabajador como la eficacia de la empresa (Tacca, 2019).

Teniendo en cuenta, según la batería de riesgos psicosociales del fondo de riesgos laborales (2011) En el ámbito intralaboral se encontró dominios categorizados por dimensiones presentados en la ilustración 9:

### Ilustración 9

#### *Dominios de las condiciones intralaborales*

| CONSTRUCTO                 | DOMINIOS                                      | DIMENSIONES  |
|----------------------------|---|--|
| CONDICIONES INTRALABORALES | DEMANDAS DEL TRABAJO                          | Demandas cuantitativas<br>Demandas de carga mental<br>Demandas emocionales<br>Exigencias de responsabilidad del cargo<br>Demandas ambientales y de esfuerzo físico<br>Demandas de la jornada de trabajo<br>Consistencia del rol<br>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral |
|                            | CONTROL                                       | Control y autonomía sobre el trabajo<br>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas<br>Participación y manejo del cambio<br>Claridad de rol<br>Capacitación   |
|                            | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Características del liderazgo<br>Relaciones sociales en el trabajo<br>Retroalimentación del desempeño<br>Relación con los colaboradores (subordinados)   |
|                            | RECOMPENSA                                    | Reconocimiento y compensación<br>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza  |

Nota: Adaptado de dominio de las condiciones intralaborales, de Ministerio de la protección social, 2010, <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

#### 3.1.2 Liderazgo

Según (Arias, 2021) El liderazgo tiene como objetivo primordial fomentar el crecimiento tanto a nivel organizacional como individual dentro de la empresa, permitiendo el desarrollo de habilidades y capacidades en todos los miembros del equipo. Para lograrlo, es imprescindible que el líder posea habilidades sociales y cognitivas que le permitan aportar soluciones, gestionar y liderar equipos de trabajo eficaces con éxito.

Según (Niño,2019) “El liderazgo se refiere a una relación social específica que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, cuyas características afectan tanto la forma de trabajar como el ambiente de relaciones dentro de un área determinada”. En otras palabras, el liderazgo se trata de una interacción interpersonal que tiene una gran influencia en el entorno laboral y en las relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo.

Este concepto hace referencia a los atributos de gestión de los jefes inmediatos en cuanto a la planificación y asignación de tareas, la comunicación con los colaboradores, la motivación y el apoyo que brindan. Sin embargo, estos atributos pueden convertirse en una fuente de riesgo cuando el jefe enfrenta dificultades en la planificación, no logra comunicarse y relacionarse efectivamente con su equipo de trabajo, o no proporciona el nivel de apoyo adecuado a sus colaboradores. En resumen, los atributos de gestión de un jefe pueden tener un impacto tanto positivo como negativo en el desempeño de un equipo, dependiendo de la manera en que se manejen y se atiendan las necesidades y expectativas de los colaboradores (Ministerio de la Protección Social, 2010).

### **3.1.3 Relaciones sociales**

Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en la posibilidad de establecer contacto con otros individuos. las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo en equipo se convierte en un factor de riesgo cuando existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente (Fondo de riesgos laborales, 2011).

Las relaciones sociales virtuales comparten el mismo carácter que las relaciones sociales presenciales, ya que se caracterizan por una participación e implicación similar. Estas relaciones no reemplazan a las relaciones presenciales, sino que son un complemento. Los escenarios virtuales pueden ser vistos como conexiones fugaces y eventuales, en lugar de relaciones duraderas y profundas como las que se establecen en persona (Sabater2017).

### **3.2 Análisis institucional**

Tata Consultancy Services es una multinacional india líder en consultoría y servicios de tecnología de la información, con sede en India fundada en el año 1968. Forma parte del Grupo Tata y tiene presencia en 150 ubicaciones de 46 países en todo el mundo. A partir de julio de 2022, cuenta con más de 600,000 empleados a nivel global.

Se destaca como la segunda empresa india más grande en términos de capitalización de mercado y es considerada una de las marcas de servicios de tecnología de la información más valiosas a nivel mundial. Además, es la principal empresa de Big Tech en India. En 2015, Forbes la clasificó en el puesto 64 de su lista de las "Empresas más innovadoras del mundo", lo que la posicionó como una de las principales empresas de servicios de tecnología de la información y una destacada compañía india.

En la lista Fortune India 500 de 2018, Tata Consultancy Services ocupó el undécimo lugar. En septiembre de 2021, logró una capitalización de mercado de 200 mil millones de dólares, siendo la primera empresa de tecnología de la información en la India en alcanzar esta cifra. Hasta diciembre de 2022, su capitalización de mercado ascendía a 11,71,481.89 millones de rupias.

En el período 2016-2017, Tata Sons, la empresa matriz, poseía el 72.05% de las acciones de Tata Consultancy Services y más del 70% de los dividendos generados por Tata Sons provenían de Tata Consultancy Services.

Es una empresa líder a nivel mundial en consultoría y servicios de tecnología de la información. Su sólida posición en el mercado, su enfoque en la innovación y su pertenencia al Grupo Tata le han

permitido convertirse en una de las marcas más valiosas en el campo de los servicios de tecnología de la información, tanto en India como a nivel internacional.

### **3.3 Análisis del impacto esperado**

Durante el proceso de análisis y reflexión sobre la práctica profesional, se ha investigado si la implementación del teletrabajo en Tata Consultancy Services conlleva riesgos para los empleados, los cuales pueden afectar sus relaciones psicosociales y factores de liderazgo. Se espera aumentar la conciencia de la empresa respecto a los problemas identificados. Estos hallazgos están respaldados tanto teóricamente como por la evidencia recopilada durante la creación de este informe.

Se ha identificado la necesidad de una intervención oportuna para abordar estos riesgos y así preservar y mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. Con la información recopilada y analizada, se confía en que Tata Consultancy Services estará en posición de implementar medidas que promuevan la salud psicosocial, fortalezcan las relaciones laborales y fomenten un liderazgo adecuado en el contexto del teletrabajo adicional se espera una concientización de esta problemática de manera individual y que siendo del área de recursos humanos puedan ser más conscientes de las problemáticas que se podrían estar presentando dentro de la organización.

Es de vital importancia que la empresa considere los hallazgos y recomendaciones derivados de este estudio para asegurar un entorno laboral saludable y productivo, que contribuya al bienestar y desarrollo integral de sus empleados.

## 4. CAPÍTULO IV

### 4.1 Interpretación y análisis de resultados

Para el análisis de la siguiente sistematización se emplearon los siguientes registros que fueron obtenidos en la ejecución de la metodología, como lo fueron fotografías, grabaciones y esquemas. A partir de esto se realizó un rastreo que nos permitió organizar la información en narrativas, transcripciones y fichas de observación.

Es necesario profundizar en los instrumentos usados para el procesamiento de la información recolectada por agrupaciones, para la cual fue necesario crear unas matrices para el ordenamiento de la información, donde se tuvieron en cuenta las tres etapas estipuladas en la metodología, de acuerdo con los referentes conceptuales que se determinaron en la construcción teórica de este documento.

A continuación, se describe por etapas y acciones, en donde se detallan las actividades realizadas, conforme a lo diseñado en la metodología y a lo que se llegó con la población muestra.

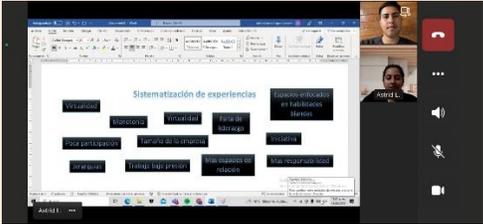
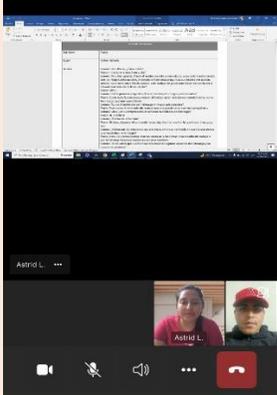
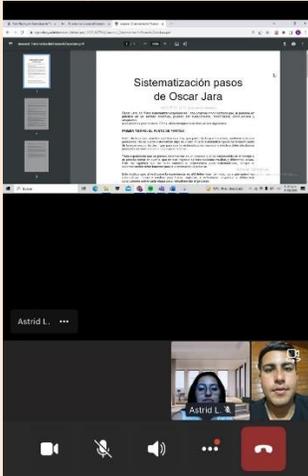
#### **Etapas 1: Caracterización de riesgos psicosociales**

En esta etapa inicial se pretende realizar una clasificación de los riesgos psicosociales dentro de la empresa tata Consultancy Services, se pretende identificar de manera a priori la existencia de estos dentro de la empresa según la experiencia que se tuvo en el escenario de práctica, para también realizar esa construcción teórica que nos ayudara a comprender de una manejar mejor que es y de que tratan los riesgos psicosociales dentro de una empresa.

Para la ejecución de esta etapa se dispusieron de 3 sesiones para la recolección y el ordenamiento de esta información, como se relaciona en la tabla 4.

Tabla 4

## Etapa 1: Caracterización de riesgos psicosociales

| Etapa 1: Caracterización de riesgos psicosociales |  |   |
|---|--|---|
| Acciones  | Acción 1:<br>Puntos de vista<br>(Punto de partida)   | Acción 2: Procesamiento de la información<br>(Preguntas iniciales)  |
| Propósito   | Realizar un análisis de la experiencia, donde se pueda visualizar el proceso de observación que se realizó en el escenario de practica antes los riesgos psicosociales   | Recopilar a través de los antecedentes y el marco teórico, el contexto enlazado en la experiencia vivida en el escenario de practica  |
| Actividad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lluvia de ideas</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de evidencias recolectadas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación teórica</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenamiento de la información</li> </ul> |
| Producto  | Experiencias, reflexiones, conceptos   |   |

**Acción 1: Puntos de vista (Punto de partida)**

En esta acción inicial se realizó una lluvia de ideas donde se buscó opinar desde la experiencia de cada uno, la vivencia en el escenario de práctica, se buscó descifrar la falencia que tuvo el escenario de practica en relación con los riegos psicológicos para tener una idea principal y un camino para el

desarrollo de esta sistematización. Así mismo poder analizar lo recolectado en la práctica, para aterrizar un poco mejor las ideas.

En el encuentro que se tuvo que trajeron a colación todo el material que se recolecto en la práctica, se tuvieron en cuenta las fotos y los encuentros que se obtuvieron en la misma para encontrar un tema en el cual centrar esta sistematización.

### **Acción 2: Procesamiento de la información (Preguntas iniciales)**

En esta acción se pretendió procesar la información recolectada con la acción anterior y por medio de la revisión teórica, que se realizó en la presente sistematización. Terminar de ordenar las ideas y la estructura de este trabajo en sí. Se tuvo como resultado final los riesgos psicosociales ya que en varios aspectos de la relación entre jefes y empleados marcaba la diferencia en cuanto al liderazgo y las relaciones sociales que se maneja en la empresa por su modalidad virtual, inicialmente lo que pudimos reflexionar fue que a pesar de ser un ambiente de teletrabajo se tenían buenos aspectos en las relaciones sociales ya que intentaba fomentar espacios presenciales para poder enlazar estos lazos sociales, sin embargo en cuanto el liderazgo se pudo reflexionar que hay una diferencia entre el desarrollo de esta habilidad y que se marca un poco más desde el rol de líder y desde el rol de empleado, ya que para las personas con roles de liderazgo si es un poco más trabajada esta habilidad pero en cuanto a los demás no y que ocasionaba que cuando necesitaran puntos de vista o ideas en diferentes oportunidad pues no se sintiera esta obligación ya que quienes más participaban eran los lideres

### **Etapas 2: Estrategia de la intervención**

En esta etapa se desarrollaron las estrategias de intervención propuestas en la metodología, en la cual se quiso dar a conocer la experiencia de manera externa, es decir las opiniones y puntos de vista

que tuvieron los empleados de la empresa Tata Consultancy Services, para el desarrollo de esta fase se dispusieron 3 sesiones las cuales se describen en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Etapa 2: Estrategia de intervención*

| <b>Etapa 2: Estrategia de intervención</b> |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Acción:                                    | Acción 1: Identificación de peligros  | Acción 2: Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva individual   | Acción 3: Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva grupal  |
| Propósito                                  | Reconocer los factores de riesgos presentes dentro de la organización   | Se busca desde la experiencia individual la percepción del liderazgo y las relaciones sociales enfocado en los riesgos psicosociales dentro de la organización | Se busca indagar y construir la percepción contemplada en relación con los riesgos psicosociales  |
| Actividad                                  | <p>Aplicar la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial</p>  <p>Recolección de resultados ante la prueba</p>  | <p>Entrevista individual</p>  <p>Narrativas</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos focales</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luvias de ideas</li> </ul>  |
| Producto                                   | Narrativas, lluvia de ideas, experiencias   |  |   |

**Accion1: Identificación de peligros**

En esta acción de la segunda etapa comenzamos con la identificación de riesgos psicosociales, en la cual se buscó indagar cual es el nivel de estos dentro de empresa Tata Consultancy Service. Para

ello se propuso aplicar la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial con el fin de medir los riesgos dentro de la organización.

Por medio de la aplicación Formularios de Google Form, se transcribió la batería de riesgos (ver anexo 3) establecida por el Ministerio de la protección social, puesto que dentro de la empresa no se encontró un registro de la aplicación de alguna herramienta de estas; para facilitar la aplicación de la prueba en el área de recursos humanos de la empresa. Se dispuso de una sesión virtual en la cual se solicitó la presencia de un psicólogo graduado para la supervisión de esta y se dispuso de cada uno de los integrantes del área de recursos humanos para su realización.

Una vez todos los integrantes diligenciaron la prueba compartida se procedió a organizar los datos obtenidos de acuerdo con los parámetros del manual de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Se analiza por medio de la guía de interpretación de resultados de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio de la protección Social, teniendo en cuenta el dominio del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y sus dimensiones: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores; donde la interpretación de las dimensiones del dominio se puede evidenciar el ilustración 10.

### Ilustración 10

*Resultados batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en relación a dimensión*

| Resultados en relación a baremos (dimension) |                               |                                   |                                 |                                |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  | Características del liderazgo | Relaciones sociales en el trabajo | Retroalimentación del desempeño | Relación con los colaboradores |
| Candidato 1                                  | Riesgo muy alto               | Riesgo alto                       | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 2                                  | Riesgo muy alto               | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 3                                  | Riesgo alto                   | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 4                                  | Riesgo medio                  | Riesgo alto                       | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 5                                  | Riesgo medio                  | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 6                                  | Riesgo alto                   | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 7                                  | Riesgo alto                   | Riesgo medio                      | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 8                                  | Riesgo alto                   | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 9                                  | Riesgo muy alto               | Riesgo muy alto                   | Riesgo muy alto                 | Riesgo muy alto                |
| Candidato 10                                 | Riesgo alto                   | Riesgo alto                       | Riesgo medio                    | Riesgo muy alto                |
| Candidato 11                                 | Riesgo alto                   | Riesgo muy alto                   | Riesgo medio                    | Riesgo muy alto                |
| Candidato 12                                 | Riesgo muy alto               | Riesgo muy alto                   | Riesgo alto                     | Riesgo muy alto                |

Para identificar y situar un poco de manera visual la información se clasifica por medio de colores cada una de las clasificaciones de los riesgos en cuanto a su dimensión y al dominio, como podemos observarlo en la tabla 6

**Tabla 6**

*Clasificación de resultados según colores*

| Clasificación                    | Color       |
|----------------------------------|-------------|
| Sin riesgo o riesgo despreciable | Verde       |
| Riesgo bajo                      | Verde claro |
| Riesgo medio                     | Amarillo    |
| Riesgo alto                      | Naranja     |
| Riesgo muy alto                  | Rojo        |

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la ilustración 10 en base a la tabla 6, se puede evidenciar que en cuanto a las dimensiones que evalúa la prueba, la mayoría de personas tienen un riesgo muy alto de presentar riesgos psicosociales. De igual manera se realizó el análisis del resultado en

cuanto al dominio en general del liderazgo y las relaciones sociales, teniendo en cuenta la tabla 6, se obtiene los resultados expresados en la ilustración 11.

### **Ilustración 11**

*Clasificación de resultados según dominio*

| Dominio      | Liderazgo y relaciones |
|--------------|------------------------|
| Candidato 1  | Riesgo alto            |
| Candidato 2  | Riesgo alto            |
| Candidato 3  | Riesgo alto            |
| Candidato 4  | Riesgo alto            |
| Candidato 5  | Riesgo alto            |
| Candidato 6  | Riesgo alto            |
| Candidato 7  | Riesgo alto            |
| Candidato 8  | Riesgo alto            |
| Candidato 9  | Riesgo alto            |
| Candidato 10 | Riesgo alto            |
| Candidato 11 | Riesgo alto            |
| Candidato 12 | Riesgo alto            |

En el análisis de los resultados obtenidos a través de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la ilustración 11, se logra evidenciar que la mayoría de las personas tienen un riesgo alto de presentar riesgos psicosociales. Los resultados obtenidos arrojan que, en el dominio de liderazgo y relaciones sociales junto con cada una de sus dimensiones, hay niveles preocupantes de riesgo. Estos hallazgos apuntan a la necesidad de tomar medidas inmediatas para abordar estos problemas y promover un entorno de trabajo más saludable y productivo.

## Acción 2: Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva individual

En esta acción se procedió a realizar una entrevista individual a cada uno de los integrantes de recursos humanos de la empresa, que participaron en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, dichas entrevistas se realizaron de manera virtual con el fin de conocer la perspectiva que tiene cada uno sobre el constructo de liderazgo y relaciones sociales, las cuales se pueden observar en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Clasificación de las perspectivas del constructo de liderazgo y relaciones sociales*

| Preguntas   | Respuestas generales   |
|---|--|
| ¿Qué entiende por riesgos psicosociales?                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Entiendo que es cuando un trabajo le pone cargas excesivas de trabajo, sin claridad de las funciones del puesto asignado”.</i></li> <li>• <i>“Son los riesgos que tenemos en los contextos o ambientes en los que nos desenvolvemos en el día a día y que afectan o interfieren la salud mental”.</i></li> <li>• <i>“Según tengo entendido, los riesgos psicosociales son como aquellas problemáticas que nos afectan a la hora de desempeñar nuestra labor”.</i></li> <li>• <i>“Como todo lo que uno puede en el trabajo estar relacionado mentalmente, como los riesgos que uno puede tener”.</i></li> </ul>  |
| ¿Qué entiende por liderazgo y relaciones sociales?            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Pues como el ambiente de trabajo que uno puede tener con sus compañeros”.</i></li> <li>• <i>“Como esas personas que asumen esa responsabilidad de guiar un grupo y esas capacidades que tienen las personas de comunicarse y de quizás ayudar o dejarse ayudar de otras personas”.</i></li> <li>• <i>“Liderazgo es una capacidad que tiene una persona para organizar dirigir motivar a otras personas y relaciones sociales es como la capacidad de relacionarse con otros”.</i></li> <li>• <i>“Liderazgo es la acción que tiene una persona para dirigir orientar apoyar y corregir un grupo siendo equitativo con todos y relaciones sociales son lazos que creo en el diario vivir con diferentes personas en diferentes contextos”.</i></li> </ul> |
| ¿Siente que la empresa refuerza sus habilidades de liderazgo? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“No siento que la empresa refuerce mis acciones de liderazgo, la monotonía y responsabilidades siempre son las mismas y no dan paso a desempeñar nuevas tareas”.</i></li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Si, ya que en algunas veces necesitan de nuestra ayuda para dirigir ciertas tareas”.</i></li> <li>• <i>“Si bastante, ya que yo soy líder de un grupo de trabajo y tenemos muy buena comunicación y hacemos el trabajo en equipo, donde el grupo toma responsabilidades en equipo y desarrollamos habilidades sociales”.</i></li> <li>• <i>“Si claro, digamos ellos cuando haces algo bien te resaltan lo que haces bien, ehh, eso”.</i></li> </ul>   |
| ¿Como son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad del teletrabajo? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Mis relaciones sociales son fuertes y estables, me llevo muy bien con mi grupo de trabajo a pesar de que nos vemos poco, siempre hay disposición de ayudar y apoyar”.</i></li> <li>• <i>“Buena, ya que todos estamos pendientes de todos si necesitamos alguna cosa podemos llamarnos y solucionarlo”.</i></li> <li>• <i>“son buenas a pesar de ser un trabajo virtual, tenemos muy buena comunicación”.</i></li> <li>• <i>“bien, nos comunicamos muchas veces para los temas relacionados de trabajo o por WhatsApp hacemos reuniones virtuales también”.</i></li> </ul>  |
| ¿Cree usted que la empresa debe mejorar algún aspecto del liderazgo y las relaciones sociales?           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“La empresa si debe mejorar el liderazgo, los líderes actuales debe aprender a escuchar y ser personas antes que imponer una autoridad, ser equitativos bajo el reglamento de trabajo”.</i></li> <li>• <i>“No ya que las relaciones sociales son buenas”.</i></li> <li>• <i>“Yo diría que no, siento que tenemos buena relaciones y buenas habilidades”.</i></li> <li>• <i>“No, no por el mismo tema del teletrabajo”.</i></li> </ul>   |
| ¿Como fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales, desde la modalidad del teletrabajo?     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Haría reuniones cortar con actividades lúdicas que permita interactuar y conocer las habilidades de todos, día a día resaltaría las buenas acciones que ejecuta alguien del grupo, reconociendo y hacerlo meritorio, muchas veces sin necesidad de una premiación física el reconocimiento vale más y lo motiva a uno a ser mejor”.</i></li> <li>• <i>“Manteniendo canales de comunicación abiertos y accesibles para el equipo, utilizando herramientas como correos electrónicos y video conferencias teniendo el equipo conectado”.</i></li> <li>• <i>“Quizás, mmm hacer más reuniones virtuales para comunicarnos mejor”.</i></li> <li>• <i>“Haciendo reuniones más seguido, ehh, digamos virtuales y presenciales reunirnos más seguido presencial en la empresa”.</i></li> </ul> |

A partir de lo expresado por los integrantes de la empresa y lo que se observa en la tabla 7, se evidencia en sus relatos que los ideales de las personas giran en dos perspectivas, en primer lugar el reconocimiento de un constructo ya que algunas personas conocen la definición de constructos de liderazgo y relaciones sociales, “el liderazgo se trata de una interacción interpersonal que tiene una gran

influencia en el entorno laboral y en las relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo” (Niño,2019). Donde desde la postura de Niño, expresa que el liderazgo tiene una influencia en el entorno laboral y donde en el ejercicio de las narrativas se encontró,

*“Como esas personas que asumen esa responsabilidad de guiar un grupo” Juan*

*“es la acción que tiene una persona para dirigir orientar apoyar y corregir un grupo” Paula*

Donde se tienen coincidencias en palabras como líder, alguien que dirige un grupo, que tiene más influencia que otro; relacionan ideas del constructo teniendo en cuenta que el conocimiento de cada uno es empírico y no tienen un conocimiento teórico.

En cuanto a las relaciones sociales encontramos en su definición “Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en la posibilidad de establecer contacto con otros individuos” (fondo de riesgos laborales,2011) y donde se encuentran conceptos de las narrativas como

*“Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en la posibilidad de establecer contacto con otros individuos” Ana*

*“Pues como el ambiente de trabajo que uno puede tener con sus compañeros” Juan*

Si bien desde lo empírico de cada uno reconocen el significado y tienen coincidencias teóricas con los constructos expresados.

En segundo lugar, reconocen desde esas definiciones que se requieren de unas mejorías frente a los ideales que se tienen, como el que todos pueden ser líderes y sobre que las relaciones sociales hacen un mejor equipo, reconocen que la virtualidad hace que las interacciones sean un poco más limitadas y que sería más de su agrado si tuvieran encuentros presenciales o por fuera de las oficinas, sienten que la empresa debe mejorar algunos aspectos del desarrollo del liderazgo porque no existe el refuerzo por parte de la organización para poder afianzar, las habilidades del liderazgo.

### Acción 3: Construcción de la experiencia de la organización desde una perspectiva grupal

En esta acción se reunió a todo el equipo de trabajo de recursos humanos con la intención de realizar un grupo focal (ver anexo 6), el ideal era indagar sobre la perspectiva que tienen los trabajadores en cuanto a los riesgos psicosociales, su concepto e importancia, del cual se obtuvieron unos resultados que se describen en la tabla 8.

**Tabla 8**

*Clasificación de resultados grupo focal*

| Pregunta   | Respuesta general  |
|--|--|
| ¿Que son los riesgos psicosociales?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Los riesgos psicosociales son todos los aspectos que implican la seguridad laboral dentro de la empresa”.</i></li> <li>• <i>“Según tengo entendido son los aspectos que afectan a los trabajadores como por ejemplo el excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte o débil, cambios y reestructuras” organizacionales bruscas y sin planificación</i></li> <li>• <i>“Pueden ser las condiciones que afectan el desempeño del trabajador como por ejemplo el exceso de carga laboral, el trabajo bajo presión, un mal ambiente laboral, entre otras”.</i></li> <li>• <i>“Son aquellas condiciones que presentan una situación laboral, que es capaz de afectar la salud mental del trabajador y el desarrollo del trabajo”.</i></li> </ul> |
| ¿Qué importancia tiene los riesgos psicosociales?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Yo creo que es importante porque no tener ningún riesgo psicosocial nos ayuda a cuidar nuestra salud mental, nuestro rendimiento, físicamente también”</i></li> <li>• <i>“Es importante porque podemos prevenir los problemas de salud mental”</i></li> <li>• <i>“Son importantes porque garantizan el bienestar de los trabajadores”</i></li> <li>• <i>“Son importantes porque podemos conocer las condiciones de la organización e intentar modificarlas que afectan el ambiente laboral y como nosotros las percibimos”.</i></li> </ul>  |
| ¿Creen ustedes que el teletrabajo influye en que se pueda incurrir mayor en ellos riesgos psicosociales? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Creo que el no interactuar personalmente puede afectar porque siento que las relaciones personales y el compartir con las otras personas puede ayudar a distraernos y que los sucesos del día a día no se conviertan en una pesadilla si no sean más llevaderos”</i></li> <li>• <i>“Siento que, si es más probable sufrir de riesgos psicosociales porque con el teletrabajo se estresa uno más, trabaja uno más y no solo se estresa con las</i></li> </ul>  |

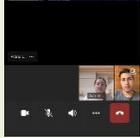
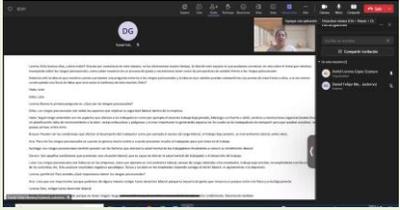
|  |  |
|--|--|
|  | <p><i>cosas del trabajo si no también con las cosas de la casa, porque uno no puede desprenderse de esa parte trabajando desde la casa y pues siempre están los niños, el esposo, los vecinos, las mascotas”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“A veces también el teletrabajo se presta para que uno no tenga un horario de salida, porque a veces no se respeta el horario de trabajo, es tanta la carga laboral que uno a veces tiene que se queda más tiempo o se levanta más temprano y como la facilidad está en que el computador está en la misma casa, hace uno esas cosas y creo que eso ayuda a que uno incurra en el mismo estrés y demás”.</i></li> <li>• <i>“Si creo que a veces uno mismo es el que tiene la culpa, claramente sabemos que en la empresa todos los días tenemos que hacer, pero uno no toma como esa decisión de respetar el horario ya que es uno mismo el que se jode”</i></li> </ul>   |
| <p>¿Como podemos prevenir los riesgos psicosociales?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Se puede proponer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de cada uno de nosotros los empleados, Además de esto formar un ambiente laboral agradable en donde nos apoyemos mutuamente para así crear una especie de equipo laboral”.</i></li> <li>• <i>“Realizar una evaluación de riesgos psicosociales para identificar las fuentes de estrés laboral y otros factores que puedan afectar la salud mental de los empleados para así crear estrategias que nos ayuden a mejorar la salud mental de los empleados”</i></li> <li>• <i>“Esto se puede prevenir creando más espacios para fomentar la comunicación abierta y un lugar seguro dentro de la organización con un profesional bien capacitado, con el fin de que los empleados se sientan escuchados y puedan expresar sin miedo sus preocupaciones”.</i></li> <li>• <i>“Se puede reducir proponiendo capacitaciones con el fin de crear habilidades necesarias para cada uno de los empleados y ayudarlos a reducir el estrés laboral”</i></li> </ul> |

### Etapa 3: Recopilación de la experiencia

En esta etapa se pretende recoger los testimonios de las evidencias recolectadas durante el desarrollo de la sistematización, para poder dar paso a un proceso reflexivo frente al objetivo general. Para ello se clasifica, ordena y se reflexiona por medio de fichas de observación (ver anexo 7), transcripciones (ver anexo 6), narrativas (ver anexo 5) y el material obtenido durante la sistematización, se ejecuta la fase 3 que se expone en la tabla 9.

**Tabla 9**

#### *Etapa 3: Recopilación de la experiencia*

| Etapa 3: Recopilación de la experiencia |   |   |
|---|---|---|
| Acción:                                 | Acción 1: Reconstrucción de la información (recuperación del proceso)   | Acción 2: Experiencias y aprendizajes (reflexiones de fondo y puntos de llegada)  |
| Propósito:                              | Se pretende recolectar, clasificar y ordenar la información obtenida en la fase 2   | Se busca finalizar la reconstrucción de la experiencia. conclusiones y reflexiones  |
| Actividad:                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas de observación</li> </ul>   <ul style="list-style-type: none"> <li>Transcripciones</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Imágenes</li> </ul> | <p>Aprendizajes obtenidos a lo largo de la experiencia a partir de una reflexión crítica</p>  |
| Producto:                               | Sistematización   |   |

#### **Acción 1: Reconstrucción de la información (recuperación del proceso)**

Después de haber aplicado la estrategia de intervención propuesta para esta sistematización se procede a organizar y clasificar todo el material obtenido, mediante fichas de observación (Ver anexo 7)

y transcripciones de las sesiones tenidas con el equipo de trabajo (Ver anexo 6), adicional mediante los puntos de vista de quienes participaron en esta sistematización se pone a consideración todos los sentimientos y la experiencia obtenida en esta actividad.

Para reflexionar sobre todo lo obtenido se retoman todas las herramientas propuestas en la fase metodológica para observar lo encontrado, como se expresa en la tabla 10

**Tabla 10**

*Resultados obtenidos de las herramientas propuestas en la metodología de investigación*

| Herramienta  | Resultado  |
|--|--|
| Narrativas   | Se observa que los participantes demuestran un nivel de conocimiento considerable en lo que respecta al liderazgo y las dinámicas de relaciones sociales. No obstante, perciben que la empresa no les brinda un refuerzo adecuado para el desarrollo óptimo de estas habilidades. Además, expresan un deseo marcado por la existencia de mayores oportunidades y espacios para potenciar sus aptitudes en estos ámbitos. Cabe destacar que existe un segmento de individuos que no poseen un conocimiento suficiente o no han internalizado la importancia de estas destrezas, lo que refuerza aún más la necesidad de establecer y fomentar estos espacios formativos y de desarrollo en la organización.   |
| Grupo focal y transcripción  | Durante el análisis del grupo focal, se ha constatado que los miembros poseen un conocimiento sólido acerca de la relevancia de los riesgos psicosociales en el contexto laboral. Además, han reconocido que la naturaleza específica de la modalidad en la que se desempeñan puede tener un impacto negativo tanto en el rendimiento laboral como en el aumento de niveles de estrés, con consecuencias directas en la salud mental de los trabajadores. Asimismo, a través de la transcripción de las interacciones, hemos observado que aquellos individuos con roles de liderazgo tienen una comprensión más profunda y detallada de este tema, lo que sugiere una mayor conciencia y sensibilidad en relación con los riesgos psicosociales en el entorno laboral.  |
| Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial | En el análisis de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de la protección social, se ha podido identificar que los participantes en el estudio han obtenido puntuaciones notablemente bajas en las dimensiones relacionadas con el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, específicamente en los aspectos que abarcan las características del liderazgo, la retroalimentación del desempeño y la relación con los colaboradores. Estas calificaciones se ubican en un riesgo alto, de la escala establecida por el Ministerio del Trabajo, lo que señala claramente una falencia en el manejo de los riesgos psicosociales en este ámbito. Adicionalmente, al examinar el dominio en su conjunto, considerando los puntajes de riesgo alto en las dimensiones individuales, se concluye que existe una deficiencia generalizada en el dominio de liderazgo y relaciones sociales. Estos hallazgos subrayan la urgente necesidad de implementar medidas y estrategias destinadas a reducir estos niveles de riesgo y mejorar significativamente la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. |
| Ficha de observación   | En la ficha de observación, se ha constatado que los participantes poseen un conocimiento sólido de los constructos relacionados con el liderazgo, las relaciones sociales y los riesgos psicosociales. Sin embargo, también se ha notado una falta de iniciativas por parte de la empresa o incluso de los líderes mismos para promover y fortalecer estas habilidades.   |

## **Acción 2: Experiencias y aprendizajes (reflexiones de fondo y puntos de llegada)**

Una vez organizada y clasificada la información se dispone a reflexionar de fondo toda la experiencia y los aprendizajes obtenidos a lo largo de toda esta sistematización.

### **4.2 Evaluación de impactos**

A lo largo de este proceso de sistematización, desde las narrativas y testimonios de la población, se puede afirmar que hay una mayor conciencia sobre la importancia de los riesgos psicosociales dentro de la organización en especial en torno al liderazgo y las relaciones sociales y cómo estos pueden influir en el desempeño y la salud mental de los trabajadores. Se ha pasado de una muestra inicial de personas que previamente no comprendían completamente la relevancia de abordar los riesgos psicosociales como un desafío, a fomentar la investigación más profunda sobre esta temática. Si bien se espera que estas capacidades sean más sólidas en quienes desempeñan roles de liderazgo, se observa que no se promueven adecuadamente entre los demás miembros del equipo, teniendo en cuenta su modalidad de virtual de trabajo. Esto afecta la cohesión del grupo, ya que los miembros no se sienten capacitados para asumir roles de liderazgo en ausencia de quienes ostentan dicha posición. Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar tanto la concientización sobre riesgos psicosociales como la capacitación en liderazgo y relaciones sociales para garantizar un entorno de trabajo más saludable y eficaz.

Es importante resaltar que los profesionales involucrados dentro del proceso de sistematización, que sirvieron como muestra para esto, adquiere un mayor nivel de conciencia frente a los proceso de liderazgo y relaciones sociales en comparación con los que no fue posible reestablecer su participación, esto puede generar un efecto positivo ya que al ser un área de recursos humanos podrían implementar o investigar sobre este tema en general y compartir de sus conocimientos además de que mitigar, si existe un riesgo en toda la organización, puesto que al ser presente en un grupo pequeño de personas podría también estar presente en toda la empresa, a fin de diseñar estrategias que beneficien a todos

los colaboradores. Aunque el contexto de trabajo virtual puede agregar una capa adicional de complejidad, también representa un desafío que se puede manejar de manera conjunta.

### **4.3 Lecciones aprendidas**

Desde el ejercicio de sistematización se hace necesario partir desde varios aspectos: En primer lugar se debe partir de que en el análisis del contexto de la práctica organizacional de la empresa Tata Consultancy Services existía una ausencia de estrategias en relación al liderazgo y las relaciones sociales, por lo cual se hace necesario plantear algunas estrategias para que este dominio sea comprensible en el ámbito laboral, en especial porque es un área de recursos humanos ya que había un desconocimiento de la importancia y de lo que conlleva el liderazgo y las relaciones sociales en función a los riesgos psicosociales.

En el contexto empresarial, emerge la necesidad de sensibilizar tanto a la organización en su conjunto como a sus colaboradores acerca de la relevancia de identificar y abordar los factores de riesgo psicosocial en factor al liderazgo y las relaciones sociales desde el teletrabajo. En numerosas ocasiones, se ha constatado un conocimiento limitado en torno a la naturaleza y alcance de estos riesgos debido a que no hay capacitaciones para afianzar estas habilidades o porque se asume este rol y no lo cuestionan, lo que resalta la urgencia de comprender su impacto en la salud mental teniendo en cuenta que la muestra participe es un solo el área de recursos humanos, se entiende que las otras áreas donde hay profesionales diferentes y contextos diferentes, se lograra una pequeña mirada a ese gran contexto. Esta comprensión se erige como el pilar fundamental para fomentar un entorno en el que los empleados se sientan apoyados y cómodos, cimentando, a su vez, su eficiencia y bienestar en el seno de la organización.

Para alcanzar este propósito, la empresa debe consolidar su compromiso en la implementación de herramientas y estrategias que permitan afianzar estas habilidades ya que se evidencia que cuando hay un proceso de concientización y caracterización, la población cambia y muestra una serie de

atributos para realizarlo de una manera más consciente. Estas medidas no solo redundan en beneficio de los empleados, sino que también se traducen en un mejor desempeño global de la organización. El bienestar mental de los trabajadores emerge como un fundamento cardinal para su productividad y satisfacción laboral.

Esta valiosa enseñanza trasciende más allá de la carrera profesional actual, recordando la importancia de considerar los riesgos psicosociales independientemente de la posición jerárquica que se tenga. Como futuros profesionales, se encuentran llamados a ser conscientes, de cómo estos riesgos pueden impactar la salud mental de los empleados y, en última instancia, el éxito de la organización.

Esta conciencia dota de conocimientos necesarios para instaurar medidas preventivas en futuros empleos, protegiendo así la salud emocional de los equipos con los que se colabora. Adicionalmente, esta experiencia acentúa la necesidad de fortalecer aptitudes de liderazgo y relaciones sociales en el entorno empresarial, independientemente de la modalidad de trabajo empleada, la capacidad de liderar con empatía y nutrir relaciones saludables emerge como una habilidad esencial para promover un ambiente de trabajo positivo y exento de riesgos psicosociales.

Resumiendo, esta lección aprendida insta a reconocer la importancia crucial de la detección y gestión de los riesgos psicosociales en torno al liderazgo y las relaciones sociales porque si bien en la presencialidad se encuentran obstáculos para afianzar estas habilidades, de manera virtual es un reto el cual debe tener importancia, en el lugar de trabajo. Actúa como un llamado a la acción tanto para las empresas como para los futuros profesionales, para que de manera colaborativa se embarquen en la edificación de ambientes laborales saludables, donde el bienestar mental ocupe un lugar prioritario y la eficacia organizativa alcance su máxima expresión.

#### **4.4 Recomendaciones**

Se aconseja a la empresa realizar una revisión exhaustiva de los factores de riesgos que han sido evaluados. Esta revisión es esencial para desarrollar planes de intervención efectivos que contribuyan a

la reducción de los riesgos psicosociales en la organización. Es importante reconocer que, a menudo, la prevención y mitigación de estos riesgos son fundamentales para mejorar la salud mental y el bienestar de los empleados, lo que, a su vez, se traduce en un aumento de la productividad y la satisfacción laboral.

Asimismo, se recomienda que se amplíe la muestra utilizada en la evaluación de riesgos psicosociales. La inclusión de un grupo más amplio de empleados y el análisis de todos los dominios, permitiría una evaluación más precisa y representativa del impacto de estos factores en toda la organización. Una muestra más grande proporcionaría una visión más completa y detallada de los riesgos, lo que resultaría en estrategias de intervención más ajustadas a la realidad de la empresa. A su vez, se sugiere no solo ampliar la muestra, sino también considerar la incorporación de herramientas adicionales que enriquezcan la comprensión y sistematización de los riesgos psicosociales. La implementación de diversas herramientas y enfoques de investigación puede ayudar a profundizar en el análisis y en la identificación de soluciones efectivas para abordar estos riesgos. Esto aseguraría un enfoque más completo y enriquecedor para futuros proyectos de investigación en esta área, beneficiando tanto a la empresa como a la comunidad científica interesada en la temática.

#### **4.5 Conclusiones**

A partir de lo trabajado en todo el proceso de sistematización en torno a los riesgos psicosociales en función del liderazgo y las relaciones sociales de la empresa Tata Consultancy Services en mención del teletrabajo, se puede concluir que:

Frente al proceso de caracterización que se posibilitó, frente al trabajo de sistematización, los riesgos psicosociales son una presencia constante y significativa en el entorno laboral en la modalidad del teletrabajo que no debe ser subestimada. Su impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores es innegable, y también influye de manera sustancial en la productividad y la satisfacción en el trabajo. Existe una problemática dentro de la empresa Tata Consultancy Services en relación al

liderazgo y las relaciones sociales en función a los riesgos psicosociales, que es afectada por la modalidad de trabajo que tienen que es el teletrabajo, estos desafíos subrayan la importancia de que la empresa se enfoque en estrategias y políticas que promuevan un liderazgo más efectivo y relaciones sociales sólidas entre sus empleados, especialmente en un entorno de trabajo remoto. Abordar estos problemas es fundamental para garantizar la salud mental y el bienestar de los colaboradores, así como para mejorar la eficiencia y la productividad en la organización.

Desde el ejercicio de reflexión adicional, se evidencia que, aunque los empleados dentro de la empresa tienen un conocimiento general sobre los conceptos relacionados con los riesgos psicosociales, cuando se enfrentan a evaluaciones individuales que exploran afirmaciones específicas, existen niveles significativos de riesgo. Además, se destaca que, debido a la modalidad de trabajo virtual, el enfoque en el desarrollo de habilidades de liderazgo parece ser más prominente en los roles de líder

*“sí mensualmente tenemos encuentro de líderes donde nos refuerzan esa habilidad para poder resaltarla con el equipo”* en comparación con otros roles que no tienen funciones de liderazgo *“Hada*

Quien ejerce un rol de líder dentro de la organización y por lo cual su concepción es un poco diferente al de los demás

*“No siento que la empresa refuerce mis acciones de liderazgo, la monotonía y responsabilidades siempre son las mismas y no dan paso a desempeñar nuevas tareas”.* Erika

Quien tiene un rol que no tiene funciones de líder y del cual se puede notar una concepción diferente al testimonio anterior, esto sugiere una falta de atención hacia el fortalecimiento de estas habilidades en toda la organización.

En última instancia, es crucial concientizar sobre la importancia de abordar los riesgos psicosociales en la empresa, así como el desarrollo de habilidades relacionadas con el liderazgo y las relaciones sociales. Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales indican la necesidad urgente de abordar estos aspectos, ya que se reflejan puntajes elevados en el dominio del liderazgo. Estos

hallazgos subrayan la falta de atención que se ha prestado a estos aspectos en el pasado y enfatizan la importancia de trabajar en estas habilidades para mejorar tanto la salud mental de los trabajadores como su rendimiento laboral.

## Referencias

- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *desafíos*, 12(1), e256. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Aristizábal, C. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de Riesgo psicosocial en la organización. Universidad de Manizales. Recuperado de [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo\\_y\\_Relaciones\\_sociales\\_en\\_el\\_trabajo\\_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo, L; García, U; Martínez, M; Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica, Universidad Nacional Autónoma de México*. Vol. 2, núm. 7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Calderón, M. (2020). La incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda. Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Pp 99
- Cardona, S; Jaramillo, N. (2021). El Liderazgo y las Relaciones Sociales en el Trabajo como Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores Colombianos. Universidad de Antioquia, Artículo de investigación para optar al título de psicólogos. Recuperado de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/19236>
- Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencias y trabajo*. Vol. 20 (63), Pp 155-159 recuperado de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci_arttext&tlng=en)
- Cuadra, A; Veloso, C.(2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum [online]*, vol.22, pp.40-56.

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista peru de salud pública, v.29. recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext)

Gonzalez, S. Zayas, A. Guil, R. (2015). Relaciones personales en la sociedad de las redes sociales virtuales. Revista de Estudios Socioeducativos. N° 3 Pg 34. RESED. ISSN: 2341-3255

Jimenes, C. Orozco, M. Caliz, N. (2017). FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN AUXILIARES DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE LA RED PÚBLICA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA. Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient. 20(1): 23-32

Niño, L; Osorio, L. (2019). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral. Verba Luris, (42), 99–111.

<https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.42.5661>

Núñez, F. (2005). ¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?. Instituto de ciencias y educación de la universidad de Barcelona, Butlletí La Recerca. ISSN: 1886-1946. Recuperado de <https://www.ub.edu/idp/web/sites/default/files/fitxes/ficha3-cast.pdf>

Pertuz, F. (2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. Vol 20, PP.- 2

Rico, A. Cogollo, C. (2019). La sistematización de experiencias. Universidad Santo Tomás. isbn: 978-958-782-183-3

Sabater, F; Martínez, L; Campión, R (2017): “La Tecnosocialidad: El papel de las TIC en las relaciones sociales”. Revista Latina de Comunicación Social, 72, pp. 1.592 a 1.607.

<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1236/86es.html> DOI: 10.4185/RLCS-2017-1236

Sanjuan, L. (2010). La observación. Universidad nacional autónoma de México, facultad de psicología. Recuperado de

[https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)

Tacca, D; Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. Propósitos y Representaciones, Vol 7, N 3. Pp. 323 – 35. Recuperado de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300013&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300013&script=sci_abstract&tlng=en)

Tata Consultancy Services (S.F) TCS. Recuperado de <https://www.tcs.com/>

Trijuque, D; Giachero S; Delgado, S.(2012) Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay.vol.6, n.1, pp.75-87. ISSN 1688-4221.

Viloria, E. J, Pedraza, A. L, Cuesta, T. K, & Pérez, C. K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: reflexiones sobre su impacto e influencia en la competitividad. Clío América. 10 (19), 31 – 42

Valencia, V. (2012). Revisión documental en el proceso de investigación. Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Mendoza, J. (2004). Las formas del recuerdo. La memoria narrativa. Athenea Digital ISSN:1578-8946. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/athdig/15788946n6/15788946n6a11.pdf>

Folgueiras, P. (2016). La entrevista. Técnica de recogida de información: La entrevista. Recuperado de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Sutton, A. Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. Facultad de Medicina Universidad Nacional Autónoma de México. ISSN:2007-5057

Martelo, R. Moncaris, L. Velez, L. (2016). Integración del Ábaco de Régnier, Encuestas y Lluvia de Ideas en la Definición de Variables Claves en Estudios Prospectivos. Información tecnológica, 27(5), 243-250.

Diaz, J. (2011). La observación. Facultad de psicología. Recuperado de [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1502/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1502/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

## Anexo 1

## Fichas de analíticas

## Ficha 1



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #1

| Ficha de lectura  |   |
|---|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- revisión nacional   | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Cardona, S; Jaramillo, N. (2021). El Liderazgo y las Relaciones Sociales en el Trabajo como Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores Colombianos. Universidad de Antioquia, Artículo de investigación para optar al título de psicólogos. Recuperado de <a href="https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/19236">https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/19236</a> |
| <b>Título:</b> El Liderazgo y las Relaciones Sociales en el Trabajo como Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores Colombianos   |   |
| <b>Palabras claves:</b><br>Liderazgo, riesgo psicosocial, relaciones sociales en el trabajo   |   |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se implementa un análisis de tablas cruzadas entre las respuestas en relación al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el fin de asociar relaciones de influencia den la percepción de riesgos psicosociales</li> <li>descripción de las características sociodemográficas y ocupacionales que influyen en el nivel de riesgo psicosocial según el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en una muestra de 2.952 trabajadores pertenecientes a diferentes empresas del sector salud, industrial y servicios localizadas en 24 ciudades colombianas, que participaron en 2018 en la aplicación de la batería de instrumentos validados por el Ministerio de Trabajo para medir los riesgos psicosociales.</li> </ul> |   |
| <b>Conclusión:</b><br>Relación entre salario fijo + variable y nivel altos y muy altos de riesgos psicosociales, es importante tener en cuenta en los programas de seguridad y salud del trabajo, ya que se evidencian niveles altos que se deben revisar, se recomienda profundizar mejor en las interrelaciones de las variables con relaciona los modelos actuales del liderazgo   |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 27-Marzo- 2023  |   |

## Ficha 2



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #2

| Ficha de lectura  |  |
|---|--|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión Latinoamérica  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Pertuz, E(2018).Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela. Vol. 20, PP.- 2 |
| <b>Título:</b> Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la Responsabilidad Social Empresarial  |  |
| <b>Palabras claves:</b><br>Liderazgo transformacional, empresa social, ética responsabilidad social   |  |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El presente estudio estuvo dirigido a analizar el liderazgo transformacional en empresas sociales desde la perspectiva ética de la responsabilidad social empresarial. La metodología utilizada fue el método documental exploratorio, lo que facilitó la revisión de varias fuentes que sustentaron la variable liderazgo transformacional, conjuntamente, con el aspecto ético y la responsabilidad social empresarial que actualmente tiene gran relevancia para las organizaciones actuales. La técnica utilizada fue la observación por lo cual hizo más fácil el acceso a los documentos revisados.</li> <li>La ética gerencial consiste en colocar todos los principios, valores, acciones, medidas, procedimientos y cultura organizacional al servicio de los objetivos del proyecto, de los más altos intereses nacionales, de la comunidad, de los beneficiarios de los usuarios y de la institución, para asegurar el logro eficaz y equitativo de los resultados perseguidos, con base al manejo transparente de los recursos, en el desempeño eficiente de las actividades y funciones y en el comportamiento idóneo de los miembros del equipo</li> </ul> |  |
| <b>Conclusión:</b><br>No existe colaboración entre gerentes y colaboradores dentro de la empresa, tienen opiniones diferentes y esto refleja el desconocimiento del trabajo, existe un problema de comunicación dentro del trabajo, No solo recursos humanos debe ser el encargado de reestablecer estas relaciones comunicativas entre empelados, deben ser más partícipes del bienestar, debe existir una motivación constante para que el desempeño de sus empleados sea óptimo y así todos trabajen en la misma línea   |  |
| <b>Fecha de consulta:</b> 27-Marzo- 2023  |  |

## Ficha 3



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #3

| Ficha de lectura  |  |
|---|--|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión Latinoamérica  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Calderón, M. (2020). La incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda. Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. PP. 99 |
| <b>Título:</b> La incidencia de los estilos de liderazgo en las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa Hersaga Cía. Ltda.  |  |
| <b>Palabras claves:</b><br>Estilos, liderazgo, comportamientos, motivación, satisfacción laboral  |  |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La investigación determinará si los estilos de liderazgo que practican los directivos de la organización inciden o no en las relaciones interpersonales de los empleados.</li> <li>Propone alternativas viables de solución, se presentará un plan de acción para mejorar los estilos de liderazgo internos y promover la práctica de relaciones interpersonales funcionales.</li> </ul> |  |
| <b>Conclusión:</b><br>Se evidencia que hay factores de liderazgo que tienen predominan <u>mas</u> que otras, la motivación es un factor que las empresas deberán seguir implementando en sus trabajadores para obtener mejores resultados, todo el empleado debe tener un mayor compromiso y una mejor relación entre ellos   |  |
| <b>Fecha de consulta:</b> 27-Marzo- 2023  |  |

## Ficha 4



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #4

| Ficha de lectura   |   |
|--|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión nacional  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Aristizabal, C. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de Riesgo psicosocial en la organización. Universidad de Manizales. Recuperado de <a href="https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1307/Liderazgo_y_Relaciones_sociales_en_el_trabajo_como%5B1%5D.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> |
| <b>Título:</b> Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial en la organización  |   |
| <b>Palabras claves:</b>  |   |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los factores laborales de riesgo psicosocial están integrados por varios constructos como son los intralaborales relacionados con las condiciones del trabajo propiamente dichas, los extra laborales o externos a la organización y los individuales o características propias del trabajador, los cuales interactúan dinámicamente produciendo estrés laboral, entendido como tensiones de naturaleza psíquica, física y social</li> <li>Todas aquellas relaciones que por su trabajo el colaborador deba tener con sus compañeros o con la jerarquía deben basarse en la cooperación, sin <u>embargo</u> existen relaciones interpersonales que crean competencia negativa o problemas con otros, esto se genera por la existencia de intereses particulares, por envidia, egoísmo o por problemas de comunicación.</li> </ul> |   |
| <b>Conclusión:</b> Los factores laborales de riesgo psicosocial, están integrados por varios constructos como son los intralaborales relacionados con las condiciones del trabajo propiamente dichas, los extralaborales o externos a la organización y los individuales o características propias del trabajador, los cuales interactúan dinámicamente produciendo estrés laboral, entendido como tensiones de naturaleza psíquica, física y social Capacitar en temas de liderazgo y manejo de personal a los jefes de área y en temas de comunicación, trabajo en equipo, acoso laboral y manejo de conflictos a todo el personal. Promover actividades formativas y de recreación que permitan la interacción del personal.  |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-Abril- 2023   |   |

## Ficha 5



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #5

| Ficha de lectura  |   |
|---|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión nacional   | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Viloria, E. J, Pedraza, A. L, Cuesta, T. K, & Pérez, C. K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: reflexiones sobre su impacto e influencia en la competitividad. Clío América. 10 (19), 31 - 42 |
| <b>Título:</b> Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad  |   |
| <b>Palabras claves:</b><br>Grupos informales; liderazgo informal; factor humano; productividad; competitividad.   |   |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes teóricos y dialógicos, las influencias e impactos del liderazgo informal en la productividad y competitividad de las organizaciones.</li> <li>• Se concluye que la gestión administrativa de este fenómeno organizacional se convierte en una herramienta para lograr ventajas competitivas en las organizaciones a través del mejoramiento de las variables funcionales de la empresa y el establecimiento de relaciones sociales más eficientes</li> <li>• La informalidad trae líderes diferentes a los que se encuentran en las organizaciones dependientes</li> </ul> |   |
| <b>Conclusión:</b> Es por eso por lo que, se reconoce un nuevo campo de estudio sobre el cual se pueden enfocar recursos investigativos y se propone la ejecución de un proyecto en red a nivel nacional que mida el impacto que puede tener el liderazgo informal en las empresas colombianas, Es por eso que, se reconoce un nuevo campo de estudio sobre el cual se pueden enfocar recursos investigativos y se propone la ejecución de un proyecto en red a nivel nacional que mida el impacto que puede tener el liderazgo informal en las empresas colombianas  |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-abr-2023   |   |

## Ficha 6



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #6

| Ficha de lectura  |   |
|---|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión nacional   | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Viloria, E. J, Pedraza, A. L, Cuesta, T. K, & Pérez, C. K. (2016). Liderazgo informal en las organizaciones: reflexiones sobre su impacto e influencia en la competitividad. Clío América. 10 (19), 31 - 42 |
| <b>Título:</b> Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad  |   |
| <b>Palabras claves:</b><br>Grupos informales; liderazgo informal; factor humano; productividad; competitividad.   |   |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes teóricos y dialógicos, las influencias e impactos del liderazgo informal en la productividad y competitividad de las organizaciones.</li> <li>• Se concluye que la gestión administrativa de este fenómeno organizacional se convierte en una herramienta para lograr ventajas competitivas en las organizaciones a través del mejoramiento de las variables funcionales de la empresa y el establecimiento de relaciones sociales más eficientes</li> <li>• La informalidad trae líderes diferentes a los que se encuentran en las organizaciones dependientes</li> </ul> |   |
| <b>Conclusión:</b> Es por eso por lo que, se reconoce un nuevo campo de estudio sobre el cual se pueden enfocar recursos investigativos y se propone la ejecución de un proyecto en red a nivel nacional que mida el impacto que puede tener el liderazgo informal en las empresas colombianas, Es por eso que, se reconoce un nuevo campo de estudio sobre el cual se pueden enfocar recursos investigativos y se propone la ejecución de un proyecto en red a nivel nacional que mida el impacto que puede tener el liderazgo informal en las empresas colombianas  |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-abr-2023   |   |

## Ficha 7

| Ficha de lectura   |   |
|--|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión <u>latinoamérica</u>  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Cuadra, A; <u>Veloso</u> , C.(2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Universum [online], vol.22, pp.40-56. |
| <b>Título:</b> Liderazgo informal en las organizaciones: Análisis sobre su impacto e influencia en la productividad y competitividad   |   |
| <b>Palabras claves:</b><br>Liderazgo - Clima laboral - Satisfacción Laboral  |   |
| <b>Aportes:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El liderazgo es uno de los temas que más interés suscita en el ámbito de la psicología social de las organizaciones, generando un cúmulo importante de investigación. Dentro de los hallazgos relevantes que se encuentran en la literatura científica especializada, se tiene el impacto significativo que el liderazgo ejerce sobre variables asociadas a resultados organizacionales, como satisfacción y clima laboral.</li> </ul>  |   |
| <p><b>Conclusión:</b> se constituye en una evidencia más que demuestra que la afirmación que los mejores líderes son los que exhiben estrategias transformacionales y transaccionales 54 es empíricamente cierta.</p> <p>El objetivo inicial de este trabajo era comprobar las relaciones existentes entre variables asociadas al liderazgo (transformacional, transaccional, consideración e iniciación de estructura) e indicadores subjetivos de satisfacción y clima. Cada una de estas relaciones hipotetizadas se confirmaron mediante los análisis estadísticos correspondientes. Por tanto, se puede establecer que, liderazgo ejerce una influencia positiva y significativa en variables como satisfacción y clima laboral, por ejemplo, en el presente estudio, se encontró que liderazgo explica el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, lo cual no constituye un hecho menor, siendo, tal como se dijo en la introducción, una de las variables que más peso tiene en la organización. Asimismo, estos hallazgos son apoyados por un cúmulo de investigaciones previas, algunas de ellas citadas en este estudio. Más específicamente, se pudo observar que las correlaciones de los componentes individuales de liderazgo como carisma, consideración individualizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, estructura, consideración y las variables dependientes no variaban significativamente una de otra. Una posible explicación de estos resultados, en los cuales no se evidencia una gran diferencia entre estos componentes, puede ser la alta correlación existente entre ellos.</p> |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-abr-2023  |   |

## Ficha 8

| Ficha de lectura  |   |
|---|---|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión Latinoamérica  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Román, S. Murrieta, L. (2021). Factores de riesgos psicosociales y su relación con los riesgos  |
| <b>Título:</b> Factores de riesgos psicosociales y su relación con los riesgos disergonómicos en puestos de trabajo remoto en tiempos del COVID 19 de los docentes nivel secundaria sector urbano Distrito de Raymondi provincia de Atalaya - Ucayali   | disergonómicos en puestos de trabajo remoto en tiempos del COVID 19 de los docentes nivel secundaria sector urbano recuperado de Distrito de Raymondi provincia de Atalaya - Ucayali. Universidad Peruana de Unión. <a href="http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4677/Sara_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y">http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/4677/Sara_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=4&amp;isAllowed=y</a> |
| <b>Palabras claves:</b><br>Riesgo, disergonómico, psicosocial, trabajo, remoto, COVID-19  |   |
| <b>Aportes:</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>se establece cinco agentes (Físico, químico, biológico, ergonómico y psicosocial) a los que se podrían encontrar expuestos los trabajadores; derivando de dos de éstos los riesgos psicosociales</li> <li>se establece cinco agentes (Físico, químico, biológico, ergonómico y psicosocial) a los que se podrían encontrar expuestos los trabajadores; derivando de dos de éstos los riesgos psicosociales</li> <li>Factores de riesgo psicosocial que inciden en el bienestar psicológico de los profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante la pandemia COVID", indicaron que los docentes muestran altos niveles de estrés relacionados con la carga laboral, las nuevas tecnologías y la adaptación al uso de éstas y diversas complicaciones que se presentan en el ámbito organizacional que influyen en el bienestar físico y psicológico de cada docente</li> </ul> |   |
| <p><b>Conclusión:</b> A través de estos resultados podemos darnos cuenta de que es necesario el seguimiento del estado de salud de los docentes estableciendo políticas para los trabajadores donde se establezca tomar acciones preventivas y también correctivas como pausas activas y por otro lado sería indispensable la concientización por medio de capacitaciones y/o actividades sobre los riesgos laborales.</p> <p>A través de estos resultados podemos darnos cuenta de que es necesario el seguimiento del estado de salud de los docentes estableciendo políticas para los trabajadores donde se establezca tomar acciones preventivas y también correctivas como pausas activas y por otro lado sería indispensable la concientización por medio de capacitaciones y/o actividades sobre los riesgos laborales.</p>  |   |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-abr-2023   |   |

## Ficha 9



Universidad Minuto de Dios  
Programa de Psicología

Ficha #9

| Ficha de lectura  |  |
|---|--|
| <b>Categoría:</b><br>Proyecto de grado- Revisión <a href="#">latinoamericana</a>  | <b>Referencias bibliográficas:</b><br>Oliveros, B; Puentes, D; Buitrago, E. (2021). Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo remoto en funcionarios de una empresa de petróleos. Recuperado de <a href="https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/2026/Factores%20de%20riesgos%20psicosociales%20asociados%20al%20trabajo%20remoto%20en%20funcionarios%20.pdf?sequence=1">https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/2026/Factores%20de%20riesgos%20psicosociales%20asociados%20al%20trabajo%20remoto%20en%20funcionarios%20.pdf?sequence=1</a> |
| <b>Título:</b> Factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo remoto en funcionarios de una empresa de petróleos  |  |
| <b>Palabras claves:</b><br>Trabajo remoto, riesgo psicosocial, SARS-CoV-2, salud física y mental  |  |
| <b>Aportes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo remoto en funcionarios de una empresa de petróleos que desempeña labores a nivel nacional se lo logro deducir que los trabajadores de la empresa de petróleos se encuentran expuestos a un alto riesgo psicosocial especialmente en los relacionados con los siguientes factores la dificultad de la tarea, la rotación de turnos, las horas extra, el doblar turnos y el trabajo nocturno.</li> <li>El trabajo remoto es una modalidad de empleo que permite a los trabajadores desempeñar sus labores desde su hogar, sin tener que movilizarse por largas distancias, ni cumplir con un horario establecido, así como también ofrece otro tipo de características laborales para el empleador</li> </ul> |  |
| <b>Conclusión:</b> A partir de los resultados obtenidos se pudo identificar que se debe dar una prioridad de intervención a aquellos factores de riesgo y protectores que se encuentran en tonalidades roja tienen una prioridad uno de intervención, los que tienen una tonalidad naranja son un nivel dos de prioridad de intervención,   |  |
| <b>Fecha de consulta:</b> 10-abr-2023   |  |

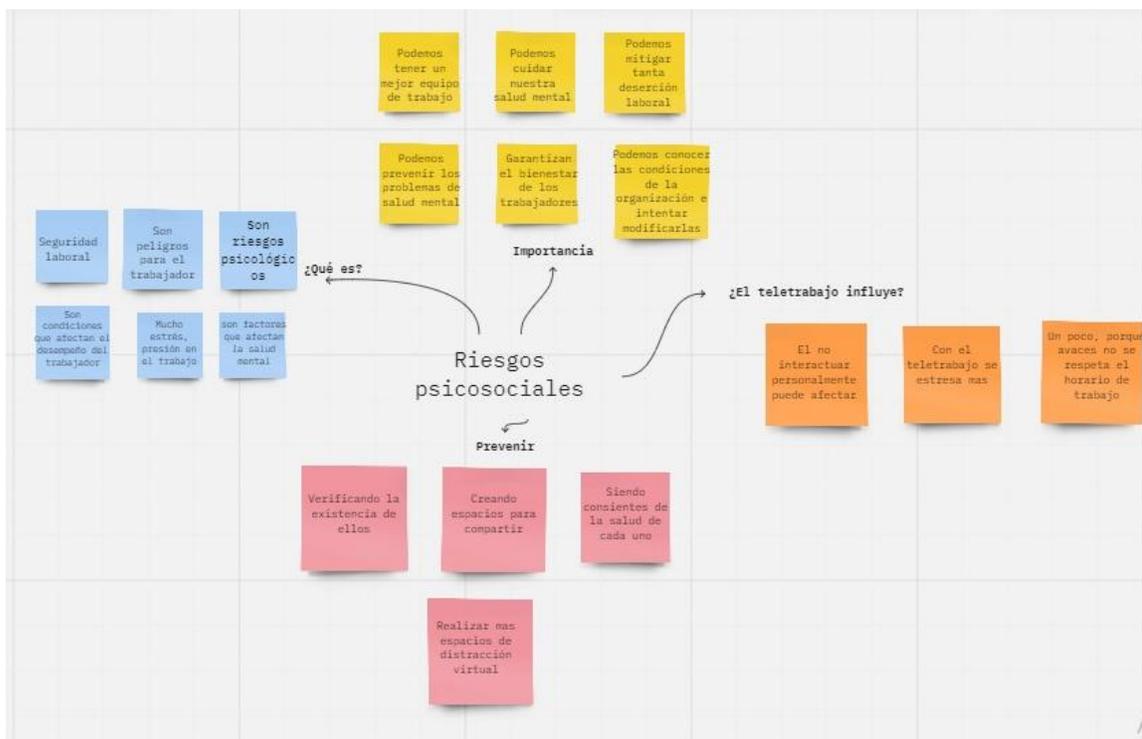
## Anexo 2

### Lluvia de ideas

Gráfico de lluvia de ideas expuesta en la etapa 1



Lluvia de ideas expuesta en la etapa 2



**Anexo 3**

*Cuestionario batería de riesgos psicosociales*

Enlace del cuestionario [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewizL1pes7ValG-](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewizL1pes7ValG-W9mwCWy9cQsqUgYO3Gy6JFLL7hv6IHkuQ/viewform?usp=sf_link)

[W9mwCWy9cQsqUgYO3Gy6JFLL7hv6IHkuQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewizL1pes7ValG-W9mwCWy9cQsqUgYO3Gy6JFLL7hv6IHkuQ/viewform?usp=sf_link)

## Batería de riesgos psicosociales

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

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

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le

entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1

hora para contestar todas las preguntas.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta.

1. ¿Acepta y desea continuar con el cuestionario?

Marque  Sí  No  No sé  Otro. Solo un óvalo.

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

2. 1. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto

*Marca solo un óvalo.*

- Casi siempre
- Siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

3. 2. En el lugar donde trabajo hace mucho frío

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

4. 3. En el lugar donde trabajo hace mucho calor

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

5. 4. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

6. 5. La luz del sitio donde trabajo es agradable

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

7. 6. El espacio donde trabajo es cómodo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

8. 7. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

9. 8. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

10. 9. Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

11. 10. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

12. 11. Me preocupa accidentarme en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

13. 12. El lugar donde trabajo es limpio y ordenado

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

14. 13. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

15. 14. Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

16. 15. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

17. 16. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

18. 17. Mi trabajo me exige estar muy concentrado

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

19. 18. Mi trabajo me exige memorizar mucha información

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

20. 19. En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

21. 20. Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

22. 21. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

23. 22. En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

24. 23. En mi trabajo respondo por dinero de la empresa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

25. 24. Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

26. 25. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

27. 26. Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

28. 27. En el trabajo me dan órdenes contradictorias

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

29. 28. En el trabajo me dan órdenes contradictorias

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

30. 29. En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

31. 30. En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo. Título sin título

32. 31. Trabajo en horario de noche

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

33. 32. En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

34. 33. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

35. 34. En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

36. 35. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

37. 36. Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

38. 37. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

39. 38. Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco

*Marca solo un óvalo.*

Siempre

Casi siempre



nca nunca

Nunca

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

40. 39. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades

*Marca solo un óvalo.*

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

41. 40. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

42. 41. Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

43. 42. Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

44. 43. Puedo tomar pausas cuando las necesito

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

45. 44. Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

46. 45. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

47. 46. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

48. 47. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

49. 48. Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

50. 49. Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

51. 50. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

52. 51. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

53. 52. Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

54. 53. Me informan con claridad cuáles son mis funciones

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

55. 54. Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

56. 55. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

57. 56. Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

58. 57. Me explican claramente los objetivos de mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

59. 58. Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

60. 59. Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

61. 60. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

62. 61. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

63. 62. Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

64. 63. Mi jefe me da instrucciones claras

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

65. 64. Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

66. 65. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

67. 66. Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

68. 67. Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

69. 68. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

70. 69. La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

71. 70. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

72. 71. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

73. 72. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

74. 73. Siento que puedo confiar en mi jefe

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

75. 74. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

76. 75. Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

77. 76. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

78. 77. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

79. 78. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

80. 79. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

81. 80. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

82. 81. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

83. 82. Hay integración en mi grupo de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

84. 83. Mi grupo de trabajo es muy unido

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

85. 84. Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

86. 85. Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

87. 86. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas ves
- Casi nunca
- Nunca

88. 87. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

89. 88. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

90. 89. Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

91. 90. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

92. 91. Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

93. 92. La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

94. 93. La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

95. 94. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

96. 95. En la empresa confían en mi trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

97. 96. En la empresa me pagan a tiempo mi salario

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

98. 97. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

99. 98. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

100.99. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

101. 100. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

102. 101. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

103.102. Mi trabajo en la empresa es estable

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

104. 103. El trabajo que hago me hace sentir bien

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

105. 104. Siento orgullo de trabajar en esta empresa

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

106.105. Hablo bien de la empresa con otras personas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

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

107. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las pregunta 115

108.106. Atiendo clientes o usuarios muy enojados

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

109. 107. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

110. 108. Atiendo clientes o usuarios muy tristes

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

111.109. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

112. 110. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

113. 111. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

114.112. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

115. 113. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

116. 114. Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

117. Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO, de por finalizado el cuestionario.

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

118. 115. Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

119. 116. Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos

*Marca solo un óvalo.*

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

120.117. Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

121. 118. Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

122. 119. Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

123.120. Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

124. 121. Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

125. 122. Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

126.123. Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre Google no creó ni aprobó este contenido.
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca
- 

Google Formularios

**Anexo 4**

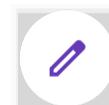
*Resultados de batería de riesgos psicosociales*

Observamos la puntuación obtenida en cada pregunta por cada candidato, encontramos la sumatoria de los resultados por cada candidato en la columna puntajes brutos de las dimensiones, y la transformación obtenida según cada dimensión

| Participantes | Características del liderazgo |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Puntajes brutos de las dimensiones | Puntajes transformados (dimensiones) | Relaciones sociales en el trabajo |    |             |    |    |    |    |    |    |    | Puntajes brutos de las dimensiones | Puntajes transformados |    |    |    |    |    |            |      |
|---------------|-------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|----|-------------|----|----|----|----|----|----|----|------------------------------------|------------------------|----|----|----|----|----|------------|------|
|               | 63                            | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 |                                    |                                      | 73                                | 74 | 75          | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 |                                    |                        | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88         | 89   |
| Candidato 1   | 3                             | 3  | 0  | 0  | 1  | 4  | 3  | 0  | 4  | 4  | 0                                  | 2                                    | 1                                 | 25 | 48,07692308 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 0  | 1  | 4                                  | 0                      | 0  | 0  | 2  | 2  | 3  | 21         | 37,5 |
| Candidato 2   | 3                             | 2  | 1  | 0  | 1  | 4  | 4  | 0  | 4  | 3  | 0                                  | 3                                    | 1                                 | 26 | 50          | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4                                  | 2                      | 2  | 2  | 3  | 3  | 34 | 60,7142857 |      |
| Candidato 3   | 2                             | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 0                                  | 3                                    | 1                                 | 21 | 40,38461538 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3                                  | 2                      | 2  | 2  | 2  | 2  | 27 | 48,2142857 |      |
| Candidato 4   | 1                             | 3  | 0  | 0  | 0  | 2  | 0  | 1  | 4  | 0  | 0                                  | 2                                    | 3                                 | 16 | 30,76923077 | 2  | 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1                                  | 1                      | 0  | 4  | 2  | 2  | 16 | 28,5714286 |      |
| Candidato 5   | 3                             | 3  | 0  | 1  | 0  | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 0                                  | 4                                    | 1                                 | 15 | 28,84615385 | 2  | 2  | 1  | 0  | 4  | 0  | 0  | 4                                  | 4                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 33 | 58,9285714 |      |
| Candidato 6   | 2                             | 2  | 1  | 1  | 0  | 4  | 2  | 0  | 2  | 1  | 0                                  | 1                                    | 2                                 | 18 | 34,61538462 | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 2  | 4  | 3                                  | 2                      | 0  | 4  | 2  | 2  | 25 | 44,6428571 |      |
| Candidato 7   | 2                             | 2  | 1  | 2  | 0  | 4  | 3  | 1  | 0  | 3  | 1                                  | 2                                    | 1                                 | 22 | 42,30769231 | 2  | 2  | 1  | 0  | 0  | 0  | 2  | 0                                  | 2                      | 0  | 1  | 1  | 0  | 12 | 21,4285714 |      |
| Candidato 8   | 1                             | 3  | 1  | 0  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1                                  | 0                                    | 3                                 | 24 | 46,15384615 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 0  | 4                                  | 4                      | 2  | 2  | 3  | 2  | 26 | 46,4285714 |      |
| Candidato 9   | 2                             | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2                                  | 2                                    | 2                                 | 26 | 50          | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2                                  | 2                      | 2  | 2  | 2  | 2  | 28 | 50         |      |
| Candidato 10  | 2                             | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1                                  | 1                                    | 2                                 | 22 | 42,30769231 | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1                                  | 1                      | 1  | 2  | 2  | 2  | 19 | 33,9285714 |      |
| Candidato 11  | 1                             | 2  | 0  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2                                  | 3                                    | 2                                 | 23 | 44,23076923 | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  | 0  | 0  | 2                                  | 3                      | 2  | 2  | 3  | 2  | 26 | 46,4285714 |      |
| Candidato 12  | 1                             | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1                                  | 3                                    | 4                                 | 26 | 50          | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 4                                  | 0                      | 2  | 2  | 3  | 2  | 30 | 53,5714286 |      |

| Retroalimentación del desempeño |    |    |    |    | Puntajes brutos de las dimensiones | Puntajes transformados | Relacion con los colaboradores |     |     |     |     | Puntajes brutos de las dimensiones | Puntajes transformados |     |     |     |            |
|---------------------------------|----|----|----|----|------------------------------------|------------------------|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|------------------------------------|------------------------|-----|-----|-----|------------|
| 90                              | 91 | 92 | 93 | 94 |                                    |                        | 115                            | 116 | 117 | 118 | 119 |                                    |                        | 120 | 121 | 122 | 123        |
| 0                               | 4  | 0  | 4  | 4  | 12                                 | 60                     | 3                              | 2   | 3   | 3   | 2   | 4                                  | 4                      | 2   | 2   | 25  | 69,4444444 |
| 3                               | 4  | 1  | 4  | 0  | 12                                 | 60                     | 3                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                                  | 3                      | 3   | 3   | 27  | 75         |
| 2                               | 2  | 2  | 1  | 2  | 9                                  | 45                     | 3                              | 2   | 3   | 2   | 3   | 2                                  | 3                      | 3   | 3   | 24  | 66,6666667 |
| 2                               | 2  | 2  | 0  | 4  | 10                                 | 50                     | 3                              | 0   | 2   | 4   | 4   | 4                                  | 4                      | 4   | 4   | 29  | 80,5555556 |
| 2                               | 2  | 0  | 4  | 4  | 12                                 | 60                     | 4                              | 3   | 4   | 4   | 4   | 2                                  | 2                      | 2   | 4   | 29  | 80,5555556 |
| 1                               | 4  | 1  | 3  | 0  | 9                                  | 45                     | 3                              | 2   | 2   | 3   | 4   | 2                                  | 4                      | 4   | 4   | 28  | 77,7777778 |
| 2                               | 3  | 2  | 1  | 3  | 11                                 | 55                     | 4                              | 2   | 2   | 4   | 4   | 3                                  | 4                      | 4   | 4   | 31  | 86,1111111 |
| 1                               | 2  | 3  | 2  | 2  | 10                                 | 50                     | 3                              | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                                  | 2                      | 2   | 3   | 24  | 66,6666667 |
| 2                               | 2  | 2  | 2  | 2  | 10                                 | 50                     | 2                              | 2   | 2   | 2   | 2   | 2                                  | 2                      | 2   | 2   | 18  | 50         |
| 1                               | 2  | 1  | 2  | 1  | 7                                  | 35                     | 2                              | 3   | 3   | 2   | 3   | 2                                  | 3                      | 3   | 3   | 24  | 66,6666667 |
| 2                               | 1  | 3  | 1  | 0  | 7                                  | 35                     | 2                              | 2   | 3   | 1   | 2   | 3                                  | 3                      | 3   | 2   | 21  | 58,3333333 |
| 0                               | 4  | 0  | 2  | 2  | 8                                  | 40                     | 4                              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                                  | 4                      | 4   | 4   | 36  | 100        |

Observamos los resultados de cada participante por el dominio en general en puntajes brutos del dominio y los resultados transformados en la columna puntajes transformados del dominio



|              | Puntajes<br>brutos del<br>dominio | Puntajes<br>transformados<br>del dominio |
|--------------|-----------------------------------|--|
| Candidato 1  | 83                                | 50,6097561                               |
| Candidato 2  | 99                                | 60,36585366                              |
| Candidato 3  | 81                                | 49,3902439                               |
| Candidato 4  | 71                                | 43,29268293                              |
| Candidato 5  | 89                                | 54,26829268                              |
| Candidato 6  | 80                                | 48,7804878                               |
| Candidato 7  | 76                                | 46,34146341                              |
| Candidato 8  | 84                                | 51,2195122                               |
| Candidato 9  | 82                                | 50                                       |
| Candidato 10 | 72                                | 43,90243902                              |
| Candidato 11 | 77                                | 46,95121951                              |
| Candidato 12 | 100                               | 60,97560976                              |



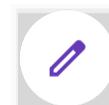
**Anexo 5**  
**Narrativas**  
 Narrativa 1

| Ficha de narrativas |   |
|---------------------|---|
| Narrador            | Paula   |
| Lugar               | Video llamada   |
| Acción              | <p>Lorena: Hola Paula, ¿cómo estás?</p> <p>Paula: Hola Lorena muy bien y ¿tu?</p> <p>Lorena: Muy bien gracias, Paula el motivo de esta entrevista es, pues todo lo relacionado con los riesgos psicosociales, entonces te hare unas preguntas que espero me puedas ayudar, todo esto con el fin de aportar a mi trabajo de grado que estoy realizando en la Universidad minuto de Dios. ¿Listo?</p> <p>Paula: Listo</p> <p>Lorena: Como primera pregunta ¿Qué entiendes por riesgos psicosociales?</p> <p>Paula: Como todo lo que uno puede en el trabajo estar relacionado mentalmente, como los riesgos que uno puede tener</p> <p>Lorena: Tu, ¿qué entiendes por liderazgo y riesgos psicosociales?</p> <p>Paula: Pues como el ambiente de trabajo que uno puede tener con sus compañeros</p> <p>Lorena: Listo, ¿en tu empresa refuerzan esas habilidades de liderazgo?</p> <p>Paula: Si, si señora</p> <p>Lorena: ¿Cómo las refuerzan?</p> <p>Paula: Si claro, digamos ellos cuando haces algo bien te resaltan lo que haces bien, ehh, eso</p> <p>Lorena: ¿Cómo son las relaciones sociales en tu empresa, teniendo en cuenta que tienes una modalidad teletrabajo?</p> <p>Paula: bien, nos comunicamos muchas veces para los temas relacionados de trabajo o por WhatsApp hacemos reuniones virtuales también</p> <p>Lorena: ¿Cree usted que la empresa debe mejorar algunos aspectos del liderazgo y las relaciones sociales?</p> <p>Paula: No, no por el mismo tema del teletrabajo</p> <p>Lorena: ¿Cómo fortalecerías el liderazgo y las relaciones sociales, desde el teletrabajo?</p> <p>Paula: Haciendo reuniones más seguido, ehh, digamos virtuales y presenciales reunirnos más seguido presencial en la empresa.</p> <p>Lorena: Ok listo. Listo Paula muchas gracias por tu tiempo, hasta luego</p> <p>Paula: A ti muchas gracias</p> |
| ¿Qué se evidencia?  | Se evidencia que comprende que son los riesgos psicosociales, sin embargo, no tiene claro el concepto de liderazgo y como en este momento le están reforzando este tipo de habilidades, así mismo las relaciones sociales que manejan, aunque dice que son buenas no profundiza mucho en ello   |



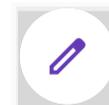
## Narrativa 2

| Ficha de narrativas |  |
|---------------------|--|
| Narrador            | Juan   |
| Lugar               | Video llamada  |
| Acción              | <p>Daniel: Buenos días, Juan, ¿cómo estás?</p> <p>Juan: Buenos días, Daniel, bien</p> <p>Daniel: El día de hoy le voy a hacer una entrevista que nos ayude a completar la batería de pruebas que se les aplico para nuestro proyecto de grado, para la universidad minuto de Dios Soacha</p> <p>Juan: Listo</p> <p>Daniel: Me responderá lo que usted piense sobre estas, la pregunta número uno, ¿Qué entiende usted por riesgos psicosociales?</p> <p>Juan: Según tengo entendido, los riesgos psicosociales son como aquellas problemáticas que nos afectan a la hora de desempeñar nuestra labor.</p> <p>Daniel: ok perfecto, ¿qué entiendes por liderazgo y relaciones sociales?</p> <p>Juan: como esas personas que asumen esa responsabilidad de guiar un grupo y ¿cuál era la otra pregunta?</p> <p>Daniel: relaciones sociales</p> <p>Juan: esas capacidades que tienen las personas de comunicarse y de quizás ayudar o dejarse ayudar de otras personas</p> <p>Daniel: ok perfecto, siente usted ¿que la empresa refuerza esas habilidades de liderazgo?</p> <p>Juan: Si bastante, ya que yo soy líder de un grupo de trabajo y tenemos muy buena comunicación y hacemos el trabajo en equipo, donde el grupo toma responsabilidades en equipo y desarrollamos habilidades sociales</p> <p>Daniel: vale perfecto, ¿cómo son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad del teletrabajo?</p> <p>Juan: son buenas a pesar de ser un trabajo virtual, tenemos muy buena comunicación</p> <p>Daniel: vale, ¿cree usted que se debe mejorar algún aspecto del liderazgo y las relaciones sociales dentro de la empresa?,</p> <p>Juan: Yo diría que no, siento que tenemos buena relaciones y buenas habilidades</p> <p>Daniel: ¿Como fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales desde lo virtual?</p> <p>Juan: quizás, mmm hacer más reuniones virtuales para comunicarnos mejor</p> <p>Daniel: listo juan perfecto muchas gracias por tu colaboración</p> <p>Juan: A usted muchas gracias</p> |
| ¿Qué se evidencia?  | Se evidencia que comprende los conceptos que se manejan en la entrevista, sabe a qué hace referencia la oración riesgos psicológicos y que por su rol de líder comprende de manejar mejor los conceptos de liderazgo y relaciones sociales, se evidencia que su rol hay más refuerzo en cuanto estas habilidades y en cuanto a las relaciones sociales por su posición busca estrategias para que sean algo positivas en su equipo de trabajo  |



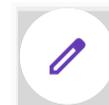
## Narrativa 3

| Ficha de narrativas |  |
|---------------------|--|
| Narrador            | Ana  |
| Lugar               | Video llamada  |
| Acción              | <p>Lorena: Hola Ana ¿cómo estás?</p> <p>Ana: Hola Lorena bien y ¿tu?</p> <p>Lorena: Bien gracias, la idea de este espacio es poder hacerte unas preguntas relacionadas a los riesgos psicosociales, la idea es que me puedas ayudar con tus conocimientos, todo esto con el fin de tener la perspectiva de cada uno, listo</p> <p>Ana: listo Lore</p> <p>Lorena: ¿Qué entiendes por riesgos psicosociales?</p> <p>Ana: Entiendo que es cuando un trabajo le pone cargas excesivas de trabajo, sin claridad de las funciones del puesto asignado</p> <p>Lorena: listo, ¿Qué entiendes por liderazgo y relaciones sociales?</p> <p>Ana: Liderazgo es una capacidad que tiene una persona para organizar dirigir motivar a otras personas y relaciones sociales es como la capacidad de relacionarse con otros</p> <p>Lorena: ¿Sientes que la empresa refuerza sus habilidades de liderazgo?</p> <p>Ana: Sí, ya que en algunas veces necesitan de nuestra ayuda para dirigir ciertas tareas.</p> <p>Lorena: ¿Como son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad del teletrabajo?</p> <p>Ana: Buena, ya que todos estamos pendientes de todos si necesitamos alguna cosa podemos llamarnos y solucionarlo</p> <p>Lorena: ¿Cree usted que la empresa debe mejorar algún aspecto del liderazgo y las relaciones sociales?</p> <p>Ana: No ya que las relaciones sociales son buenas</p> <p>Lorena: ¿Como fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales, desde la modalidad del teletrabajo?</p> <p>Ana: Manteniendo canales de comunicación abiertos y accesibles para el equipo, utilizando herramientas como correos electrónicos y video conferencias teniendo el equipo conectado</p> |
| ¿Qué se evidencia?  | Se evidencia que no argumenta más allá cada una de sus respuestas, quizás no analiza su contexto, opina que no siente falencias en cuanto al liderazgo y las relaciones sociales dentro de su empresa  |



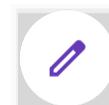
## Narrativa 4

| Ficha de narrativas |  |
|---------------------|--|
| Narrador            | Erika  |
| Lugar               | Video llamada  |
| Acción              | <p>Lorena: Hola Erika ¿cómo estás?</p> <p>Erika: Hola mi Lore muy bien y ¿tu?</p> <p>Lorena: muy bien Eri, la idea de este espacio es poder tener tu ayuda con unas preguntas relacionadas a los riesgos psicosociales, en complemento a la batería de riesgos que presentaste anteriormente, todo con el fin de un trabajo de grado que estamos realizando en la universidad minuto de Dios</p> <p>Erika, Listo Lore</p> <p>Lorena: como primera pregunta es ¿Qué entiendes por riesgos psicosociales?</p> <p>Erika: son los riesgos que tenemos en los contextos o ambientes en los que nos desenvolvemos en el día a día y que afectan o interfieren la salud mental.</p> <p>Lorena: ¿Qué entiendes por liderazgo y relaciones sociales?</p> <p>Erika: Liderazgo es la acción que tiene una persona para dirigir orientar apoyar y corregir un grupo siendo equitativo con todos y relaciones sociales son lazos que creo en el diario vivir con diferentes personas en diferentes contextos</p> <p>Lorena: ¿Sientes que la empresa refuerza sus habilidades de liderazgo?</p> <p>Erika: No siento que la empresa refuerce mis acciones de liderazgo, la monotonía y responsabilidades siempre son las mismas y no dan paso a desempeñar nuevas tareas</p> <p>Lorena: ¿Como son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad del teletrabajo?</p> <p>Erika: Mis relaciones sociales son fuertes y estables, me llevo muy bien con mi grupo de trabajo a pesar de que nos vemos poco, siempre hay disposición de ayudar y apoyar</p> <p>Lorena: ¿Cree usted que la empresa debe mejorar algún aspecto del liderazgo y las relaciones sociales?</p> <p>Erika: La empresa si debe mejorar el liderazgo, los líderes actuales debe aprender a escuchar y ser personas antes que imponer una autoridad, ser equitativos bajo el reglamento de trabajo</p> <p>Lorena: Y, por último, ¿Como fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales, desde la modalidad del teletrabajo?</p> <p>Erika: Haría reuniones cortar con actividades lúdicas que permita interactuar y conocer las habilidades de todos, día a día resaltaría las buenas acciones que ejecuta alguien del grupo, reconociendo y hacerlo meritorio, muchas veces sin necesidad de una premiación física el reconocimiento vale más y lo motiva a uno a ser mejor</p> <p>Lorena: Listo Eri muchas gracias por tu ayuda</p> |
| ¿Qué se evidencia?  | Se evidencia que tiene conceptos muy claros, aun así, opina que las relaciones sociales es llevarse bien con sus compañeros y siente que en este aspecto está muy bien, sin embargo, cree que la empresa puede reforzar más sus habilidades como líder   |



## Narrativa 5

| Ficha de narrativas |   |
|---------------------|---|
| Narrador            | Hada  |
| Lugar               | Video llamada   |
| Acción              | <p>Daniel: Hola, Hada. ¿Cómo te encuentras el día de hoy?</p> <p>Hada: Hola, Daniel. Muy bien, muchas gracias. ¿Y tú?</p> <p>Daniel: Muchas gracias. Bien, sí, señora. A continuación, te realizaré una entrevista, la cual nos ayudará en nuestro trabajo de grado para la Universidad UNIMINUTO de Soacha. Bueno, procederemos a la entrevista. Como primera pregunta ¿Qué entiendes tú por riesgos psicosociales?</p> <p>Hada: Entiendo que los riesgos psicosociales son aquellas condiciones que están presentes en situaciones laborales directamente relacionadas con el trabajo, el contenido del trabajo y la realización de tareas que se presentan con capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Digamos, por ejemplo, lo reconocemos cuando tenemos mucha cantidad de trabajo, cuando el trabajo es muy monótono y cuando tenemos un ritmo de trabajo con una responsabilidad muy grande</p> <p>Daniel: Okay Hada ¿qué entiendes tú por liderazgo y relaciones sociales?</p> <p>Hada: El liderazgo... El liderazgo son esos conjuntos de habilidades gerenciales o directivas que tiene un individuo para influir en la forma de ser y actuar de las personas o de un grupo de trabajo determinado. Y las relaciones sociales son aquellas interacciones que tiene uno con la gente que lo rodea, pues ya pueden ser, digamos, las personas cercanas o los compañeros de trabajo o con personas que uno conoce casualmente.</p> <p>Daniel: Okey ¿Siente usted que la empresa refuerza sus habilidades de liderazgo?</p> <p>Hada: Desde mi posición de líder, nosotros tenemos mensualmente reuniones en las cuales, como tal, nuestra líder nos ayuda o nos brinda herramientas para reforzar estas habilidades de liderazgo, teniendo en cuenta que como tengo una posición de liderazgo, tengo que estar en constante capacitación y en refuerzo de esas habilidades de líder.</p> <p>Daniel: Vale. ¿Siente usted que la empresa refuerza sus habilidades de liderazgo?</p> <p>Hada: Desde mi posición de líder, nosotros tenemos mensualmente reuniones en las cuales, como tal, nuestra líder nos ayuda o nos brinda herramientas para reforzar estas habilidades de liderazgo, teniendo en cuenta que como tengo una posición de liderazgo, tengo que estar en constante capacitación y en refuerzo de esas habilidades de líder</p> <p>Daniel: Vale, perfecto. ¿Cómo son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad de teletrabajo?</p> <p>Hada: Como líder que soy, siempre es necesario o siempre me preocupo por que mi equipo de trabajo tenga una buena relación social. Entonces, aparte de las reuniones que hacemos semanalmente, donde nos apoyamos entre todas para las necesidades que tiene cada una dentro de la empresa, intentamos buscar espacios por fuera del trabajo, donde también nos ayuden a reforzar esas relaciones sociales y esos esparcimientos que son los que nos ayudan a llevar una mejor comunicación y una mejor relación.</p> <p>Daniel: Okey, perfecto. ¿Cree usted que la empresa debe mejorar algún aspecto de liderazgo y relaciones sociales?</p> <p>Hada: Pues siento que, digamos, es necesario también incentivar y motivar a las personas que no tienen posiciones de líder a que desarrollen esas</p> |



|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>habilidades de liderazgo que cada uno tiene, porque entendemos que el liderazgo es una habilidad que se desarrolla. Entonces, siento que la empresa sí puede aportarnos más o ayudar más a las personas que no tienen esas posiciones de líder a que desarrollen estas habilidades.</p> <p>Daniel: Okey. ¿Cómo fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales desde la modalidad de del trabajo?</p> <p>Hada: Pues el liderazgo lo reforzaría con más reuniones donde toquemos, digamos, este tema de liderazgo. De pronto, empezar como a soltar un poco más de responsabilidad a esas personas que no tienen esas habilidades de liderazgo. Quizás sea de pronto la manera para que o desarrollen la habilidad o definitivamente no sirvan como para ser líder. Pero siento que podríamos empezar implementando como fomentando más espacios para que desarrollen este tipo de habilidades. Y en cuanto a las relaciones sociales, pues implementando más encuentros seguidos, de pronto de manera presencial o cosas que de pronto se salgan netamente del trabajo, porque realmente uno todos los días está en contacto con cada uno de ellos, pero pues uno no pasa más allá, sino hasta cuando tiene uno de pronto una interacción de manera diferente. Entonces, de pronto, buscar esos espacios o esas actividades presenciales o de pronto en otro lugar que nos ayuden a ese tipo de cosas. Por ejemplo, aquí mensualmente o bueno, cada vez que hay un evento, digamos, de los eventos que hay al año, desde Recursos Humanos se intentan hacer esas actividades de manera presencial, donde se busca que los empleados salgan de esa manera cotidiana o rutinaria, llevar todos los días lo que es el trabajo. Entonces, digamos, esos espacios ayudan a eso de las relaciones sociales.</p> <p>Daniel: Okey, Hada, muchísimas gracias por tu tiempo, que tengas un excelente día</p> <p>Hada: A ti, muchas gracias. Hasta luego.</p> |
| ¿Qué se evidencia? | <p>Se evidencia un conocimiento más amplio y una perspectiva de líder, menciona que por tener rol de líder las habilidades de liderazgo son más afianzadas por parte de la empresa, en cuanto a las relaciones sociales como integración intenta implementar diferentes estrategias para lograr esto</p>  |



**Anexo 6**  
*Transcripción*

| Ficha de transcripción  |   |
|-------------------------|---|
| Fecha de entrevista     | 19-julio-2023   |
| Lugar de entrevista     | Se realiza de manera virtual por medio de teams   |
| Nombre del investigador | Daniel Martínez y Lorena Lopez  |
| Duración (tiempo)       | 30 minutos  |
| Nombre transcriptor     | Lorena Lopez  |
| Transcripción           | <p>Lorena: Hola buenos días, ¿cómo están? Gracias por conectarse en este espacio, no los demoramos mucho tiempo, la idea de este espacio es que podamos conversar un rato sobre el tema que venimos manejando sobre los riesgos psicosociales, como saben nosotros en un proceso de grado y necesitamos tener como las perspectivas de ustedes frente a los riesgos psicosociales</p> <p>Entonces ehh la idea es que nosotros vamos a proponer una pregunta entorno a los riesgos psicosociales y la idea es que ustedes puedan compartirnos sus puntos de vista frente a ellos, a la vez iremos construyendo una lluvia de ideas que será como la evidencia de esta reunión ¿listo?</p> <p>Hada: Listo</p> <p>Erika: Listo</p> <p>Lorena: Bueno la primera pregunta es: ¿Que son los riesgos psicosociales?</p> <p>Erika: Los riesgos psicosociales son todos los aspectos que implican la seguridad laboral dentro de la empresa.</p> <p>Hada: Según tengo entendido son los aspectos que afectan a los trabajadores como por ejemplo el excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte o débil, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas y lo más importante no generando espacios en los cuales se los trabajadores de compartir para que puedan socializar, realizar pausas activas, entre otros.</p> <p>Brayan: Pueden ser las condiciones que afectan el desempeño del trabajador como por ejemplo el exceso de carga laboral, el trabajo bajo presión, un mal ambiente laboral, entre otras.</p> <p>Ana: Para mis los riesgos psicosociales es cuando se genera mucho estrés o cuando presionan mucho al trabajador para que rinda en el trabajo.</p> <p>Santiago: Los riesgos psicosociales también pueden ser los factores que afectan la salud mental de los trabajadores llevándolos a reducir su rendimiento laboral</p> <p>Darwin: Son aquellas condiciones que presentan una situación laboral, que es capaz de afectar la salud mental del trabajador y el desarrollo del trabajo.</p> <p>Luisa: Los riesgos psicosociales son falencias en las empresas, como por ejemplo un mal ambiente laboral, exceso de cargas laborales a los empleados, trabajo bajo presión, incumplimiento con las condiciones de los contratos, etc. Esto produce resultados negativos psicológico, físicos y sociales en los empleados trayendo consigo el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.</p> <p>Lorena: ¡perfecto! Para ustedes ¿Qué importancia tienen los riesgos psicosociales?</p> |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>Ana: Creo que son importantes porque podemos de alguna manera mitigar tanta deserción laboral porque la mayoría de gente que renuncia es porque están mal física y psicológicamente</p> <p>Lorena: listo, mitigar tanta deserción laboral</p> <p>Paula: Yo creo que es importante porque no tener ningún riesgo psicosocial nos ayuda a cuidar nuestra salud mental, nuestro rendimiento, físicamente también</p> <p>Lorena: Listo, cuidar nuestra salud mental</p> <p>Brayan: Yo creo que son importantes porque nos ayudan también a tener un mejor equipo de trabajo</p> <p>Lorena: Listo es válido, mejor equipo de trabajo</p> <p>Juan: Es importante porque podemos prevenir los problemas de salud mental</p> <p>Lorena: problemas de salud mental</p> <p>Hada: Son importantes porque garantizan el bienestar de los trabajadores</p> <p>Lorena: Listo, bienestar de los trabajadores</p> <p>Luisa: Son importantes porque podemos conocer las condiciones de la organización e intentar modificarlas que afectan el ambiente laboral y como nosotros las percibimos.</p> <p>Daniel: ¡super! ¿Creen ustedes que el teletrabajo influye en que se pueda incurrir mayor en ellos riesgos psicosociales?</p> <p>Alejandra: Creo que el no interactuar personalmente puede afectar porque siento que las relaciones personales y el compartir con las otras personas puede ayudar a distraernos y que los sucesos del día a día no se conviertan en una pesadilla si no sean más llevaderos</p> <p>Erika: Siento que si es más probable sufrir de riesgos psicosociales porque con el teletrabajo se estresa uno más, trabaja uno más y no solo se estresa con las cosas del trabajo si no también con las cosas de la casa, porque uno no puede desprenderse de esa parte trabajando desde la casa y pues siempre están los niños, el esposo, los vecinos, las mascotas, quizás sea un factor que puede afectar un poco más a la mujeres que trabajan en esta modalidad porque pues son quienes tienes más la responsabilidad de estas cosas.</p> <p>Juan: No creo que sea así de igual manera nosotros también estamos pendientes de las cosas de la casa, creo que para ambos géneros desligarse de las cosas que suceden alrededor del hogar es difícil.</p> <p>Luisa: A veces también el teletrabajo se presta para que uno no tenga un horario de salida, porque a veces no se respeta el horario de trabajo, es tanta la carga laboral que uno a veces tiene que se queda más tiempo o se levanta más temprano y como la facilidad está en que el computador está en la misma casa, hace uno esas cosas y creo que eso ayuda a que uno incurra en el mismo estrés y demás.</p> <p>Brayan: Si creo que a veces uno mismo es el que tiene la culpa, claramente sabemos que en la empresa todos los días tenemos que hacer, pero uno no toma como esa decisión de respetar el horario ya que es uno mismo el que se jode</p> <p>Daniel: perfecto, ¿Cómo podrían mitigar los riesgos psicosociales?</p> <p>Brayan: Se puede proponer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de cada uno de nosotros los empleados, Además de esto formar un ambiente laboral agradable en donde nos apoyemos mutuamente para así crear una especie de equipo laboral.</p> <p>Luisa: Realizar una evaluación de riesgos psicosociales para identificar las fuentes de estrés laboral y otros factores que puedan afectar la salud mental de los empleados para así crear estrategias que nos ayuden a mejorar la salud mental de los empleados. También debemos crear un programa dentro de la empresa que promueva la salud mental y el bienestar dentro de nuestra empresa.</p> <p>Hada: Esto se puede prevenir creando más espacios para fomentar la comunicación abierta y un lugar seguro dentro de la organización con un profesional bien capacitado, con el fin de que los empleados se sientan escuchados y puedan expresar sin miedo sus preocupaciones.</p> <p>Erika: Se puede reducir proponiendo capacitaciones con el fin de crear habilidades necesarias para cada uno de los empleados y ayudarlos a reducir el estrés laboral.</p> |
|--|---|



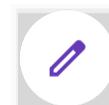
Daniel: Listo chicos muchísimas gracias por el tiempo de cada uno de ustedes y por conectarse en este espacio, esperamos poder compartirles como nos fue en el proyecto de grado

Lorena: Si muchas gracias por la colaboración de todos y por sacar tiempo para ayudarnos, esperamos tenga un lindo resto de día, gracias



**Anexo 7***Ficha de observación*

| <b>Ficha de observación (Grupo focal)</b>   |           |           |   |
|---|-----------|-----------|---|
| Objetivo de la ficha: Indagar cual es la perspectiva que tienen los miembros del equipo de recursos humanos de la empresa Tata Constancy Services sobre el liderazgo y relaciones sociales dentro de la organización. |           |           |   |
| Instrucciones: Marcar con una X el casillero correspondiente  |           |           |   |
| <b>Criterios generales</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Argumento</b>  |
| El grupo entiende que son riesgos psicosociales y su importancia  | <b>X</b>  |           | Según lo evidenciado en el grupo focal el grupo tiene claro que son y su importancia, pero piensan que en la empresa no hacen nada para mitigar estos, por lo tanto, se ve reducida la eficacia de los empleados. |
| Se evidencian riesgos psicosociales en el área de recursos humanos  | <b>X</b>  |           | El grupo evidencia la presencia riesgos psicosociales y coinciden que pueden ser causados por la modalidad de teletrabajo y en que se deben implementar estrategias para mitigar esta problemática.               |
| Se potencializan las habilidades de liderazgo y relaciones sociales   |           | <b>X</b>  | La empresa se maneja una modalidad de teletrabajo, esto complica el desarrollo de espacios para potencializar estas habilidades.  |
| Existen aspectos por mejorar en base al liderazgo y las relaciones sociales   | <b>X</b>  |           | Los participantes del grupo focal piensan que se deben crear espacios y actividades en los cuales se desarrollen y fortalezcan estas habilidades.   |



**Anexo 8***Formatos para recolección de información***Entrevista Individual**

**Objetivo:** Indagar la percepción de cada uno de los empleados, desde la postura de jefe y empleado, sobre el liderazgo y las relaciones sociales en torno a los riesgos psicosociales

Se manejará una entrevista semiestructurada, donde se busca plantear una serie de preguntas y a medida que valla avanzando la entrevista se realizaran preguntas convenientes con la conversación que nos ayudara a indagar más sobre estos puntos de vista

**1. Presentación**

Se inicia con la presentación de las personas que van a dirigir la entrevista, nombre completo, universidad, programa de estudio, Y propósito de la actividad. Seguido de esto se dará un contexto del tema central que se tocara en la entrevista, como lo es el liderazgo y las relaciones sociales, se iniciarían con unas preguntas básicas.

**2. Preguntas**

¿Qué entiende por riesgos psicosociales?

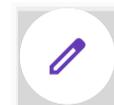
¿Qué entiende por liderazgo y relaciones sociales?

¿Siente que la empresa refuerzas sus habilidades de liderazgo?

¿Como son las relaciones sociales dentro de la empresa, teniendo en cuenta la modalidad del teletrabajo?

¿Cree usted que la empresa debe mejorar algún aspecto del liderazgo y las relaciones sociales?

¿Como fortalecería usted el liderazgo y las relaciones sociales, desde la modalidad del teletrabajo?



## Grupos Focales

**Objetivo:** Caracterizar la percepción de riesgos psicosociales en el área de recursos humanos de la empresa Tata Consultancy Services

Para este grupo focal tendremos 13 personas seleccionados por un muestreo estructural, ya que tienen aspectos en común y características parecidas que serán relevantes en nuestro estudio, participaran de la sesión que se dirigirá por medio de preguntas básicas, se busca poder realizar un mapeo general de la percepción que tienen todos de los riesgos psicosociales y la importancia de estos.

### 1. Presentación

Se presentarán las personas que harán de moderadores, nombres completos, universidad y programa, se dará un pequeño contexto del tema que se tocara y se iniciaran con las preguntas básicas.

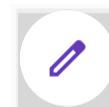
### 2. Preguntas

¿Que entienden por riesgos psicosociales?

¿Qué importancia tienen los riesgos psicosociales en el ambiente laboral?

¿Creen que tener la modalidad de teletrabajo hace que hallan más riesgos psicosociales?

¿Cómo podrían mitigar los riesgos psicosociales?



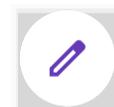
## Narrativas

**Objetivo:** Analizar la información recogida en las entrevistas individuales

Por medio del siguiente formato se dejará de manera escrita lo recogido en las entrevistas

individuales

| Ficha de narrativas |  |
|---------------------|--|
| Narrador            |  |
| Lugar               |  |
| Acción              |  |
| ¿Que se evidencia?  |  |

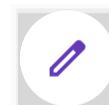


## Transcripciones

**Objetivo:** Analizar la información recogida en los grupos focales

Por medio del siguiente formato se transcribirá lo recogido en los grupos focales

| Ficha de transcripción  |  |
|-------------------------|--|
| Nombre de entrevistado  |  |
| Fecha de entrevista     |  |
| Lugar de entrevista     |  |
| Nombre del investigador |  |
| Duración (tiempo)       |  |
| Nombre transcriptor     |  |
| Anexos                  |  |



### Fichas de observación

**Objetivo:** Analizar la información recolecta en la practica

| Ficha de observación  |    |    |           |
|---|----|----|-----------|
| Objetivo de la ficha: Indagar cual es la perspectiva que tienen los miembros del equipo de recursos humanos de la empresa Tata Constancy Services sobre el liderazgo y relaciones sociales dentro de la organización. |    |    |           |
| Instrucciones: Marcar con una X el casillero correspondiente  |    |    |           |
| Criterios generales   | Si | No | Argumento |
| El grupo entiende que son riesgos psicosociales y su importancia  |    |    |           |
| Se evidencian riesgos psicosociales en el área de recursos humanos  |    |    |           |
| Se potencializan las habilidades de liderazgo y relaciones sociales   |    |    |           |
| Existen aspectos por mejorar en base al liderazgo y las relaciones sociales   |    |    |           |

