



Identificar la incidencia de los Factores de riesgo Psicosocial en la calidad de vida de los empleados del sector Financiero en el año 2026

Juli Andrea Cárdenas Góez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Mayo de 2026

Identificar la incidencia de los Factores de riesgo Psicosocial en la calidad de vida de los empleados del sector Financiero en el año 2026

Juli Andrea Cárdenas Góez

Monografía presentado como requisito para optar al título de Trabajador Social

Asesor(a)

Ruth de Jesús Muñoz Mesa

Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía y Especialista en Gerencia del Desarrollo social

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Mayo de 2026

DEDICATORIA.

Este logro está dedicado a todas las personas que creyeron en mí, incluso cuando yo dudaba. A mi familia, por ser mi refugio, mi motor; a mis amigos por su compañía y apoyo incondicional. A mi hija, a quien deseo enseñarle a nunca perder la fe en el ser humano, porque a pesar de las fallas que podamos encontrar, siempre somos más quienes actuamos con bondad. Es para mí un verdadero honor haber escogido una carrera que me permite aportar a la sociedad y ser ejemplo para ella.

Especialmente, a mí misma, por no rendirme, por seguir adelante a pesar de las dificultades y por demostrarme que soy capaz de lograr todo lo que me proponga y por permitirme soñar y hacer que pasen esos sueños en realidad.

AGRADECIMIENTOS

Quiero darle agradecimientos a mi familia, quienes han sido el pilar fundamental en cada etapa de mi vida, brindándome amor incondicional, apoyo constante y la motivación necesaria para no rendirme ante las dificultades. Han sido mi fortaleza y mi compañía, confiando en mí incluso en aquellos momentos de incertidumbre en los que yo misma he llegado a dudar, impulsándome siempre a alcanzar mis metas.

A mi hija, quien día a día me reta y me enseña a ser una mejor persona para reinventarme siempre.

A mi esposo, compañero de vida y de aventuras, quien nunca me deja caer, que me recuerda mis fortalezas, habilidades, virtudes y que siempre ha confiado en que soy capaz de lograr todo lo que me proponga.

Finalmente, y no menos importante, dedico este trabajo a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, institución que me formó no solo en el ámbito académico, sino también en valores humanos, compromiso social y responsabilidad profesional. A todos sus docentes, y de manera especial a la profesora Ruth Muñoz, quien con su conocimiento, orientación y dedicación contribuyó significativamente a mi proceso de formación. Este logro representa el resultado de un camino lleno de aprendizajes, retos superados y sueños que hoy comienzan a materializarse. Amo mi carrera y estoy segura de que este es solo un gran paso hacia el cumplimiento de mis objetivos propuestos.

CONTENIDO

1.	CAPÍTULO I	14
1.1.	Planteamiento del Problema o de la situación	14
1.1.1.	Descripción del problema.....	14
1.2.	Formulación del Problema o de la situación (Pregunta de Investigación)	15
1.3.	Antecedentes de la Investigación – Estado del arte	16
1.3.1.	Factores de Riesgo psicosocial	16
1.3.2.	Productividad.....	17
1.3.3.	Calidad de vida	19
1.3.4.	Desarrollo Humano.....	20
2.	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	22
3.	Objetivos del proyecto.....	25
3.1.	Objetivo general.....	25
3.2.	Objetivos específicos	25
4.	Diseño Metodológico del proyecto.....	26
4.1.	Marco Teórico	26
4.1.1.	Estrés laboral	26
4.1.2.	Esfuerzo-Recompensa.	27
4.1.3.	Factores Psicosociales	28
4.1.4.	Medición del Riesgo Psicosocial.	29
4.1.5.	Productividad.....	30
4.2.	Marco Contextual	31
4.3.	Marco Conceptual.....	31
4.4.	Marco Normativo.....	33
4.5.	Marco Metodológico	37
4.5.1.	Paradigma.....	37
4.5.2.	Enfoque.....	39
4.5.3.	Estrategias	40
4.5.4.	Técnicas e Instrumentos.....	41
4.5.5.	Muestra poblacional.....	44

4.5.6.	Línea de investigación	46
4.5.7.	Sublínea de investigación	47
4.5.8.	Objetivos del desarrollo sostenible	48
4.5.9.	Consideraciones éticas	50
5.	Análisis e Interpretación de la Información	52
5.1.	Objetivo general.....	52
5.2.	Objetivos específicos.	52
5.2.1.	Análisis de resultados	53
5.3.	Perfil sociodemográfico	53
5.4.	Dimensiones.....	57
5.4.1.	DIMENSIÓN 1: Demandas Cuantitativas y Ritmo de Trabajo.	57
5.4.2.	DIMENSIÓN 3: Control y Autonomía	67
5.4.3.	Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales.....	72
5.4.4.	Dimensión 5 Recompensa y Estabilidad Laboral.	77
5.4.5.	Dimensión 6 Interferencia Trabajo–Vida Personal.....	82
6.	CONCLUSIONES.....	94
7.	RECOMENDACIONES.....	97
8.	REFERENCIAS.....	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Marco legal</i>	33
Tabla 2 <i>Variable independiente Factores de riesgo psicosocial</i>	41
Tabla 3 <i>Variable dependiente: Calidad de vida laboral</i>	43
Tabla 4 <i>Cronograma de actividades correspondientes a 4 meses. ..</i> ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 5 <i>Presupuesto ejecutado en la elaboración del proyecto.</i>	48
Tabla 6 <i>Análisis por categorías de riesgo</i>	88
Tabla 7 <i>Plan de intervención.</i>	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Genero</i>	53
Figura 2 <i>Edad</i>	54
Figura 3 <i>Nivel De Escolaridad</i>	55
Figura 4 <i>Antigüedad En La Empresa</i>	56
Figura 5 <i>Carga Laboral</i>	57
Figura 6 <i>Trabajo bajo Presión</i>	58
Figura 7 <i>Plazos Establecidos</i>	59
Figura 8 <i>Multitareas</i>	60
Figura 9 <i>Concentración Constante</i>	61
Figura 10 <i>Emocionalidad del cliente</i>	62
Figura 11 <i>Control De Emociones</i>	63
Figura 12 <i>Agotamiento Emocional</i>	64
Figura 13 <i>Errores financieros</i>	65
Figura 14 <i>Responsabilidades Económicas</i>	66
Figura 15 <i>Organización por prioridades</i>	67
Figura 16 <i>Decisiones relacionadas a las junciones</i>	68
Figura 17 <i>Claridad sobre las responsabilidades</i>	69
Figura 18 <i>Instrucciones</i>	70
Figura 19 <i>Mejoras en los procesos</i>	71
Figura 20 <i>Apoyo del líder</i>	72
Figura 21 <i>Feedback</i>	73
Figura 22 <i>Buen ambiente laboral</i>	74
Figura 23 <i>Expresión libre</i>	75

Figura 24 <i>Reconocimientos por desempeño</i>	76
Figura 25 <i>Reconocimiento en la organización</i>	77
Figura 26 <i>Estabilidad laboral</i>	78
Figura 27 <i>Despido</i>	79
Figura 28 <i>Metas comerciales</i>	80
Figura 29 <i>Evaluación</i>	81
Figura 30 <i>Afectación familiar</i>	82
Figura 31 <i>Desconexión fuera del Horario Laboral</i>	83
Figura 32 <i>Abuso y confianza</i>	84
Figura 33 <i>Compatibilidad con la vida personal</i>	85
Figura 34 <i>Satisfacción - Equilibrio</i>	86

RESUMEN

La presente investigación busca analizar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la calidad de vida de los colaboradores, así poder identificar, analizar y proponer estrategias de intervención frente a los diferentes factores de riesgo presentes en una entidad del sector financiero. Esta investigación toma como base el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la normativa vigente en Colombia, que establece la importancia de evaluar y gestionar estos riesgos dentro de las organizaciones.

Metodológicamente, se emplea un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, utilizando instrumentos estandarizados para la recolección de información, como la batería de riesgo psicosocial, que permite evaluar condiciones intralaborales, extralaborales y niveles de estrés. Los resultados obtenidos evidencian la presencia de factores asociados a la carga laboral, la presión por el cumplimiento de metas comerciales, los dominios de liderazgo, control sobre el trabajo, las relaciones interpersonales, los cuales inciden directamente en la calidad de vida de los colaboradores permitiendo identificar los riesgos no solo como cumplimiento normativo, sino como una estrategia clave para el fortalecimiento del talento humano y la productividad organizacional.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, calidad de vida, carga laboral, productividad.

ABSTRACT

This research aims to analyze psychosocial risk factors and their impact on employees' quality of life, in order to identify, assess, and propose intervention strategies addressing the various risk factors present in a financial sector organization. This study is based on the framework of the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST) and the current regulations in Colombia, which emphasize the importance of evaluating and managing these risks within organizations.

Methodologically, a quantitative approach with a descriptive scope is employed, using standardized instruments for data collection, such as the psychosocial risk assessment battery, which allows for the evaluation of intralabor, extralabor conditions, and stress levels. The results obtained reveal the presence of factors associated with workload, pressure to meet commercial targets, leadership domains, control over work, and interpersonal relationships, all of which directly impact employees' quality of life. These findings highlight the importance of identifying risks not only as a matter of regulatory compliance, but also as a key strategy for strengthening human talent and organizational productivity.

Keywords: Psychosocial risk, Quality of life, Workload, Productivity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en una entidad financiera, reconociendo su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores. Se tiene en presente que esta empresa tiene más de 500 sucursales a nivel nacional, pero para el presente análisis se toma como grupo focal de 19 personas que corresponden al equipo de una de las sucursales la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín.

En la actualidad, las organizaciones enfrentan múltiples desafíos derivados de entornos laborales cada vez más exigentes, caracterizados por altas cargas de trabajo, presión por el cumplimiento de metas, atención constante al cliente y cambios organizacionales permanentes, lo cual puede incidir directamente en la calidad de vida de los trabajadores.

En el sector financiero, estos riesgos adquieren especial relevancia debido a la naturaleza de sus funciones, donde predominan la responsabilidad en el manejo de recursos, la toma de decisiones bajo presión y la interacción continua con usuarios. En este contexto, identificar, evaluar y gestionar los factores de riesgo psicosocial se convierte en una necesidad fundamental para promover ambientes laborales saludables, prevenir afectaciones en la salud mental y fortalecer el clima organizacional.

En Colombia, la gestión de los riesgos psicosociales se encuentra regulada dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual establece la obligación de identificar, evaluar, prevenir e intervenir estos factores en el entorno laboral.

Una de las normas más relevantes es la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta resolución define las

responsabilidades del empleador y orienta la implementación de programas de vigilancia epidemiológica para estos riesgos.

Finalmente, esta investigación busca aportar no solo al cumplimiento de requisitos académicos, sino también a la generación de conocimiento aplicado que contribuya al desarrollo de prácticas organizacionales más humanas, responsables y sostenibles dentro del sector financiero. Basados en este análisis se podría generar a futuro un plan de acción que disminuya la posibilidad de tener alguna alteración en la salud de los colaboradores.

1. CAPÍTULO I

1.1.Planteamiento del Problema o de la situación

1.1.1. Descripción del problema

En Colombia, los índices de estrés laboral en el sector financiero han venido en aumento progresivo, generando alertas significativas sobre el bienestar de los trabajadores. La exigencia de metas comerciales, la presión por resultados, la atención directa al cliente y la alta carga cognitiva del cargo configuran un entorno propicio para el estrés y el desgaste emocional, lo cual se manifiesta en síntomas de ansiedad, aumento del ausentismo, desmotivación y deterioro en la calidad de vida de los colaboradores.

Reconocer los riesgos psicosociales es el primer paso para prevenir y atenderlos, si bien el concepto de clima laboral se ha venido desarrollando a lo largo del siglo XX en los diferentes países como factor determinante en la calidad de vida laboral y el bienestar de los empleados. En Colombia, aunque no tiene una fecha específica de instauración ha ido tomando cada vez más relevancia, impulsado por la legislación en el Decreto-Ley 1561 de 1998 donde se establece la obligación de las entidades públicas de medir el clima laboral cada dos años. Esto ha generado una creciente conciencia de la importancia del bienestar laboral para la productividad y la calidad de vida de los trabajadores y sus entornos familiares.

En este caso las empresas del sector financiero se encuentran en un nivel de competitividad bastante alto, lo que las ha ido llevando a la priorización de indicadores y metas sobre el bienestar de sus empleados. Por lo que muchas entidades financieras se han visto obligadas a darle relevancia a la forma como se está manejando el ambiente laboral en los servicios financieros y la incidencia de este en los colaboradores. Según un estudio sectorial publicado por Great Place to Work® Colombia en junio de 2025, el índice de ambiente laboral en el sector financiero se ubica en 62

puntos, catalogado como "Muy Satisfactorio", ligeramente por encima del promedio multisectorial de 61 puntos. El estudio, realizado con más de 110.000 colaboradores de más de 110 organizaciones, evidencia que el liderazgo positivo genera resultados transformadores en los equipos de trabajo, pero también señala que las dinámicas de alta competitividad han llevado a muchas entidades a priorizar indicadores sobre el bienestar humano (Carrillo, J. C., 2025)

Lo que permite tener una observación de la importancia del ambiente laboral en los colaboradores y como un liderazgo positivo genera unos resultados transformadores en los equipos de trabajo. Esto ha traído como resultado que las diversas formas de manejar su recurso humano no sea la más efectiva y esté generado unos impactos en la salud mental de los colaboradores. Donde se puede evidenciar que el clima organizacional determina una parte crucial para el bienestar y la productividad de los empleados y se convierte en la posibilidad de éxito para una empresa ya que un buen clima laboral mejora la motivación, genera sentido de pertenencia, reduce el estrés y la rotación laboral lo que ayuda a las compañías a lograr con mayor facilidad los objetivos.

Con base en lo anterior estas situaciones se pueden derivar en los empleados de la empresa ausencias reiterativas, incremento de incapacidades, disminución en el cumplimiento del Plan de Gestión Comercial, alertas en el nivel de servicio que se le brinda a los clientes e incremento de los tiempos de atención al público.

1.2. Formulación del Problema o de la situación (Pregunta de Investigación)

En 2025, el sector financiero enfrenta presión constante por metas comerciales, atención continua a clientes y adaptación a cambios digitales. Estas condiciones elevan la carga mental y el nivel de exigencia diaria lo que impacta la salud y el bienestar de los empleados. Aparecen

síntomas como fatiga, ansiedad, bajo rendimiento y dificultades en la concentración. También aumentan indicadores como incapacidades médicas y rotación de personal. Aparecen síntomas como fatiga, ansiedad, bajo rendimiento y dificultades en la concentración. Aumentan indicadores como incapacidades médicas y rotación de personal. Lo que hace que surja una pregunta

¿Cuál es la incidencia de los Factores de riesgo Psicosocial en la calidad de vida de los empleados del sector Financiero en el año 2025?

1.3. Antecedentes de la Investigación – Estado del arte

1.3.1. Factores de Riesgo psicosocial

Los factores de riesgo Psicosocial son características de las condiciones de trabajo que generan un impacto negativo en la salud física y mental de las personas estos surgen de la interacción entre las características del trabajo a desempeñar, las tareas asignadas, los tiempos establecidos, los objetivos de la compañía y las características individuales del trabajador, sus capacidades, necesidades, cultura, situación personal y familiar.

Algunos de los autores que han aportado gran conocimiento a esta causa son:

Marie Jahoda: Su trabajo en la salud mental positiva nos dice que la salud no solo se define por la ausencia de enfermedad si no por la presencia de características positivas y capacidades y los criterios de bienestar donde intenta desarrollar un modelo teórico donde propone 6 criterios generales 1- Actitudes hacia sí mismo. 2-Crecimiento desarrollo y auto actualización. 3 – Integración. 4 – Autonomía. 5- Percepción de la realidad y 6- Dominio del entorno como ejes fundamentales para entender el riesgo psicosocial. (Barradas Alarcón et al. 2010)

Peter Warr: Es un psicólogo británico conocido por sus contribuciones significativas a la psicología laboral y organizacional, particularmente en el área de la salud mental y el bienestar en

el trabajo. Si bien no es un trabajador social, sus investigaciones y modelo Vitamina (Vitamin Model) postula algunos factores del entorno laboral que influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores en el contexto del riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Este modelo se vuelve relevante para el trabajo social ya que comprende el riesgo, diseña intervenciones, promueve la salud en el trabajo y sirve como guía para evaluar el clima laboral contribuciones son altamente relevantes para la práctica y la investigación del trabajo social. (Acosta Peña et al. 2023)

Johannes Siegrist: Es un sociólogo médico suizo conocido por sus investigaciones sobre el estrés psicosocial en el trabajo y su impacto en la salud. Desarrolló el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) explica la desproporción que hay entre el esfuerzo laboral y las recompensas que este trae, como se pueden provocar problemas de salud relacionados al estrés. (García Maroto et al. 2021) El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) se basa en tres componentes clave:

1. Esfuerzo – El – Las exigencias, metas y la carga de trabajo que recaen sobre un individuo.
2. Premio -oportunidades profesionales – Los beneficios recibidos, como salario, reconocimiento y oportunidades de plan carrera.
3. Compromiso excesivo: un asunto personal – Un rasgo personal en el que los individuos invierten un esfuerzo excesivo más allá de lo requerido, dar la milla extra

1.3.2. Productividad

La productividad laboral, vista desde la perspectiva del trabajo social en las empresas, implica comprender la afectación que tienen las condiciones laborales en los resultados y el cumplimiento de objetivos debido al desinterés, poca motivación y falta de sentido de pertenecía que la empresa no ha logrado generar en los equipos de trabajo La productividad laboral,

desde la perspectiva del trabajo social, no se enfoca solo en la eficiencia, sino también en el bienestar de los trabajadores. Al promover un ambiente de trabajo saludable y apoyar a los trabajadores en sus necesidades a continuación abordaremos varios autores que nos brindarán conceptos y herramientas que pueden ayudar a gestionar estas situaciones.

Frederick Taylor: pionero de la administración científica, quien introdujo el análisis del rendimiento del trabajo como base de la productividad organizacional. Aunque su enfoque es clásico, permite a la estudiante de trabajo social confrontarlo críticamente con perspectivas humanistas.

Mary Parker Follett: pionera en la perspectiva humanista de las organizaciones, quien argumentó que la productividad está directamente ligada a la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y a la construcción de relaciones laborales basadas en el respeto. Su enfoque es coherente con los valores del trabajo social. (Follett, M. P., 1924, *Creative Experience*. Longmans.)

Frederick Herzberg: Enfatiza la importancia de los factores sociales y psicológicos en el comportamiento de los trabajadores también conocida como Teoría de los Dos Factores o Teoría de la Motivación-Higiene, se refiere a aquellos factores que, sí están presentes, evitan la insatisfacción laboral, pero no necesariamente motivan a los empleados. Estos factores son más bien "mantenedores" que motivadores. Se necesitan otros aspectos no monetarios como son el enriquecimiento en el puesto, las actividades que realiza, el ambiente de trabajo que se percibe lo que conocemos como salario emocional que moviliza y apunta a un crecimiento productivo. (Rovira Salvador, 2017)

Patricia Ewalt: Contribuyó significativamente al campo del trabajo social, especialmente en la administración y gestión de servicios sociales. Promovió enfoques administrativos que

integraban la investigación, la práctica y la participación incluyendo aspectos relacionados con la eficiencia y la gestión de recursos que podrían brindar un aporte significativo en el manejo de la productividad. (Matallana Vargas, 2024)

1.3.3. Calidad de vida

La calidad de vida definida como el bienestar personal busca optimizar las condiciones laborales para el bienestar del trabajador, tanto en aspectos objetivos como subjetivos. El trabajo social juega un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida laboral, al abordar las diferentes problemáticas que se generan de manera integral, considerando todas las condiciones a las que el empleado se ve expuesto y promoviendo la participación y el empoderamiento de los trabajadores. Algunos autores que tendremos como referencia son:

Natalio Kisnerman: fue un destacado trabajador social argentino, reconocido por sus aportes a la sistematización del trabajo social con grupos incluye el concepto de Calidad de Vida en la definición del Trabajo Social, destacando la importancia de la organización de grupos humanos para mejorar la calidad de vida. Algunos de sus aportes clave incluyen Intervención integral, Educación y formación, Justicia social. (Kisnerman, 2020)

Carmen Barranco Expósito ha trabajado en la intersección entre calidad de vida y trabajo social. Su investigación se centra en enfoques de calidad integrados, resiliencia y diálogos apreciativos dentro del trabajo social, nos brinda un acercamiento de cómo las estrategias de calidad pueden fortalecer a los individuos y así mismo a las organizaciones. Equilibrio vida-trabajo: Políticas que permitan una conciliación efectiva entre el trabajo y la vida personal. Explora la relación entre Trabajo Social y calidad de vida, analizando la aplicación del concepto en diferentes contextos. (Barranco, 2009)

Maria Victoria Ochando Doctora en Trabajo Social por la Universidad de Jaén, con tesis sobre calidad en Servicios Sociales Especializados. Ha investigado ampliamente la relación entre calidad de vida y trabajo social, centrándose en la evaluación de calidad en servicios sociales. Su trabajo destaca la importancia de la calidad como herramienta para la transformación social y el bienestar de las personas. Pensar en calidad de vida en el trabajo social es uno de los artículos que nos permiten un acercamiento de cómo el trabajo social puede intervenir en la mejora de la calidad de vida a través de la promoción de políticas y programas que favorezcan el bienestar de los trabajadores. (Ochando Ramírez, 2024)

1.3.4. Desarrollo Humano

El desarrollo humano, desde la perspectiva de las capacidades, es definido por Amartya Sen como la expansión de las libertades reales que las personas disfrutan: acceso a la salud, la educación, el trabajo digno y la participación social (Sen, A., 2000, Desarrollo y Libertad. Planeta). En el ámbito laboral, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha incorporado el concepto de trabajo decente como eje del desarrollo humano, articulando los componentes de bienestar, formación continua, condiciones de empleo dignas y acceso a seguridad social. Esta perspectiva es especialmente relevante para el trabajo social organizacional, ya que permite evaluar el impacto del entorno laboral no solo en la productividad, sino en el desarrollo integral de la persona. La importancia del desarrollo de estas habilidades es agregar valor a la vida y a la sociedad, ya que el desarrollo humano siempre permite la vinculación y sinergia donde todos se benefician de las mejoras y avances de la otra persona.

En el ámbito laboral el desarrollo está aplicado en el capital humano, en la formación y habilidades obtenidas en los colaboradores, así como su crecimiento personal permite que se pueda vincular a su desarrollo profesional.

Algunos componentes claves en el desarrollo humano son: Salud que permite una posibilidad de esperanza de vida más alta, educación y adquisición de conocimiento que permita un crecimiento personal, calidad de vida que lleve a las personas a la posibilidad de disfrutar de un nivel de vida decente lo que está vinculado de manera directa al crecimiento económico que es un componente fundamental debido a que proporciona los recursos para el cumplimiento de los demás componentes.

modelo de Karasek (demanda-control-apoyo)

Robert Karasek es el autor del modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA), considerado el referente teórico fundamental para la evaluación de riesgo psicosocial laboral en el contexto colombiano y latinoamericano. Su modelo postula que el estrés laboral surge de la interacción entre tres variables: las demandas del trabajo (exigencias cognitivas, de tiempo y carga), el nivel de control que el trabajador tiene sobre sus tareas (autonomía decisional y habilidades), y el apoyo social recibido de supervisores y compañeros. La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social toma como base este modelo para la estructura de evaluación de factores psicosociales en Colombia. (Karasek, R. & Theorell, T., 1990, Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life. Basic Books.)

CAPÍTULO II

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Desde el inicio del trabajo social se ha visto esta profesión como un tema de asistencialismo que nace en el siglo XIX en Inglaterra y EEUU a partir de la desigualdad social derivada de la industrialización que con el tiempo fue tomando una estructura y una relevancia en las relaciones humanas, dejando de lado la idea de dar por caridad y buena fe. Evolucionando a partir de la caridad para sentar bases teóricas y metodológicas que la llevaron a su profesionalización. Enfocados en la investigación social y con procesos encargados de sistematizar, desarrollar y ejecutar proyectos donde el profesional de trabajo social cumple una tarea fundamental logrando un método de intervención y una disciplina científica. Con este trabajo, la intención es identificar los diferentes tipos de riesgo psicosocial en los colaboradores de una entidad financiera, así como el impacto en su calidad de vida por este motivo se toma como fundamentos la Resolución 2646 de 2008 la cual fue expedida por el Ministerio de la Protección Social y entró en vigencia en 2008 con su publicación oficial. Esta norma surge por el aumento del estrés laboral y de problemas de salud mental en trabajadores, en especial en sectores con alta presión como el financiero. También responde a la falta de control sobre riesgos no físicos en las empresas y a lineamientos de la Organización Mundial de la Salud. Desde su inicio, te exige acciones claras en tu organización. Debes identificar los factores de riesgo psicosocial, evaluarlos de forma periódica, diseñar planes de intervención y hacer seguimiento a los resultados. Esta regulación establece una base obligatoria para gestionar el bienestar laboral y prevenir afectaciones en la salud de los colaboradores. Esta resolución nos presenta la ruta para abordar estos factores identificarlos y del mismo modo poder evaluar sus causas y efectos dando una vista de cómo se pueden medir, la importancia de darles el debido proceso y gestión.

Por este motivo surge este trabajo ya que el manejo de los riesgos psicosociales es fundamental para desarrollar el bienestar de los empleados, gestionar estos riesgos contribuye de manera directa a un ambiente laboral más saludable, disminuye el estrés, mejora el rendimiento y la productividad en general de los colaboradores.

El manejo de los riesgos psicosociales es importante porque mejora la salud mental, promueve un entorno laboral más saludable creando ambientes de trabajo más seguros, logrando que el empleado se sienta acompañado, incluido y escuchado, aumentando el rendimiento y la productividad debido a que logra crear en el empleado un sentido de pertenencia, aumenta la motivación y el compromiso, reduce el absentismo y la rotación de personal lo que genera menores costos para la empresa, transforma el nivel de compañerismo y la sana competencia.

Darles el manejo a estas situaciones no solo es una responsabilidad ética y legal, sino, que beneficia tanto a la empresa como a los empleados promoviendo un entorno positivo y productivo mejorando el clima laboral. El interés de este proyecto es realizar una investigación que permita identificar los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores, poder definirlos, tener una visión del impacto que estos tienen de manera positiva y negativa así poder presentar unas conclusiones que permitan brindar algunas recomendaciones que puedan llegar a intervenir en la mejora y la construcción de un clima laboral, saludable, sostenible, mejorar la calidad de vida, prevenir la aparición y crecimiento de problemas de salud mental y física en los trabajadores; aportar al cumplimiento de los objetivos de la empresa y cumplir sobre las disposiciones legales de la salud ocupacional. Además, el trabajo social permite liderar la creación de grupos interdisciplinarios dentro de la empresa. Integrar profesionales de psicología, talento humano, seguridad y salud en el trabajo y líderes de área. Cada uno aporta desde su enfoque al entorno laboral. Así lograr evaluar

las dimensiones individuales y sociales del empleado y tomar decisiones con base en evidencia. Este trabajo conjunto mejora la intervención frente a los riesgos psicosociales y reduce efectos como estrés, ausentismo y rotación creando la oportunidad de crear un equipo donde desde cada punto de vista profesional pueda aportar y ayude a verificar, considerar y aplicar las dimensiones individuales y sociales permitiendo una intervención efectiva para reducir los efectos negativos que se generan. Esto permitirá Pertinencia social ya que, en el sector financiero, se enfrenta una presión por metas, atención constante a clientes y alta carga mental. Estas condiciones afectan la salud y la calidad de vida. Si no se gestionan, aparecen efectos claros: ausentismo, rotación de personal y fallas en el servicio. Pertinencia legal la cual exige que el empleador identifique, evalúe e intervenga los riesgos psicosociales en el trabajo. Este estudio apoya ese cumplimiento con datos y acciones concretas. También se alinea con el Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial el ODS 3, que busca salud y bienestar. Y la Pertinencia disciplinar que desde el trabajo social y el equipo interdisciplinario se usen las herramientas para intervenir en el bienestar laboral revisando como persona, equipo y organización a cada integrante. Y finalmente Con este proyecto se pueda proyectar a los estudiantes de UNIMINUTO en conceptos y ejercicios que generen diferencia, hagan impacto positivo, ayuden a construir país y no dejen de reconocer que cada investigación de UNIMINUTO está vinculada a aportar a la misión de la universidad, a darle continuidad a un propósito que es de la gente y para la gente. Logrando mostrar los resultados de unos profesionales que dejan huella en las diferentes entidades del país.

CAPÍTULO III

3. Objetivos del proyecto

3.1.Objetivo general

Analizar la incidencia de los factores de riesgo Psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores de la entidad financiera durante el año 2026

3.2.Objetivos específicos

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la entidad financiera y su nivel de frecuencia e intensidad percibida.
2. Analizar la afectación de los factores de riesgo psicosocial identificados en la productividad laboral y el desarrollo humano de los colaboradores
3. Contrastar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores de la entidad financiera, estableciendo relaciones entre las dimensiones laboral, emocional y familiar.

CAPÍTULO IV

4. Diseño Metodológico del proyecto

4.1.Marco Teórico

Este estudio se sustenta en teorías que explican el riesgo psicosocial y su relación con la calidad de vida laboral. La articulación de los modelos teóricos de Karasek, Siegrist, Jahoda y Warr permite construir un marco integrador para comprender de manera amplia los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la calidad de vida.

4.1.1. Estrés laboral

Robert Karasek (Karasek, 1977) formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Lo que se llama “control” se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000); bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Levi, 1991) el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades.

Predicciones del modelo, en primer lugar riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional. La diferencia con

otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantee exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona.

Por otra parte, otros investigadores Gonzáles, (2016), han analizado como el trabajador sufre estrés laboral cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas.

4.1.2. Esfuerzo-Recompensa.

Siegrist destaca la importancia de la reciprocidad en el entorno laboral, señalando que la falta de correspondencia entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas genera tensión y malestar en los trabajadores y un gran impacto en el desarrollo individual. Aunque el trabajo pueda ser una fuente de bienestar y salud para muchas personas, en ocasiones es el generador de diversos problemas y quejas de salud física y psicológica debido a que la reciprocidad del intercambio en la vida laboral debe generar en el colaborador reciprocidad de tal forma que las condiciones que implican un alto costo y una baja recompensa se consideran especialmente estresantes en los trabajadores y afectan negativamente a su salud física y mental (Siegrist, 1996).

Básicamente, plantea una falta de correspondencia entre el “esfuerzo” que las personas dedican a sus trabajos y las “recompensas” que ellos reciben a cambio. Este desequilibrio no solo se relaciona con aspectos económicos, como el salario, sino también con elementos simbólicos como el reconocimiento, las oportunidades de ascenso y la estabilidad laboral. Asimismo, el modelo incorpora el concepto de sobre compromiso, entendido como una disposición individual caracterizada por una alta necesidad de aprobación y una tendencia a asumir excesivas responsabilidades, lo que incrementa la vulnerabilidad frente al estrés. En este sentido, cuando el

trabajador percibe que su dedicación no es valorada de manera justa, se produce una afectación progresiva en su salud mental, satisfacción laboral y motivación, incidiendo negativamente en su desempeño y en su calidad de vida.

4.1.3. Factores Psicosociales

Los factores psicosociales según Villalobos (2005) se entienden desde un enfoque sistémico y dinámico, enfocado en el entorno laboral colombiano. Propone evaluar los factores de riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo (intralaboral) y el entorno (extralaboral), con el objetivo de prevenir el estrés. Como ya se ha venido abordando se entiende como factor de riesgo psicosocial a toda aquella condición experimentada por el ser humano en su ambiente laboral que lleva a una alteración en su estado de salud desde un aspecto físico, ergonómico y psicológico, se le reconoce como un factor patógeno en toda medida que se convierte en un desequilibrio entre la relación laboral y su entorno. (Villalobos, 2005) Se reconoce como un factor patógeno cuando se rompe el equilibrio entre la relación laboral y su entorno. Este desequilibrio impacta tu salud física y mental. Aumenta el estrés. Reduce tu rendimiento. Estos factores psicosociales generan condiciones del trabajo que influyen en su salud, su bienestar y su desempeño. Surgen de la forma en que organizas las tareas, gestionas el equipo y manejas las relaciones laborales. La evidencia en Colombia, como la batería del Ministerio de Trabajo, muestra que estos factores inciden en el estrés, el ausentismo y la productividad.

Por lo tanto, lograr identificar todas las relaciones que pueden generar alteración en la salud de los trabajadores se convierte en factor protector dentro de la organización, pues se hace posible que a través de esa identificación de las relaciones entre el ambiente, la organización, las condiciones de trabajo se midan dichos efectos en la salud, diagnosticando y planteando soluciones

o herramientas en los procesos de la organización que generen mejora en la calidad de vida y la disminución de enfermedades relacionadas con el trabajo (Pacheco, 2017)

4.1.4. Medición del Riesgo Psicosocial.

La medición del riesgo psicosocial evalúa cómo las condiciones de trabajo afectan tu salud y tu desempeño. En Colombia, el Ministerio de Trabajo exige usar instrumentos validados. La batería oficial permite identificar riesgos y definir acciones concretas. Es necesario medir. Demandas del trabajo, carga, presión por tiempo, complejidad de tareas, Control, autonomía, participación en decisiones, Liderazgo, apoyo del jefe, claridad en instrucciones, Relaciones, comunicación, conflictos, trabajo en equipo, Recompensas, salario, reconocimiento, estabilidad. En Colombia, la evaluación de riesgo psicosocial es obligatoria para todas las empresas, sin importar su tamaño, y se realiza utilizando la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial establecida por el Ministerio del Trabajo dicha batería es un conjunto de instrumentos de evaluación desarrollados por la Universidad Javeriana y avalados por el Ministerio del Trabajo de Colombia para identificar, evaluar y prevenir los factores psicosociales que pueden afectar la salud mental y el desempeño de los trabajadores. Debe ser aplicada por un psicólogo especialista en seguridad y salud en el trabajo. Pero la batería no es solo un requisito legal que hay que cumplir. Cuando se aplica bien y se actúa sobre los resultados, es una herramienta estratégica que te permite identificar áreas de mejora en tu cultura organizacional, prevenir ausentismo y rotación, y crear condiciones que mejoren tanto el bienestar de las personas como la productividad del negocio. La diferencia entre las empresas que ven valor en esto y las que solo cumplen por cumplir está en cómo usan la información que la evaluación les da.

4.1.5. Productividad

La teoría de la motivación-higiene de Frederick Herzberg, desarrollada en la década de 1950, es fundamental para entender cómo ciertos factores influyen directamente en la productividad laboral al diferenciar entre lo que genera insatisfacción y lo que motiva al empleado. Destaca factores que influyen en la motivación y explica la productividad desde dos frentes claros: Factores higiénicos y factores motivacionales. Si fallan los higiénicos, aparece insatisfacción. Si fortaleces los motivacionales, aumenta el desempeño. Se entiende como factores higiénicos a los factores que están relacionados con el entorno laboral y el contexto del trabajo. Si son inadecuados, generan insatisfacción y disminuyen la productividad, pero si están presentes, no motivan por sí mismos, solo mantienen un nivel neutral de satisfacción. Algunos de ellos son: Salario justo, Condiciones de trabajo adecuadas, Políticas claras, Supervisión coherente, Estabilidad laboral. Si se descuidan estos puntos, se verá baja productividad, ausentismo y rotación.

Factores motivacionales, están relacionados con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas. Son los que realmente generan satisfacción, compromiso y una alta productividad a largo plazo: impulsan resultados, Reconocimiento por logros, Crecimiento profesional, Responsabilidad sobre tareas, Sentido de logro, Trabajo desafiante. Cuando se activan estos factores, mejora el compromiso y la eficiencia. La relación entre estos factores y la productividad se explica así. Sin higiene, no hay trabajo: Si el salario es malo o las condiciones son inseguras, el empleado está insatisfecho y su productividad baja. Higiene sin motivación = Productividad media: Si el empleado está cómodo (factores higiénicos cubiertos) pero sin desafíos (sin motivadores), cumple, pero no se esfuerza de más. Higiene + Motivación = Alta productividad: Cuando una empresa ofrece buenas condiciones laborales y simultáneamente reconoce logros y otorga responsabilidad, logra que los empleados estén motivados, comprometidos y alcancen altos niveles de productividad. (Herzberg, 1968)

4.2.Marco Contextual

La investigación se desarrolla en el sector financiero en Colombia. con análisis en una sucursal ubicada en Medellín. La entidad cuenta con más de 500 sucursales a nivel nacional. Se trabaja con un grupo focal de 19 colaboradores. Este sector exige cumplimiento de metas comerciales altas, atención continua al cliente y adaptación a cambios digitales. Estas condiciones generan alta carga mental y presión diaria. Estudios recientes reportan niveles de ambiente laboral cercanos a 62 puntos en el sector, lo que indica percepción aceptable, pero con retos en bienestar. En este contexto, identificar riesgos psicosociales permite mejorar el clima laboral, reducir ausentismo, fortalecer el servicio y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

4.3.Marco Conceptual

Actualmente el mundo se encuentra en un momento de cambios acelerados donde se observan transiciones en los países, las regiones, las empresas, las familias, los individuos quienes gracias a la tecnología y la globalización deben cada día presentar una incorporación adaptativa a través de conocimientos y comportamientos en términos de productividad y competitividad en el mercado laboral (Garrido, Uribe, y Blanch, 2011) Este proyecto define conceptos clave para el análisis. Riesgo psicosocial se refiere a condiciones del trabajo que afectan la salud física y mental. Calidad de vida laboral implica bienestar en el entorno de trabajo en dimensiones física, emocional y social. Estrés laboral es la respuesta ante exigencias altas. Carga laboral incluye demandas de tiempo, tareas y presión por resultados. Productividad laboral se relaciona con el cumplimiento de metas y desempeño del empleado. Desarrollo humano se entiende como el crecimiento de capacidades y bienestar integral. Estos conceptos guían la medición y la interpretación de los resultados.

Desde la perspectiva de Boada, De Diego y Macip. 2001 citado por Abello y Lozano, (2013). (p.14) “La calidad de vida laboral abarca todas las condiciones relacionadas con el ámbito, con características como los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de estudiar y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral abarcando las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona, el conocimiento de las anteriores características en una organización son importantes determinarlas y hallar su causa para reducir al máximo los factores de riesgo, ya que al aumentar la satisfacción laboral, se esperan mejores resultados por parte de los trabajadores.” En este punto es importante reconocer que las organizaciones han venido adaptando todos sus procesos para darle cumplimiento a las normas establecidas y sobre todo a los colaboradores quienes de manera seguro y oportuna logran reconocer el avance y compromiso en estos temas disminuyendo el deterioro del trabajador a partir de los riesgos psicosociales

En este orden de ideas Gil (2012) identifica algunas características específicas de la actividad laboral que genera deterioro en el trabajador a partir de los riesgos psicosociales:

La primera es las características de la tarea: Donde se tiene en cuenta la cantidad del trabajo la complejidad de estos, la repetitividad de la tarea, el grado de responsabilidad y la precisión de esta. La segunda es la característica de la organización: donde cobra importancia la estructura de la organización, las jerarquías, los canales de comunicación y todas las variables dependientes de la empresa. La tercera es la característica del empleo: donde se encamina por la estabilidad del empleo, el salario, y condiciones motivacionales del mismo. Y finalmente la organización del tiempo de trabajo: donde se habla de la jornada laboral, pausas activas horarios entre otros. Estas variables son las que llevan a mantener un bienestar para los colaboradores.

La Resolución 2646 de 2008 establece las disposiciones para identificar, evaluar, prevenir e intervenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Colombia. Define la responsabilidad del empleador en la protección de la salud mental de los trabajadores y exige acciones dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El incumplimiento de esta resolución puede generar sanciones por parte del Ministerio de Trabajo y afectar la operación de la empresa.

4.4.Marco Normativo

La investigación se fundamenta en la Resolución 2646 de 2008, que exige identificar, evaluar, prevenir e intervenir los riesgos psicosociales. Esta norma hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. También se articula con lineamientos del Ministerio del Trabajo. Estas disposiciones orientan la aplicación de instrumentos, el análisis de datos y la formulación de acciones de mejora dentro de la organización.

En la tabla se presentan de manera corta algunas referencias legales utilizadas para la elaboración de esta investigación

Tabla 1

Marco legal

Normas	Desarrollo
Ley 15 Julio 123/2012 Artículo 4°	Enfermedad laboral. Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como

	laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. Se considera enfermedad laboral la que adquieres por la exposición a factores de riesgo propios de tu trabajo o del entorno donde laboras. El Gobierno actualiza de forma periódica la tabla oficial de enfermedades laborales. Si tu diagnóstico no aparece en esa lista, aún puedes lograr el reconocimiento si demuestras la relación directa entre la enfermedad y el riesgo ocupacional. La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia regula la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. Define las responsabilidades de empleadores, trabajadores y entidades aseguradoras para prevenir, evaluar e intervenir los factores que afectan la salud mental y el bienestar laboral Fecha de expedición: 17 de julio de 2008. Entidad emisora: Ministerio de la Protección Social. Publicación: Diario Oficial No. 47.059 (23 de julio de 2008).
Decreto 1477 de 2014	
la Resolución 2646 de 2008	
Ley 1562 de 2012	es una norma colombiana que reformó el <i>Sistema General de Riesgos Laborales</i> y

Resolución 0652/2012

Ley 15 Julio 123/2012 Artículo 4°.

actualizó la legislación en *salud ocupacional*, ahora denominada *Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)*. Fue expedida por el Congreso de la República el 11 de julio de 2012 y publicada en el *Diario Oficial No. 48.488*. Su objetivo es fortalecer la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como modernizar la gestión del sistema. Expedición: 11 de julio de 2012.

Publicación oficial: Diario Oficial No. 48.488.

Promulgada por: Congreso de la República de Colombia.

Obligación de establecer un Comité de Convivencia laboral y estableció los parámetros para su adecuado funcionamiento tanto en entidades públicas como empresas privadas. De esta forma los Comités de Convivencia Laboral se consolidan como la mejor herramienta para preventiva el acoso laboral.

Enfermedad laboral. Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la

	relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.
El Decreto 1477 de 2014	expide la Tabla de Enfermedades Laborales, la cual amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo psicosocial Su propósito es compilar y unificar las normas laborales del país, incluyendo las disposiciones sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este decreto constituye la principal base normativa para la gestión de riesgos laborales en organizaciones públicas y privadas. Expedición: 26 de mayo de 2015. Emisor: Presidencia de la República de Colombia. Objeto: Compilar la reglamentación laboral vigente.
Decreto 1072 de 2015	
Ley 1616 de 2013	Incluye la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales, y reitera la obligación de los empleadores respecto al monitoreo de los factores de riesgo psicosocial como parte de las acciones del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

Ley 1010 de 2006

es una norma colombiana que define, previene y sanciona el acoso laboral y otros actos de hostigamiento en el trabajo. Su promulgación marcó un avance en la protección de la dignidad, la integridad y el bienestar psicológico de los trabajadores en Colombia.

Promulgación: 23 de enero de 2006

Objeto: Prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral

Autoridad competente: Ministerio del Trabajo y comités de convivencia laboral

Nota Tabla de elaboración propia, alimentada de diferentes leyes y decretos ya establecidos y vigentes en la República de Colombia.

4.5.Marco Metodológico

4.5.1. Paradigma

4.5.1.1.Positivista.

En cuanto al paradigma de investigación, el presente estudio se sustenta en el paradigma positivista, El cual surgió durante la Ilustración y sustentó los principios fundamentales de las ciencias naturales. Este enfoque se basa en una investigación estandarizada, formal y no contextualizada que busca separar analíticamente distintas variables el cual se orienta hacia la comprensión de la realidad a partir de hechos observables, medibles y verificables empíricamente. Este paradigma parte de la premisa de que el conocimiento científico debe basarse en la

objetividad, la cuantificación y la comprobación de hipótesis mediante el uso de métodos estadísticos y procedimientos sistemáticos.

De acuerdo con Auguste Comte, considerado el padre del positivismo, el conocimiento válido es aquel que proviene de la experiencia y la observación, lo que permite explicar los fenómenos sociales bajo leyes generales. En concordancia, autores como Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2014) señalan que el paradigma positivista se relaciona directamente con el enfoque cuantitativo, ya que busca medir variables, analizar datos numéricos y generar resultados generalizables. Los datos no se valoran si se consideran el resultado de un juicio, una interpretación u otra operación mental subjetiva (Hughes, 1990: 36). Por lo tanto, los investigadores positivistas se distancian del fenómeno particular que investigan, buscando una realidad medible y objetiva. Por este motivo, dentro del paradigma positivista, los métodos cuantitativos suelen preferirse a los cualitativos. En este sentido, la adopción de este paradigma en la investigación permite analizar de manera objetiva los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la calidad de vida de los colaboradores, mediante la aplicación de instrumentos estandarizados y el uso de técnicas estadísticas. De igual forma, como lo plantea César Augusto Bernal (2016), este paradigma facilita la obtención de resultados confiables y verificables, lo que contribuye a la formulación de conclusiones sustentadas en evidencia empírica y al diseño de estrategias de intervención basadas en datos.

4.5.2. Enfoque

Tipo de investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo de acuerdo con las categorías propuestas por César Augusto Bernal (2016), se clasifica como de tipo descriptivo, en la medida en que tiene como propósito fundamental identificar, caracterizar y detallar los rasgos, propiedades y comportamientos del objeto de estudio sin intervenir directamente en él. busca detallar características, comportamientos o situaciones de un fenómeno sin alterarlo, respondiendo al "qué", "quién", "dónde" o "cuándo". Este tipo de investigación se centra en la recolección sistemática de información que permita precisar las condiciones existentes, las variables relevantes y las relaciones que se presentan en el contexto analizado, proporcionando así una visión clara y estructurada de la realidad estudiada. Se recolectan datos mediante una encuesta aplicada a empleados del sector financiero. Se define una población y se selecciona una muestra representativa que permite analizar los resultados con estadísticas básicas para identificar relaciones entre variables. Este proceso permite generar conclusiones y proponer acciones de mejora basadas en datos.

De acuerdo con el enfoque metodológico, la presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos con el fin de medir variables y establecer patrones de comportamiento en el fenómeno estudiado. Los métodos cuantitativos de investigación son útiles cuando en el problema a estudiar existe un conjunto de datos que pueden representarse mediante modelos matemáticos. En este sentido, los elementos de la investigación son claros, definidos y limitados. A su vez, los resultados obtenidos son de índole numérica, descriptiva y, en algunos casos, predictiva. Según Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2014), el enfoque cuantitativo utiliza

la medición estandarizada y el análisis estadístico para probar hipótesis y generalizar resultados a una población, garantizando objetividad, validez y confiabilidad en los hallazgos.

4.5.3. Estrategias

4.5.3.1.Fases metodológicas.

1- Fase de recolección de la información: Aplicación de las baterías de riesgo psicosocial al personal de la entidad financiera Aplicación presencial o digital (Google Forms), Garantizar anonimato, compuesto por 30 ítems organizados en seis dimensiones: (1) demandas laborales, (2) demandas emocionales, (3) autonomía y control, (4) apoyo organizacional, (5) estabilidad y reconocimiento, y (6) equilibrio trabajo-vida personal. Las dimensiones se estructuraron tomando como referencia los modelos teóricos de Karasek y Theorell (demanda-control-apoyo), Siegrist (esfuerzo-recompensa) y los lineamientos de la OIT, la OMS y el Ministerio del Trabajo de Colombia. El instrumento fue aplicado de forma anónima y voluntaria a 19 colaboradores de la entidad financiera. La información cuantitativa fue complementada con observación directa, cuyos resultados se integran en la columna de análisis de la matriz categorial.

2- Fase de procesamiento y análisis de datos: Se organiza y analiza la información, Tabulación en Excel, Estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios), Cruce de variables (riesgo psicosocial vs calidad de vida) Resultado: identificación de factores críticos.

3- Fase de conclusiones y recomendaciones: En esta fase se analizan e interpretan los resultados, se determinan los factores que están generando mayor impacto en la calidad de vida de los colaboradores, se establece relación entre las diferentes variables. Se generan conclusiones y recomendaciones para la intervención.

4- Fase de informe final: Se consolida todo el trabajo en el documento.

5- Fase de socialización del informe: Sesión para la presentación del informe a los responsables del proceso.

4.5.4. Técnicas e Instrumentos

Para la fase de recolección de la información se desarrolló mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial al personal de la entidad financiera, con el propósito de identificar y evaluar los factores de riesgo que inciden en la calidad de vida laboral de los colaboradores validada por Ministerio de la Protección Social (2010).

La aplicación del instrumento se realizó de manera digital, utilizando la plataforma Google Forms, lo que permitió la participación del personal de una manera más ágil y optimizó el proceso de recolección de datos. Con el fin de garantizar la confidencialidad de los participantes, no se solicitó información que permitiera su identificación personal, asegurando así la veracidad y confiabilidad de las respuestas. El instrumento aplicado estuvo conformado por preguntas, segmentadas en seis dimensiones, que permiten evaluar de manera integral los factores de riesgo psicosocial.

Tabla 2

Variable independiente Factores de riesgo psicosocial

Variable	Dimensión	Concepto	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Factores de riesgo psicosocial	<i>Demandas laborales</i>	Exigencias del trabajo relacionadas con carga, tiempo y	Se mide mediante preguntas sobre cantidad de trabajo, ritmo y tiempo,	Carga laboral, presión de tiempo,	Escala Likert (1-5)

			presión laboral.	cumplimiento de metas.	de exigencias del cargo	
Factores de riesgo psicosocial	<i>Demandas emocionales</i>		Exigencias emocionales derivadas del trabajo y trato con usuarios.	Se evalúa a través de preguntas sobre desgaste emocional y manejo de situaciones difíciles.	Estrés emocional, trato con clientes, desgaste psicológico o	Escala Likert (1-5)
Factores de riesgo psicosocial	<i>Autonomía y control</i>		Nivel de independencia del trabajador en sus funciones.	Se mide mediante ítems sobre toma de decisiones y control del trabajo.	Toma de decisiones, control del tiempo, autonomía laboral	Escala Likert (1-5)
Factores de riesgo psicosocial	<i>Apoyo organizacional</i>		Percepción de apoyo por parte de la organización y compañeros.	Se evalúa con preguntas sobre relaciones laborales y liderazgo.	Apoyo del jefe, clima laboral, trabajo en equipo	Escala Likert (1-5)
Factores de riesgo psicosocial	<i>Estabilidad y reconocimiento</i>		Percepción de seguridad laboral y valoración del trabajo	Se mide mediante ítems sobre estabilidad laboral y reconocimiento.	Seguridad laboral, reconocimiento, satisfacción	Escala Likert (1-5)

Factores de riesgo psicosocial	<i>Equilibrio trabajo-vida</i>	Relación entre trabajo y vida personal.	Se evalúa preguntas sobre tiempo libre y conciliación laboral.	Tiempo libre, vida familiar, descanso	Escala Likert (1-5)
--------------------------------	--------------------------------	---	--	---------------------------------------	---------------------

Nota Tabla de elaboración propia, alimentada de la matriz de la matriz categorial realizada en base a la batería utilizada en el equipo de colaboradores

Tabla 3

Variable dependiente: Calidad de vida laboral

Variable	Dimensión	Concepto	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Calidad de vida laboral	<i>Bienestar físico</i>	Estado de salud física relacionado con el trabajo.	Se mide a través de preguntas sobre fatiga, salud y condiciones físicas.	Fatiga, salud, descanso	Escala Likert (1-5)
Calidad de vida laboral	<i>Bienestar emocional</i>	Estado psicológico y emocional del trabajador.	Se evalúa mediante ítems sobre estrés, ansiedad y satisfacción emocional.	Estrés, ansiedad, motivación	Escala Likert (1-5)

Calidad de vida laboral	<i>Satisfacción laboral</i>	Grado de satisfacción con el trabajo.	Se mide mediante preguntas sobre motivación y percepción del trabajo. Motivación, compromiso, satisfacción	Escala Likert (1-5)
Calidad de vida laboral	Relaciones laborales	Calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo.	se evalúa mediante ítems sobre convivencia y comunicación. Comunicación, respeto, compañerismo	Escala Likert (1-5)

Nota Tabla de elaboración propia, alimentada de la matriz de la matriz categorial realizada en base a la batería utilizada en el equipo de colaboradores

4.5.5. Muestra poblacional

Para esta investigación se toma como población a colaboradores del área comercial y operativa, quienes se encuentran expuestos a diferentes condiciones laborales que pueden generar factores de riesgo psicosocial. Esta población incluye trabajadores con distintos niveles jerárquicos y funciones, lo que permite obtener una visión integral de las condiciones laborales dentro de la organización. se toma como muestra 19 empleados que pertenecen a una sucursal física de una entidad financiera en Medellin conforman el 100% de la población que al momento de la aplicación pertenecen a esta oficina.

4.5.5.1.Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión permiten definir las características que deben cumplir los participantes para ser parte del estudio garantizando la pertinencia de la muestra y la validez de los resultados, en este caso se establecieron los siguientes criterios:

Colaboradores que se encuentren vinculados laboralmente a la entidad financiera objeto de estudio. Trabajadores que cuenten con una antigüedad mínima de seis (6) meses en la organización, con el fin de asegurar que han estado expuestos a las condiciones laborales evaluadas. Personal que desempeñe funciones en áreas administrativas, comerciales u operativas dentro de la entidad. Colaboradores mayores de edad (18 años o más). Trabajadores que acepten participar voluntariamente en la investigación mediante consentimiento informado. Participantes que diligencien de manera completa la batería de riesgo psicosocial (30 ítems).

4.5.5.2.Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión permiten establecer las características por las cuales algunos colaboradores no serán considerados dentro del estudio, con el fin de garantizar la calidad y pertinencia de la información recolectada. Para el presente proyecto de investigación, se definieron los siguientes criterios de exclusión: Colaboradores con una antigüedad menor a seis (6) meses en la entidad financiera. Trabajadores que se encuentren en periodo de prueba, debido a su limitada exposición a las condiciones laborales evaluadas. Personal que esté en licencia, vacaciones, incapacidad o ausente durante el periodo de recolección de la información.

Colaboradores que no acepten participar voluntariamente en la investigación o no firmen el consentimiento informado. Participantes que diligencien el instrumento de forma incompleta o

inconsistente. Personal externo, contratistas o practicantes que no tengan vínculo laboral directo con la entidad financiera.

4.5.6. Línea de investigación

Gestión social, participación y desarrollo comunitario.

La gestión de los futuros posibles, la participación y el desarrollo comunitario son centrales dentro del proyecto educativo institucional de UNIMINUTO. Temas como la coproducción de conocimiento con las comunidades, la participación activa de estas en la búsqueda y construcción de las soluciones a los problemas que confrontan son relevantes para esta línea. Así como se define la importancia de la persona humana y su desarrollo integral, se plantea de igual manera la relevancia del desarrollo de las comunidades. La gestión social del desarrollo, el empoderamiento de las comunidades de base, así como 6 Nombre anterior: Innovaciones tecnológicas y cambio social. 7 nombre anterior: Gestión, participación y desarrollo comunitario. 39 sistema de Investigación CTI&S -UNIMINUTO de la propia comunidad educativa, son aspectos centrales al desarrollo de la línea. Los estudios sobre las formas de organización, la exploración de mecanismos e instrumentos que permitan el desarrollo local, el de las organizaciones y el de las empresas solidarias, son muy pertinentes en el contexto de la línea y el campo de investigación. Los tópicos en los que se ha investigado son: economía solidaria, microfinanzas, desarrollo organizacional, gestión de calidad. Sin duda queda un amplio campo para el desarrollo de la presente línea de investigación, muy en concordancia con la anterior línea centrada en la innovación. Dentro del proceso de elaboración del plan estratégico de investigaciones, una tarea prioritaria ha de ser fundamentar las líneas de investigación, establecer los núcleos básicos de

desarrollo, sus retos y las preguntas pertinentes, así como plantear y desarrollar nuevas líneas (Uniminuto, Compendio de Investigación, 2015)

Se toma como base esta línea ya que permite la cercanía al desarrollo de los colaboradores, se vincula al desarrollo organizacional y está ligada de manera directa a la gestión de la calidad, lo que genera una base de investigación que permite una guía clara.

4.5.7. Sublínea de investigación

Gestión Social, Política y Comunitaria.

Objetivo Generar conocimiento sobre los mecanismos y procesos de intervención dirigidos a crear capacidades de transformación social, planeación del desarrollo, e incidencia en políticas públicas, mediante procesos de inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales.

La articulación con estas líneas está en la comprensión de la gestión social, política y comunitaria como un mecanismo de transformación social que incluye acciones e influencias dirigidas a generar incidencia en las políticas públicas y capacidades que aporten al desarrollo humano y social. Finalmente, la articulación entre esta Sublínea y las anteriores líneas institucionales de investigación implica entender que lo social, si bien puede ser estudiado como realidad independiente, está compuesto por individuos que lo crean y recrean permanentemente. En este sentido, implica también entender que los problemas pueden ser abordados tanto a través de los individuos como a través de los grupos sociales.

4.5.8. Objetivos del desarrollo sostenible

Objetivo # 3 Salud y bienestar

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades El Objetivos de Desarrollo Sostenible plantea en su Objetivo 3, Salud y bienestar, la necesidad de garantizar condiciones que protejan la salud física y mental de las personas en todos los entornos, incluido el laboral.

Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.

Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

En el sector financiero, donde se debe identificar los riesgos asociados a la presión por metas, la atención constante al cliente y la carga mental del cargo. Estos factores inciden en la calidad de vida del empleado y se reflejan en estrés, ausentismo y bajo desempeño. Por ello, este objetivo orienta acciones concretas en la organización. Impulsa la medición del riesgo psicosocial, la implementación de programas de salud mental, la capacitación de líderes y el seguimiento a indicadores de bienestar. Estas medidas permiten mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer la salud integral de los colaboradores.

Tabla 4

Presupuesto ejecutado en la elaboración del proyecto.

Concepto	Descripción	Cantidad	Valor Unitario (COP)	Subtotal (COP)	Fuente De Los Recursos
----------	-------------	----------	----------------------------	-------------------	---------------------------

Recursos humanos	Honorarios Investigador principal	1	0	0	Recursos del estudiante
Recursos humanos	Asesor metodológico	1	0	0	Asignado por la universidad
Subtotal recursos humanos				0	
Recursos tecnológicos	Computador	1	2.500.000	2.500.000	Recursos del estudiante
Recursos tecnológicos	Internet	4 meses	120.000	480.00	Recursos del estudiante
Recursos tecnológicos	Plataforma Google Forms	1	0	0	Recursos del estudiante
Subtotal Recursos tecnológicos				2.980.000	Recursos del estudiante
Materiales	Impresiones	50	200	10.000	Recursos del estudiante
Útiles de oficina	Impresiones de material de análisis, lápices, marcadores y sacapuntas y borradores	100	1000	100.000	Recursos del estudiante
Subtotal Materiales				110.000	Recursos del estudiante

Transporte	Desplazamientos para recolección de información aplicación de 20 instrumento y asesorías	3.500	70.000	Recursos del estudiante
Otros	Imprevistos (5%)	1	100.000	100.000 Recursos del estudiante
TOTAL		2.724.700	3.260.000	

Nota Elaboración propia en base a los requerimientos requeridos durante el periodo de ejecución del proyecto.

4.5.9. Consideraciones éticas

El presente estudio se desarrolló teniendo en cuenta los principios éticos que orientan la investigación con seres humanos, garantizando el respeto por la dignidad, los derechos y el bienestar de los colaboradores. En este sentido, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

4.5.9.1. Consentimiento informado

La participación de los colaboradores fue voluntaria, previa aceptación del consentimiento informado, donde se explicó el objetivo del estudio, el procedimiento, los beneficios y la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin ningún tipo de repercusión

4.5.9.2. Confidencialidad y anonimato

Se garantizó la confidencialidad de la información recolectada, evitando el registro de datos personales que permitieran identificar a los participantes. Asimismo, los resultados se presentaron de manera general y anónima, exclusivamente con fines académicos.

4.5.9.3.Principio de beneficencia

La investigación buscó generar beneficios para los participantes y la organización, mediante la identificación de factores de riesgo psicosocial y la formulación de estrategias de mejora en la calidad de vida laboral de los colaboradores

4.5.9.4.Principio de no maleficencia

Se evitó cualquier situación que pudiera generar daño físico o psicológico a los participantes o pudiera poner en riesgo su actividad y continuidad laboral. La aplicación del instrumento no implicó riesgos significativos, ya que se trató de un cuestionario de percepción.

4.5.9.5.Principio de autonomía

Se respetó la capacidad de decisión de cada participante, permitiendo su libre participación o retiro del estudio en cualquier momento.

4.5.9.6.Uso de la información

La información recolectada fue utilizada únicamente con fines académicos e investigativos, garantizando su manejo responsable y ético.

4.5.9.7.Normatividad aplicable

El estudio se desarrolló conforme a la normativa vigente en Colombia, Resolución 8430 de 1993 (Ministerio de Salud), que regula la investigación en salud con seres humanos. Clasificación de la investigación como sin riesgo, al no intervenir en la integridad física o psicológica de los participantes.

CAPÍTULO V

5. Análisis e Interpretación de la Información

5.1.Objetivo general

Analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores de la entidad financiera durante el año 2026, mediante la recolección y análisis de datos cuantitativos y/o cualitativos, con el fin de llegar a la identificación significativa entre las condiciones laborales y el bienestar integral de los colaboradores, aportando insumos para la formulación de estrategias de intervención en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Para el cumplimiento al primer objetivo se aplicó a 19 colaboradores la batería de riesgos psicosociales establecida por el Ministerio de Trabajo.

5.2.Objetivos específicos.

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la entidad financiera y su nivel de frecuencia e intensidad percibida.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizará la aplicación de instrumentos de recolección de información (como encuestas estructuradas o cuestionarios tipo Likert, basados en la batería de riesgo psicosocial en Colombia) donde se identificarán variables como: Carga laboral, Demandas emocionales, Liderazgo y relaciones laborales, Control sobre el trabajo, Jornada laboral. Posteriormente, se analiza la frecuencia (qué tan seguido se presentan estos factores) y la intensidad (qué tan fuerte es su impacto percibido), utilizando herramientas estadísticas para

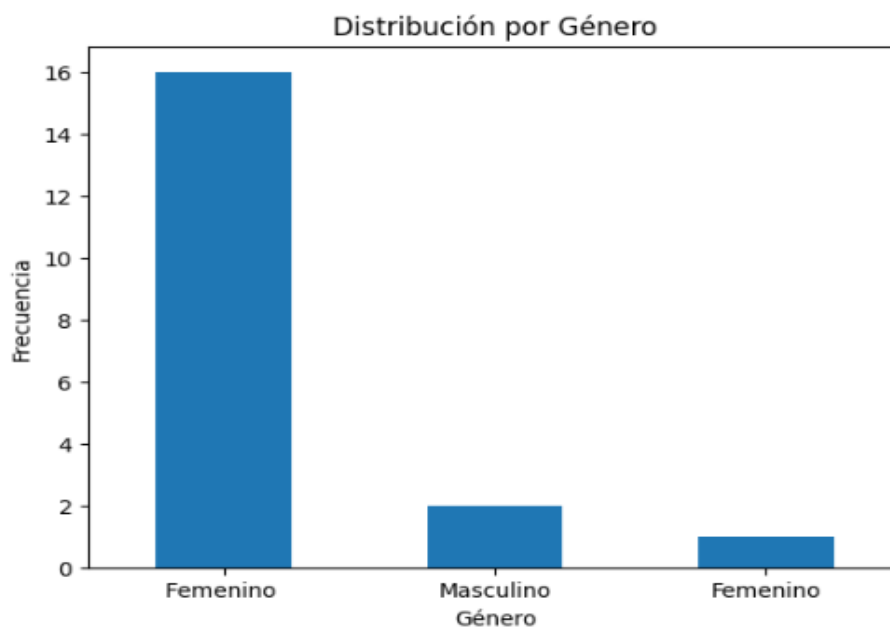
clasificar los niveles de riesgo (bajo, medio, alto) Este resultado permitirá un diagnóstico claro de los principales factores de riesgo psicosocial presentes en la organización.

5.2.1. Análisis de resultados

5.3. Perfil sociodemográfico

Figura 1

Genero



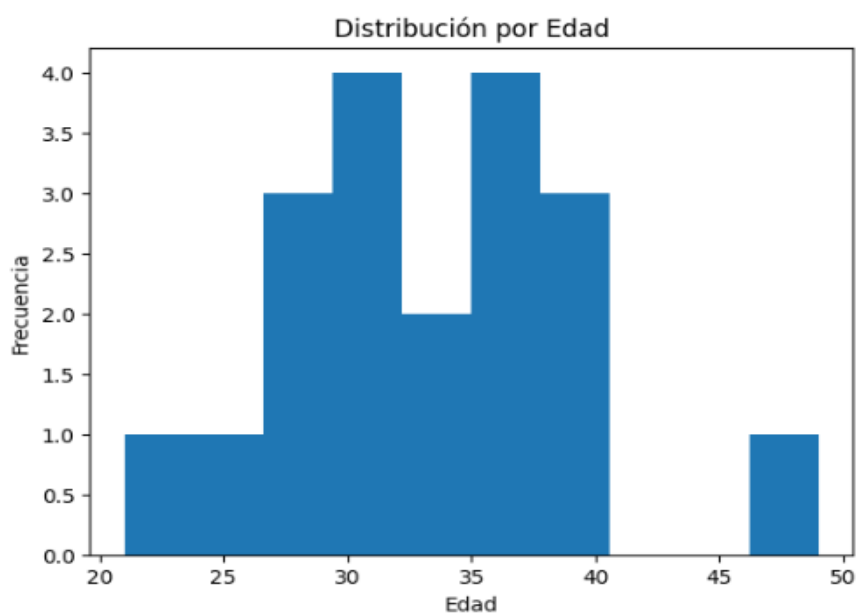
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La población encuestada presenta una alta predominancia del género femenino, evidenciándose que la mayoría de los colaboradores son mujeres, mientras que la participación masculina es significativamente menor. Del 100% de la población seleccionada 15 personas son femeninas lo que corresponde al 89.47% de la muestra. Esto indica que la entidad financiera cuenta

con una fuerza laboral mayoritariamente femenina, lo cual es relevante al momento de analizar los riesgos psicosociales, ya que algunas investigaciones sugieren que factores como la doble carga laboral (trabajo–hogar) pueden influir en la percepción del estrés y la calidad de vida.

Figura 2

Edad



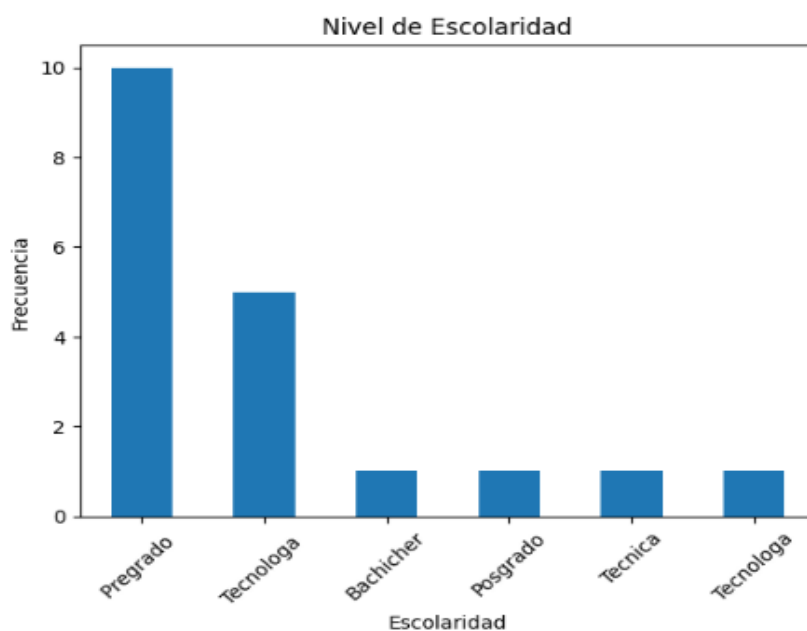
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La distribución de edad muestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un rango entre los 28 y 40 años, concentrándose en una población adulta joven. Este rango de edad corresponde a una etapa productiva activa, donde los colaboradores suelen asumir mayores

responsabilidades laborales y personales, lo que puede aumentar la exposición a factores de riesgo psicosocial como la presión por cumplimiento de metas y el equilibrio entre vida laboral y familiar.

Figura 3

Nivel De Escolaridad



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

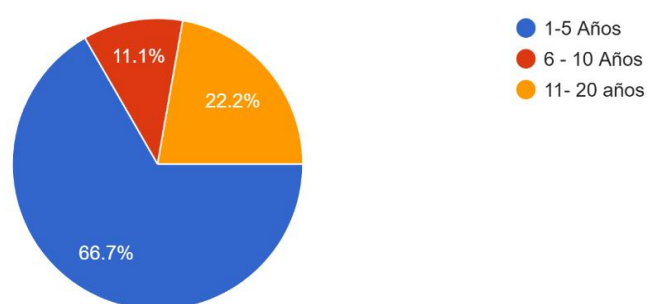
Se observa que el nivel educativo predominante es el pregrado, seguido por formación tecnológica. Hay menor representación de niveles como posgrado o técnico. Como se observa en la gráfica el nivel de escolaridad sobrepasa el bachillerato, observándose que la mayoría de los trabajadores tiene una formación que permite un mayor entendimiento de las funciones y el rol que cumple cada una de las personas dentro de la organización. Esto también indica que la organización cuenta con talento humano calificado, lo cual puede influir positivamente en el

desempeño laboral. Sin embargo, puede relacionarse con mayores niveles de exigencia, responsabilidad y presión laboral, impactando la percepción de carga mental.

Figura 4

Antigüedad En La Empresa.

Antigüedad en la empresa
18 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La mayor parte de los colaboradores tiene una antigüedad entre 1 y 5 años, seguida por un grupo menor entre 11 y 20 años. Se puede observar una planta laboral relativamente joven dentro de la organización. Los colaboradores con menor antigüedad pueden estar en procesos de adaptación, lo que podría incrementar la percepción de estrés. Además, que la posibilidad de que tengas otras actividades alternas también es relevante. Por otro lado, los colaboradores con mayor antigüedad pueden presentar desgaste laboral acumulado. Esta característica en la población fortalece o disminuye el nivel de sentido de pertenencia y empoderamiento de los trabajadores con la empresa, ya que lo esperado es que, a mayor satisfacción en las funciones y reconocimiento de

estas con los valores personales, junto con el tiempo de ejercerlas se crea una responsabilidad consigo mismo y con la entidad.

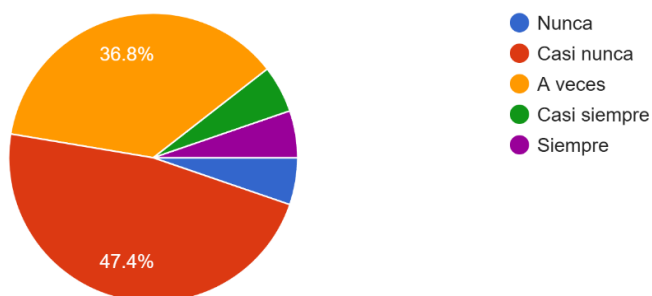
5.4.Dimensiones

5.4.1. DIMENSIÓN 1: Demandas Cuantitativas y Ritmo de Trabajo.

Figura 5

Carga Laboral

1. Mi carga laboral supera el tiempo disponible para cumplirla
19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La mayor proporción de los colaboradores (47.4%) considera que casi nunca su carga laboral supera el tiempo disponible, lo cual indica que, en términos generales la organización mantiene una adecuada distribución del trabajo. Sin embargo, un 36.8% manifiesta que esto ocurre “a veces”, lo que sugiere que existen momentos o picos de trabajo donde la carga laboral puede volverse exigente.

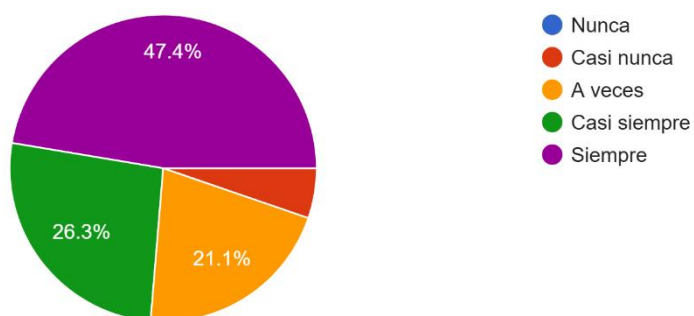
Por otro lado, aunque en menor proporción, aproximadamente un 10.6% (casi siempre y siempre) percibe una sobrecarga constante, lo cual representa un foco de atención, ya que estos colaboradores podrían estar más expuestos a factores de riesgo psicosocial como el estrés laboral o el agotamiento.

Figura 6

Trabajo bajo Presión

2. Trabajo bajo presión por metas comerciales.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

En los resultados se evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe una alta presión laboral asociada al cumplimiento de metas comerciales. En particular, el 47.4% afirma que siempre trabaja bajo presión, seguido de un 26.3% que indica que esto ocurre casi siempre, lo que representa un 73.7% de la población experimentando presión de forma constante. Un 21.1% manifiesta que esta situación se presenta “a veces”, lo cual sigue siendo significativo, ya que refleja que la presión es una condición frecuente dentro del entorno laboral. Solo un porcentaje mínimo (5.3%) considera que casi nunca trabaja bajo presión, y ningún colaborador indicó que nunca la

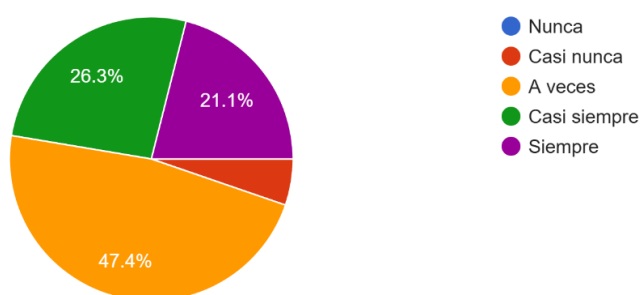
experimenta. La presión por el cumplimiento de metas comerciales es un factor altamente predominante en la organización, lo cual constituye un riesgo psicosocial relevante.

Figura 7

Plazos Establecidos

3. Los plazos establecidos son muy exigentes.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores percibe los plazos como exigentes en distintos niveles. El 47.4% indica que “a veces” los plazos son muy exigentes, lo que sugiere que esta situación no es constante, pero sí frecuente dentro de la dinámica laboral. Sin embargo, es importante destacar que un 47.4% adicional (26.3% casi siempre y 21.1% siempre) experimenta esta exigencia de manera recurrente o permanente. Esto evidencia que casi la mitad de los colaboradores enfrenta condiciones de tiempo que pueden resultar altamente demandantes. Solo un porcentaje reducido (5.3%) considera que los plazos casi nunca son exigentes, y ningún colaborador percibe que nunca lo sean. Este resultado refuerza la presencia de factores de riesgo

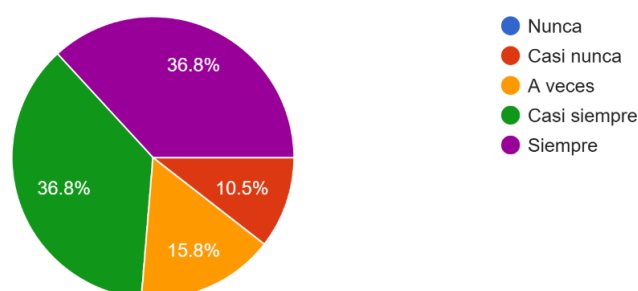
psicosocial asociados a demandas laborales, específicamente: Altas exigencias de tiempo, Presión por cumplimiento, Posible impacto en la salud mental y el desempeño.

Figura 8

Multitareas

4. Debo atender simultáneamente múltiples tareas.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

El gráfico muestra una clara tendencia hacia la alta demanda de multitarea en el entorno evaluado. La gran mayoría de los encuestados vive en un estado de ejecución de múltiples tareas. Si sumamos las categorías "Siempre" y "Casi siempre", obtenemos que el 73.6% de la muestra (casi 3 de cada 4 personas) percibe que su labor requiere atención simultánea a varios frentes de manera constante. Existe un empate exacto (36.8%) entre quienes "Siempre" y "Casi siempre" deben atender múltiples tareas. Esto sugiere que el flujo de trabajo es intensivo y no se trata de eventos aislados, sino de una característica inherente al rol o actividad que desempeñan. Solo un 10.5% indica que "Casi nunca" se ve en esta situación, y nadie (0%) respondió "Nunca". Esto confirma que la multitarea es una realidad prácticamente universal para este grupo. Aunque la

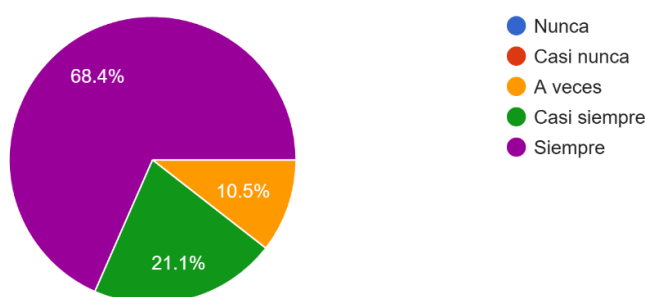
multitarea es a veces necesaria es importante validar que no genere un impacto negativo en la eficiencia e incremente los niveles de estrés y presión laboral.

Figura 9

Concentración Constante.

5. Mi trabajo requiere concentración constante durante largos periodos.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

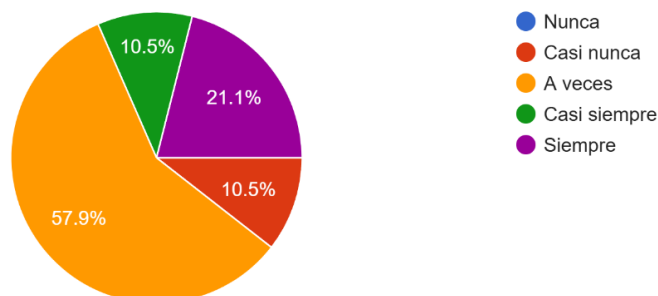
La gran mayoría de los encuestados (89.5%) afirma que su trabajo requiere concentración constante "Siempre" o "Casi siempre". Esto indica que las tareas desempeñadas por este grupo son altamente demandantes a nivel mental y exigen un enfoque sostenido. Con más de dos tercios de la muestra (68.4%) en la categoría máxima, queda claro que la concentración no es una exigencia esporádica, sino una condición estructural del puesto o actividad evaluada. No hubo respuestas en las categorías "Nunca" o "Casi nunca", lo que refuerza la idea de que este grupo no realiza tareas mecánicas o de baja atención. Esta combinación de multitarea + concentración prolongada es un factor determinante para el agotamiento mental, ya que el cerebro gasta mucha energía intentando enfocar profundamente mientras es interrumpido por otros estímulos simultáneos.

DIMENSIÓN 2: Demandas Emocionales.

Figura 10

Emocionalidad del cliente

1. Atiendo clientes en situaciones conflictivas.
19 respuestas



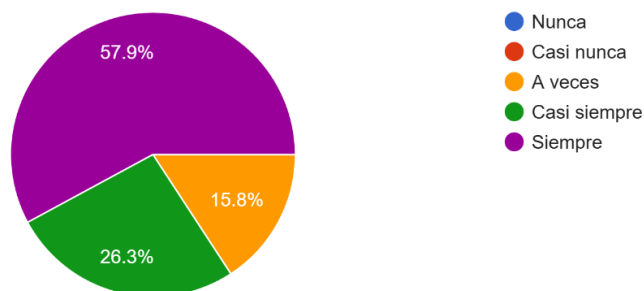
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La mayoría de los encuestados (57.9%) experimenta situaciones conflictivas de manera ocasional con respecto al servicio al cliente ("A veces"). Esto indica que el trato con clientes difíciles es una parte regular del entorno laboral, aunque no sea la constante diaria para la mayoría. Si sumamos las categorías "Siempre" y "Casi siempre", observamos que un 31.6% de la muestra (casi un tercio del grupo) enfrenta conflictos de forma recurrente. Este es un dato significativo, ya que la gestión constante de crisis puede derivar en desgaste emocional. Resulta notable que el 0% de los participantes eligiera la opción "Nunca". Esto significa que la totalidad de los 19 encuestados ha tenido que gestionar situaciones conflictivas con clientes en algún momento. Si bien la carga mental de trabajo es constante y pesada, el estrés derivado específicamente de interacciones negativas con clientes es más intermitente para la mayor parte del equipo, aunque muy crítico para un sector específico (el 21.1% que respondió "Siempre")

Figura 11*Control De Emociones*

2. Debo controlar mis emociones frente a usuarios difíciles.

19 respuestas



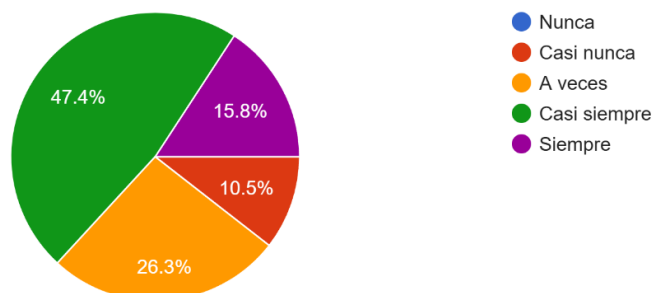
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La gran mayoría de los participantes (84.2%) se ubica en las categorías "Siempre" y "Casi siempre". Esto sugiere que el control de las emociones es una habilidad crítica y constante en su labor diaria, lo cual suele asociarse a roles de atención al público o gestión de crisis. Con más de la mitad de los votos (57.9%), la necesidad de autocontrol emocional no es ocasional, sino una norma vigente en el entorno de trabajo. El hecho de que nadie haya respondido "Nunca" o "Casi nunca" refuerza que todos los encuestados, sin excepción, deben gestionar sus reacciones emocionales frente a usuarios complejos en algún grado. Este escenario es un indicador típico de riesgo psicosocial, donde la "falsa calma" emocional frente al usuario puede generar un desgaste interno significativo si no se cuenta con herramientas de desahogo o apoyo y que terminan llevando fuera de su horario laboral a la vida cotidiana.

Figura 12*Agotamiento Emocional*

3. Me siento emocionalmente agotado/a al finalizar la jornada.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

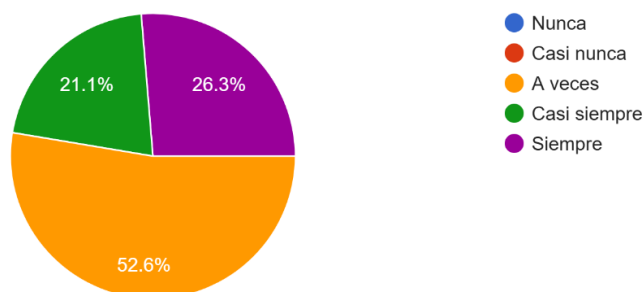
El 63.2% de los encuestados (sumando "Siempre" y "Casi siempre") termina su día de trabajo con un sentimiento de agotamiento emocional de forma recurrente. Este es un indicador crítico de fatiga acumulada. Solo un pequeño grupo (10.5%) reporta que "Casi nunca" se siente así, y nadie (0%) afirma no sentir este agotamiento nunca. Esto sugiere que la carga de trabajo es emocionalmente costosa para la totalidad del grupo. La categoría más votada es "Casi siempre", lo que indica que el agotamiento no es una situación aislada derivada de un día "malo", sino una consecuencia habitual del desempeño de sus funciones. Los datos sugieren que el grupo se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial elevado, donde la demanda mental y emocional supera, de manera constante, la capacidad de recuperación diaria de los trabajadores.

Figura 13

Errores financieros.

4. Siento tensión por posibles errores financieros.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

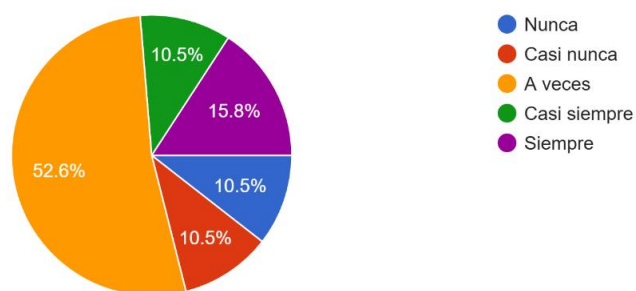
El hallazgo más relevante es que el 100% de los participantes experimenta tensión por errores financieros en algún grado. No existen respuestas en las categorías de "Nunca" o "Casi nunca", lo que sugiere que la responsabilidad económica es un factor de estrés presente para todo el grupo. Más de la mitad de los encuestados (52.6%) siente esta tensión de manera ocasional ("A veces"). Esto indica que, aunque no es una preocupación constante para la mayoría, es un riesgo latente que emerge periódicamente en su flujo de trabajo. Casi la mitad de la muestra (47.4%) se ubica en los rangos de "Siempre" y "Casi siempre". Para estos trabajadores, la posibilidad de cometer un error financiero representa una carga de estrés permanente, lo cual puede afectar la toma de decisiones y la velocidad de ejecución por miedo a equivocarse. Esta combinación es un terreno fértil para la ansiedad laboral, ya que el trabajador debe ser rápido y multitarea, pero el

"castigo" o la consecuencia de un error es lo suficientemente grave como para generar tensión constante.

Figura 14

Responsabilidades Económicas

5. Las responsabilidades económicas del cargo me generan estrés.
19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Más de la mitad de los encuestados (52.6%) experimenta estrés financiero "A veces". Esto indica que, para la mayoría, la presión económica no es constante, pero sí un factor recurrente en su desempeño. Al sumar las categorías "Siempre" y "Casi siempre", se observa que un 26.3% del grupo vive bajo una presión económica constante o muy frecuente. A diferencia de otras métricas analizadas anteriormente, aquí sí encontramos un porcentaje de personas (21% sumando "Nunca" y "Casi nunca") que no percibe las responsabilidades económicas como una fuente relevante de tensión. Esto sugiere que, aunque el miedo al error es universal en este grupo, el estrés diario derivado de la carga económica es manejable para una parte del equipo, pero sigue siendo un factor de peso para casi el 80% de los trabajadores que reportan sentirlo al menos ocasionalmente.

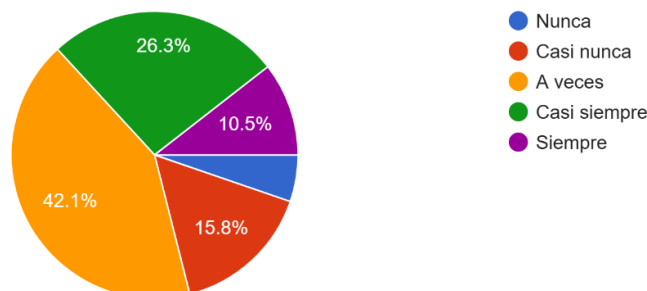
5.4.2. DIMENSIÓN 3: Control y Autonomía

Figura 15

Organización por prioridades

1. Puedo organizar mi trabajo según mis prioridades.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

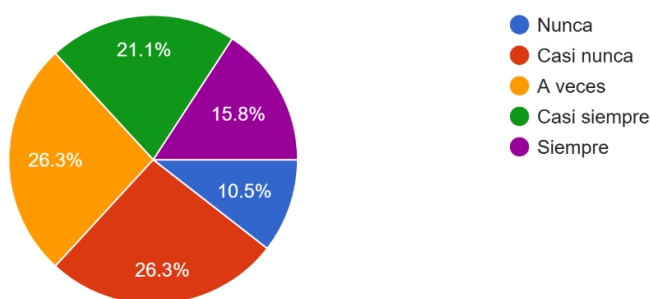
La respuesta predominante es "A veces" (42.1%), lo que sugiere para casi la mitad del grupo, la capacidad de priorizar sus propias tareas depende de factores externos, urgencias o instrucciones superiores que no siempre coinciden con su planificación personal. Solo un 10.5% de los encuestados siente que "Siempre" tiene el control de su organización. Si sumamos las categorías de mayor autonomía ("Siempre" y "Casi siempre"), obtenemos un 36.8%, lo cual indica que menos de 4 de cada 10 personas gozan de una libertad organizativa constante. Un 21.1% de la muestra (sumando "Nunca" y "Casi nunca") percibe que rara vez o nunca tiene la posibilidad de organizar su trabajo según sus propias prioridades, lo que puede ser un indicador de puestos altamente rígidos o con una supervisión muy estrecha. Cuando un trabajador debe atender múltiples tareas, mantener una concentración alta y gestionar clientes conflictivos (como se vio antes), pero además siente que no puede organizar su jornada según sus prioridades, el riesgo de

estrés crónico aumenta significativamente, ya que pierde la herramienta principal para gestionar su propia carga de trabajo.

Figura 16

Decisiones relacionadas a las junciones

2. Participo en decisiones relacionadas con mis funciones.
19 respuestas



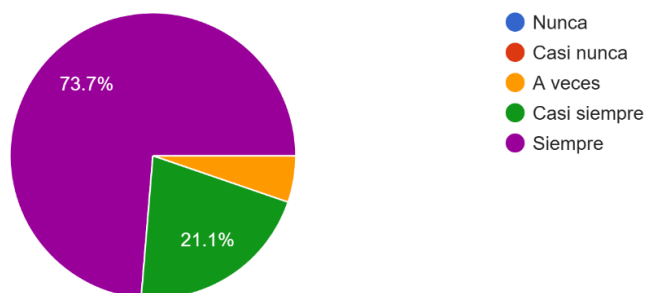
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

El dato más significativo es que la categoría más votada (empatada con "A veces") es "Casi nunca" con un 26.3%. Si sumamos a quienes respondieron "Nunca", observamos que un 36.8% de la muestra siente que tiene poca o ninguna incidencia en las decisiones que afectan su propio trabajo. A diferencia de métricas anteriores donde había una tendencia clara, aquí los resultados están muy repartidos. Esto sugiere que la posibilidad de participar en decisiones puede depender mucho del área específica, del jefe directo o de la antigüedad del trabajador, y no es una política uniforme en la organización. Solo un 15.8% de los participantes siente que "Siempre" es tomado en cuenta. Al agrupar los niveles altos de participación ("Siempre" y "Casi siempre"), se llega apenas al 36.9%, lo que deja a la mayoría del grupo en una posición pasiva frente al diseño y ejecución de sus funciones.

Figura 17*Claridad sobre las responsabilidades*

3. Tengo claridad sobre mis responsabilidades.

19 respuestas



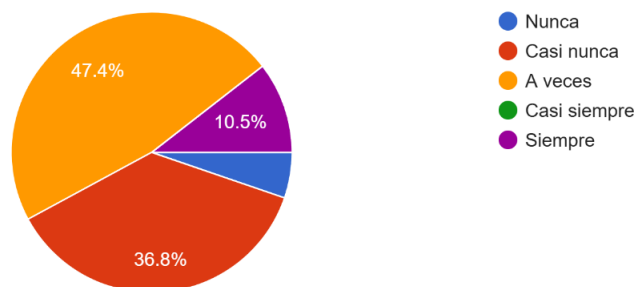
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

El hallazgo más positivo hasta ahora es que el 94.8% de los encuestados (sumando "Siempre" y "Casi siempre") afirma tener claridad sobre lo que debe hacer. Esto indica que los objetivos y tareas están bien comunicados por parte de la organización, procesos claros y estandarizados. Con casi tres cuartas partes de la muestra (73.7%) en la categoría máxima, queda claro que no hay ambigüedad en el cargo. Los trabajadores saben exactamente qué se espera de ellos. El hecho de que nadie haya marcado "Nunca" o "Casi nunca" sugiere que no existen problemas de diseño de puesto o falta de inducción en este grupo. Los trabajadores tienen claro su camino, pero el camino es muy pesado, requiere una concentración extrema, gestión de conflictos constante y les deja poco margen para maniobrar u opinar. La claridad de responsabilidades ayuda, pero por sí sola no compensa el desgaste emocional observado.

Figura 18*Instrucciones*

4. Recibo instrucciones contradictorias. (ítem inverso).

19 respuestas



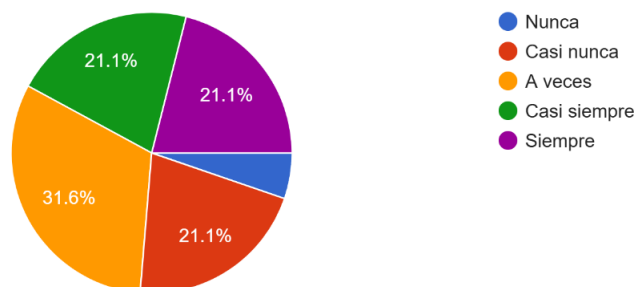
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Casi la mitad de los encuestados (47.4%) recibe instrucciones contradictorias "A veces". Esto indica que, aunque no es una constante diaria para la mayoría, existen fallas puntuales en los canales de comunicación o en la unidad de mando dentro de la organización. Un porcentaje significativo (36.8%) indica que "Casi nunca" recibe órdenes opuestas. Sumado al 5.3% que respondió "Nunca", se tiene que un 42.1% de la muestra percibe una línea de mando relativamente coherente. Aunque es un porcentaje menor, el 10.5% que seleccionó "Siempre" enfrenta una situación crítica, ya que recibir instrucciones contradictorias de forma permanente es una de las fuentes más agudas de estrés y parálisis operativa. Esto sugiere que los trabajadores conocen bien sus funciones generales, pero en el día a día se encuentran con directrices que chocan entre sí. Esta inconsistencia puede erosionar la confianza en el liderazgo y contribuir al agotamiento emocional detectado previamente, ya que obliga al trabajador a decidir a qué instrucción obedecer, asumiendo el riesgo de equivocarse en cualquiera de las dos opciones.

Figura 19*Mejoras en los procesos*

5. Puedo proponer mejoras en los procesos.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La respuesta más frecuente es "A veces" (31.6%), lo que indica que, para una parte considerable del grupo, proponer mejoras no es una práctica constante o sistemática, sino que depende de momentos o circunstancias específicas. Existe un empate exacto del 21.1% entre quienes se sienten empoderados para proponer ("Siempre" y "Casi siempre") y quienes sienten que rara vez pueden hacerlo ("Casi nunca"). Esto sugiere una falta de uniformidad en la cultura de participación dentro de la organización. Un 26.4% de la muestra (sumando "Nunca" y "Casi nunca") percibe una baja o nula apertura para recibir sus sugerencias de mejora. Esto representa a 1 de cada 4 trabajadores en una posición puramente ejecutora, sin influencia en el diseño del flujo de trabajo. Aunque los trabajadores tienen claridad sobre sus responsabilidades, la dificultad para proponer cambios o mejoras (que afecta a casi el 60% si sumamos "A veces", "Casi nunca" y "Nunca") puede generar una sensación de estancamiento. No tener canales efectivos para mejorar procesos que el propio trabajador identifica como ineficientes —especialmente en un entorno de

alta multitarea y agotamiento emocional— es un factor que incrementa la frustración y la desmotivación laboral.

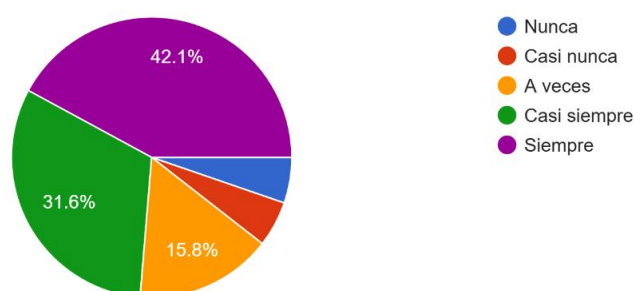
5.4.3. Dimensión Liderazgo y Relaciones Sociales.

Figura 20

Apoyo del líder

1. Mi jefe inmediato brinda apoyo cuando lo necesito.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Este resultado muestra un clima laboral favorable, donde la mayoría de los colaboradores perciben respaldo de sus líderes. Sin embargo, el grupo que respondió “A veces” merece atención: puede reflejar experiencias de apoyo desigual, dependiendo de la situación o del jefe. Aunque los porcentajes negativos son bajos, no deben ignorarse, ya que incluso unos pocos casos de falta de apoyo pueden afectar la confianza y la motivación del equipo. Casi las tres cuartas partes de los encuestados (73.7%) sienten que cuentan con el respaldo de su jefe “Siempre” o “Casi siempre”. Este es un indicador saludable de liderazgo y canales de comunicación abiertos en situaciones de necesidad. La categoría más votada es “Siempre” (42.1%), lo que sugiere que para una gran parte del equipo, el jefe inmediato es una figura de confianza y resolución efectiva de problemas. Esto

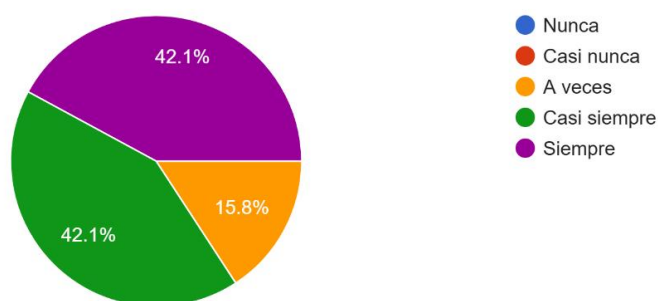
indica que el problema del estrés en este grupo no parece derivar de una mala relación con el liderazgo directo, sino más bien de la estructura misma del trabajo. El apoyo del jefe actúa como un factor protector o un "amortiguador", pero por sí solo no logra mitigar las condiciones de alta exigencia que generan el desgaste detectado en la serie de datos.

Figura 21

Feedback

2. Recibo retroalimentación clara y respetuosa.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

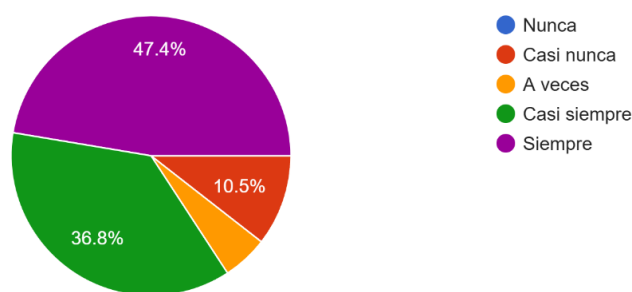
Existe un empate exacto entre las categorías "Siempre" y "Casi siempre". Esto significa que el 84.2% de los encuestados recibe retroalimentación de manera satisfactoria y profesional de forma habitual. Es notable que el ninguno de los participantes haya seleccionado "Nunca" o "Casi nunca". Esto indica que la organización mantiene estándares altos de respeto y claridad en sus procesos de evaluación y comunicación interna. Que más de 8 de cada 10 personas se sientan bien informadas sobre su desempeño sugiere que los líderes no solo supervisan, sino que se toman el tiempo para guiar al personal de manera constructiva. En este escenario, el buen liderazgo (feedback respetuoso y apoyo) es probablemente lo que mantiene al equipo funcionando y evita

que los niveles de estrés y rotación sean aún más críticos. El enfoque de mejora no debería estar en cambiar a los líderes, sino en revisar las cargas de trabajo y otorgar mayores márgenes de autonomía y participación.

Figura 22

Buen ambiente laboral

3. Existe buen ambiente laboral en mi equipo.
19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

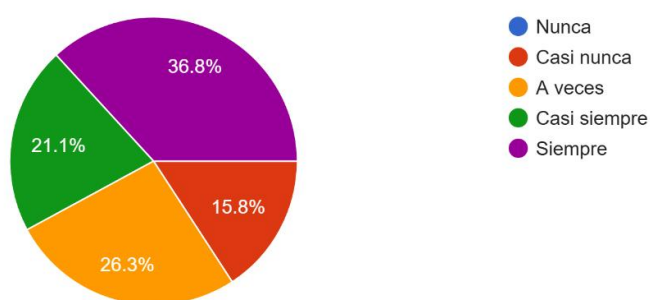
La gran mayoría de los encuestados (84.2%) percibe un buen ambiente laboral "Siempre" o "Casi siempre". Este es un indicador muy sólido de cohesión grupal y relaciones interpersonales sanas dentro del equipo. El hecho de que nadie (0%) haya respondido "Nunca" sugiere que no existen fracturas profundas o ambientes tóxicos generalizados. La categoría más alta, "Siempre" (47.4%), es casi la mitad de la muestra, lo que indica que el buen trato y la colaboración son la norma operativa y no la excepción. El estrés en esta organización es de carácter estructural y operativo, no relacional. Los trabajadores se llevan bien entre ellos y respetan a sus líderes, pero el diseño de sus tareas es agotador. En este contexto, el buen clima laboral funciona como el

principal mecanismo de retención: los empleados probablemente se quedan por el equipo y el trato humano, a pesar de la pesada carga de trabajo.

Figura 23

Expresión libre

4. Puedo expresar desacuerdos sin temor.
19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

El 26.3% que respondió "A veces" sugiere que la libertad para disentir no es una norma constante, sino que depende de factores variables como el tema en cuestión, el interlocutor o el momento específico de la organización. La mayoría de los encuestados (57.9%) se siente segura de expresar desacuerdos de manera frecuente, sumando las categorías "Siempre" y "Casi siempre". Esto indica que existe una base sólida de confianza en la comunicación hacia los líderes o entre compañeros. Un 15.8% de la muestra indica que "Casi nunca" puede expresar desacuerdos sin temor. Aunque es un porcentaje minoritario, representa a una parte del equipo que percibe riesgos o represalias potenciales al manifestar opiniones divergentes. Fomentar la expresión abierta de ideas es vital en un entorno que, como se vio anteriormente, enfrenta altas cargas de estrés y

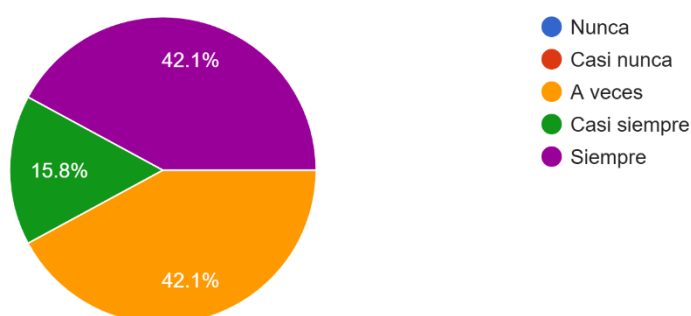
multitarea, ya que permite identificar fallas en los procesos antes de que se conviertan en errores críticos.

Figura 24

Reconocimientos por desempeño

5. Siento reconocimiento por mi desempeño.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Un porcentaje considerable (42.1%) solo siente este reconocimiento "A veces". Esto sugiere que, aunque no hay una falta total de valoración, el reconocimiento podría ser más sistemático o estar mejor distribuido para evitar que dependa de situaciones excepcionales. La mayoría del grupo (57.9%, sumando "Siempre" y "Casi siempre") siente que su desempeño es valorado de manera constante o muy frecuente. Resulta muy positivo que el 0% de los encuestados haya marcado las opciones "Nunca" o "Casi nunca". Esto indica que, en general, todos los trabajadores perciben que su esfuerzo es notado en algún nivel. Este flujo constante de reconocimiento, sumado al buen ambiente laboral y al apoyo de los jefes, actúa como el combustible que permite al equipo sostener las exigentes demandas operativas del cargo. Para

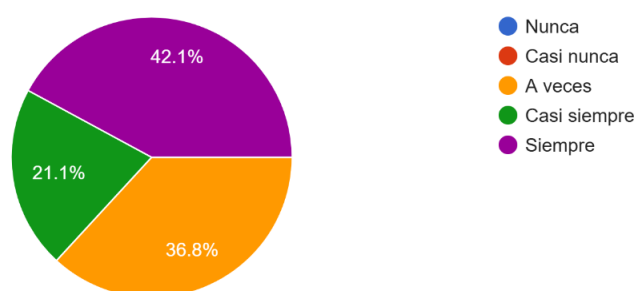
optimizar este indicador, la organización podría trabajar en formalizar los procesos de retroalimentación para que ese 42.1% que lo siente "A veces" pase a percibirlo con mayor frecuencia.

5.4.4. Dimensión 5 Recompensa y Estabilidad Laboral.

Figura 25

Reconocimiento en la organización

1. Mi esfuerzo es reconocido por la organización.
19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

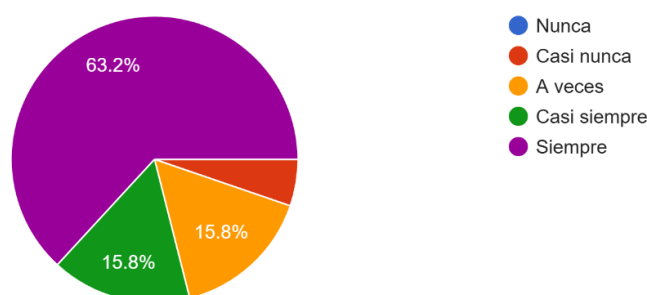
Es sumamente notable que el 100% de los encuestados percibe algún nivel de reconocimiento, ya que no hubo respuestas en las categorías negativas ("Nunca" o "Casi nunca"). Esto indica una cultura organizacional que, de base, valora el aporte de sus empleados. La mayoría de la muestra (63.2%) se ubica en los rangos más altos de satisfacción ("Siempre" y "Casi siempre"). Lo que indica que para más de 6 de cada 10 trabajadores, el reconocimiento no es un evento aislado, sino una práctica recurrente. Un 36.8% de los participantes respondió "A veces". Este grupo representa una oportunidad de mejora significativa, ya que perciben que su esfuerzo solo es notado en ocasiones específicas, lo que puede generar una sensación de inconsistencia en

los criterios de evaluación. Este indicador es un pilar fundamental para la retención de talento. En el contexto de los análisis previos, donde se detectaron factores de estrés por carga operativa, el hecho de que la organización reconozca el esfuerzo actúa como un amortiguador psicológico contra el agotamiento.

Figura 26

Estabilidad laboral

2. Existe estabilidad laboral en la entidad.
19 respuestas



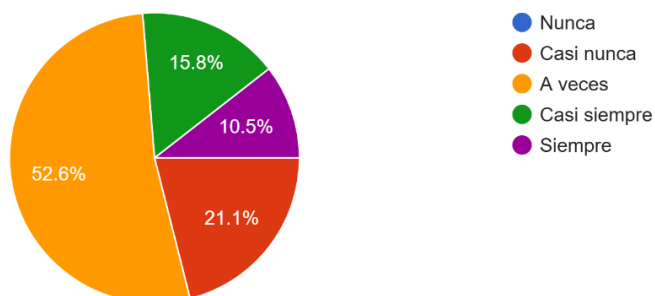
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

El resultado refleja un clima organizacional sólido, donde más del 78% (sumando “Siempre” y “Casi siempre”) confía en la estabilidad laboral. Sin embargo, el 15.8% que respondió “A veces” merece atención, ya que puede indicar experiencias de inseguridad en ciertos momentos o áreas. El porcentaje bajo en “Casi nunca” muestra que la percepción negativa es marginal, pero no debe ignorarse. El 63.2% “Siempre” Indica que la mayoría de los participantes perciben que la entidad ofrece estabilidad laboral de manera constante. Este es un indicador muy positivo, pues refleja confianza en la permanencia y seguridad en el empleo.

Figura 27*Despido.*

3. Me preocupa perder mi empleo.

19 respuestas



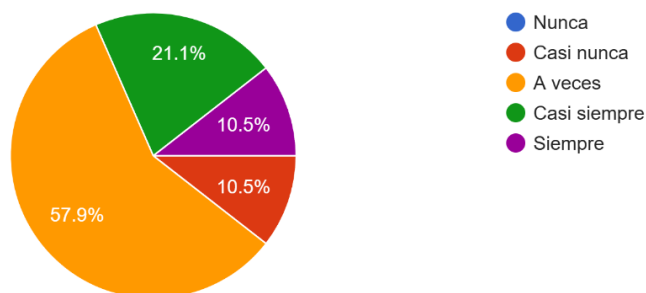
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Aunque la segunda gráfica mostraba que la mayoría percibe estabilidad laboral, esta tercera revela que más de la mitad aún siente preocupación ocasional. Esto sugiere que la percepción de estabilidad no elimina del todo la ansiedad sobre la pérdida del empleo. El 26.3% (sumando “Casi siempre” y “Siempre”) vive con preocupación frecuente o constante, lo que puede impactar negativamente en la motivación y el compromiso. (52.6%): La mayoría de los encuestados siente preocupación ocasional por perder su trabajo. Esto refleja cierta inseguridad, aunque no permanente. Un quinto de los participantes rara vez se preocupa, lo que indica confianza en la estabilidad laboral.

Figura 28*Metas comerciales.*

4. Las metas comerciales afectan mi permanencia.

19 respuestas



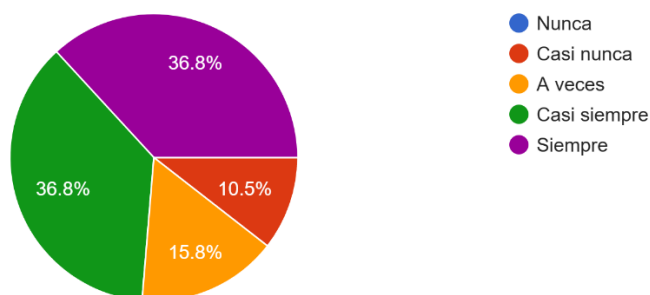
Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Es notable que ninguno de los encuestados eligió la opción "Nunca". Esto significa que la totalidad de la muestra siente, en mayor o menor grado, que su puesto de trabajo depende del cumplimiento de metas comerciales. Más de la mitad del equipo (57.9%) siente esta presión "A veces". Esto sugiere que la estabilidad laboral se percibe como condicional y fluctúa según el ciclo de ventas o el desempeño del periodo. Casi un tercio del equipo (31.6%, sumando "Siempre" y "Casi siempre") vive con la percepción constante de que su permanencia está en riesgo. Esta es una fuente primaria de estrés laboral crónico que puede afectar la toma de decisiones y la salud mental de los colaboradores. La presión por las metas comerciales parece ser el motor que genera la multitarea y la tensión observada en el resto del estudio. Un entorno donde el 89.5% de los empleados (sumando "A veces", "Casi siempre" y "Siempre") siente que su empleo está en juego por metas comerciales es un entorno con alto riesgo de despido y rotación voluntaria en cuanto surja una oportunidad con mayor estabilidad percibida.

Figura 29*Evaluación*

5. La evaluación de desempeño es justa.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Existe un empate exacto entre las categorías "Siempre" y "Casi siempre". Esto indica que el 73.6% del equipo confía de manera habitual en que los criterios con los que se les mide son justos y objetivos. El hecho de que la mayoría perciba justicia en la evaluación sugiere que los indicadores (KPIs) están claramente definidos y que existe una alineación entre el esfuerzo realizado y la calificación obtenida. Un 26.3% de la muestra (sumando "A veces" y "Casi nunca") tiene dudas sobre la imparcialidad del proceso. Esto puede deberse a discrepancias en la interpretación de metas comerciales o a una percepción de que factores externos no controlables influyen en su nota final. Los colaboradores entienden que el entorno es exigente y que su empleo depende de resultados, pero no culpan a la metodología de evaluación de ser arbitraria.

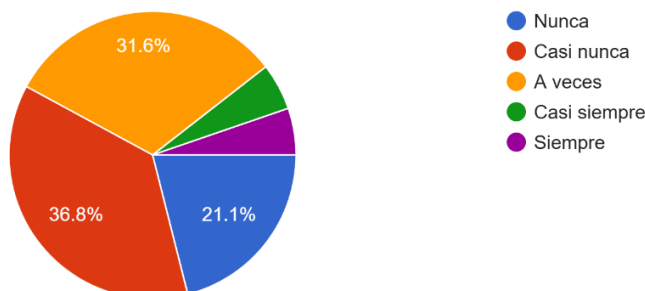
5.4.5. Dimensión 6 Interferencia Trabajo–Vida Personal.

Figura 30

Afectación familiar.

1. El trabajo afecta mi vida familiar.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La percepción sobre el conflicto trabajo-familia muestra una tendencia mayoritariamente controlada, aunque con presencia de interferencia en una parte del grupo. La mayoría de los encuestados (57.9%, sumando "Casi nunca" y "Nunca") percibe que su trabajo tiene poco o ningún impacto negativo en su vida familiar. Esto sugiere que, a pesar de las exigencias operativas detectadas en análisis previos, la jornada laboral permite mantener un espacio personal saludable para la mayor parte del equipo. Un 31.6% señala que esta afectación ocurre "A veces". Esto puede estar ligado a periodos de alta demanda, cierres de metas comerciales o situaciones excepcionales que requieren tiempo adicional o generan fatiga que se traslada al hogar. Solo un 10.6% (sumando "Casi siempre" y "Siempre") siente que el trabajo invade su vida familiar de forma constante. Este es un porcentaje bajo que indica que la organización, de manera general, respeta los tiempos de

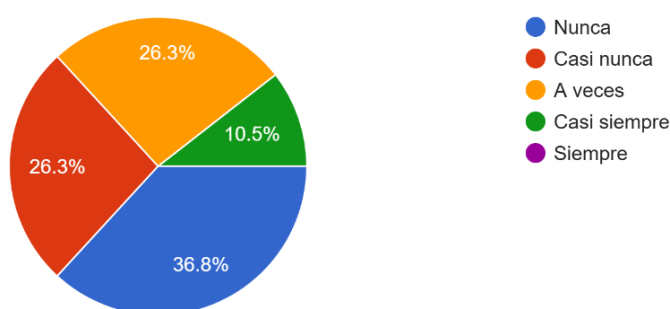
descanso y desconexión. El equilibrio vida-trabajo es uno de los puntos que, junto con el buen ambiente laboral y el apoyo de los jefes, ayuda a compensar la dureza operativa del puesto.

Figura 31

Desconexión fuera del Horario Laboral

2. Me resulta difícil desconectarme fuera del horario laboral.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La capacidad de los colaboradores para separar su vida personal de la laboral muestra una tendencia mayoritariamente positiva, aunque con una porción relevante de fatiga mental residual. El dato más alentador es que la mayoría de los encuestados (63.1%, sumando "Nunca" y "Casi nunca") logra desconectarse de sus tareas una vez finalizada la jornada laboral. Esto indica que los procesos de cierre diario son efectivos para la mayor parte del equipo. Un 26.3% siente dificultad para desconectarse "A veces". Esto sugiere que, tras días de alta carga cognitiva o situaciones críticas con clientes (factores detectados en análisis anteriores), la mente del trabajador sigue procesando información laboral durante su tiempo libre. Solo el 10.5% reporta una dificultad constante ("Casi siempre") para desconectarse. Al no haber respuestas en la categoría "Siempre",

se infiere que no existe una cultura de hiper-disponibilidad o exigencia de contacto fuera de horario por parte de la organización. La principal recomendación sería identificar si ese 36.8% que tiene dificultades (sumando "A veces" y "Casi siempre") coincide con las áreas que reportaron mayor agotamiento emocional, para implementar técnicas de "higiene mental" o cierres de jornada más estructurados que faciliten la transición al tiempo personal.

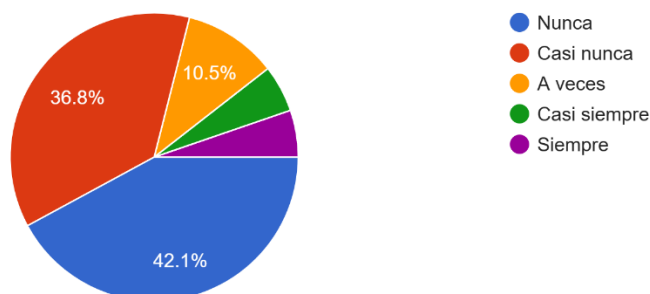
5.4.5.1.Desconexión fuera del horario.

Figura 32

Abuso y confianza

3. Debo atender asuntos laborales fuera del horario.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La gran mayoría de los encuestados (78.9%, sumando "Nunca" y "Casi nunca") indica que no tiene la obligación de atender temas de trabajo fuera de su jornada. Este es un indicador excelente de salud organizacional y cumplimiento de límites legales y contractuales. El hecho de que la categoría más alta sea "Nunca" (42.1%) refuerza la idea de que la cultura de la empresa favorece el descanso real y la separación de entornos. Solo un 10.6% (sumando "Siempre" y "Casi

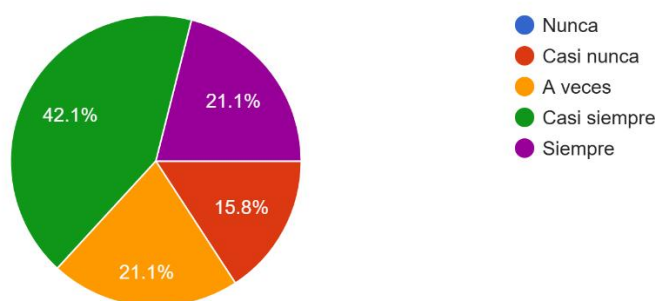
siempre") reporta una carga recurrente fuera del horario. Estos casos suelen estar asociados a puestos de alta responsabilidad, emergencias puntuales o falta de delegación de tareas. La organización tiene una política saludable de respeto al horario. El estrés del equipo no es causado por una invasión del tiempo libre, sino por la intensidad de la labor dentro de la oficina.

Figura 33

Compatibilidad con la vida personal.

4. El horario laboral es compatible con mi vida personal.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

La mayoría de los encuestados (63.2%, sumando "Casi siempre" y "Siempre") considera que su horario laboral es compatible con su vida personal. Esto indica que, para la mayor parte del equipo, la estructura de la jornada permite cumplir con compromisos y actividades externas a la oficina. Un 36.9% de la muestra (sumando "A veces" y "Casi nunca") percibe algún grado de conflicto entre su horario y su vida privada. Que 1 de cada 3 trabajadores tenga dificultades para conciliar ambos mundos de manera constante es un punto que requiere atención para prevenir el desgaste. Es positivo notar que nadie eligió la opción "Nunca". Esto sugiere que el horario no es totalmente prohibitivo para la vida personal de ningún colaborador, aunque para algunos sea difícil

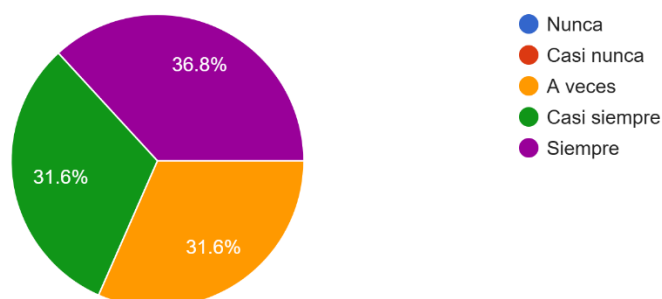
de manejar. La organización tiene una buena estructura de horarios y respeta los límites del tiempo de descanso. La insatisfacción o dificultad reportada por el 36.9% restante podría no deberse a la cantidad de horas trabajadas en sí, sino a la fatiga acumulada por la alta carga cognitiva y la presión de metas comerciales analizadas anteriormente, lo que hace que el tiempo personal se use principalmente para recuperarse del agotamiento en lugar de disfrutar de la vida privada.

Figura 34

Satisfacción - Equilibrio.

5. Me siento satisfecho/a con el equilibrio trabajo-vida.

19 respuestas



Nota. Extraída de Google forms Encuesta realizada a los colaboradores

Es muy relevante que el ninguno de los colaboradores encuestados se sienta insatisfecho de manera constante ("Nunca" o "Casi nunca"). Esto indica que la organización ha logrado establecer un entorno donde nadie siente que su vida personal ha sido completamente anulada por el trabajo. La mayoría del equipo (68.4%, sumando "Siempre" y "Casi siempre") reporta una satisfacción alta y recurrente con su equilibrio de vida. Este es un indicador de bienestar muy

positivo, especialmente considerando las presiones operativas analizadas en gráficas previas. Un 31.6% se siente satisfecho solo "A veces". Este grupo representa a trabajadores que probablemente experimentan picos de estrés o temporadas donde las metas comerciales y la carga de tareas dificultan mantener la armonía personal. El equipo goza de una salud organizacional robusta en términos de cultura y respeto humano, lo cual genera una satisfacción general aceptable. Sin embargo, para mejorar ese 31.6% intermitente, la empresa debería revisar no el tiempo que trabajan, sino el nivel de estrés y presión que se vive durante la jornada, de modo que los empleados terminen su día con energía suficiente para disfrutar realmente de su vida personal.

Analizar la afectación de los factores de riesgo psicosocial identificados en la productividad laboral y el desarrollo humano de los colaboradores.

En este objetivo se buscó relacionar los factores de riesgo previamente identificados en la batería con variables de resultado como: Productividad laboral (cumplimiento de metas, desempeño) Ausentismo, Rotación de personal, Satisfacción laboral, Desarrollo personal y profesional.

Se aplican análisis estadísticos como correlaciones o cruces de variables para determinar si existe relación entre altos niveles de riesgo psicosocial y disminución en la productividad o el bienestar. Además, se interpretan los resultados desde un enfoque de desarrollo humano, considerando cómo estos factores afectan la motivación, el crecimiento personal y la calidad del entorno laboral.

La tabla establece una relación causal entre factores de Riesgo Psicosocial (variables independientes) y diversos resultados organizacionales y personales (variables dependientes). Se estructura en cinco columnas: Variable Independiente, Dimensión, Variable Dependiente, Indicador e Interpretación esperada.

Tabla 5*Análisis por categorías de riesgo*

Variable independiente (Riesgo psicosocial)	Dimensión	Variable dependiente	Indicador	Interpretación esperada
Demandas laborales	Carga laboral, plazos, multitarea	Productividad laboral	Cumplimiento de metas	A mayor carga, menor desempeño sostenido
Presión por metas	Exigencias comerciales	Productividad laboral	Desempeño laboral	Alta presión puede afectar negativamente el rendimiento
Demandas laborales	Sobrecarga	Ausentismo	Frecuencia de ausencias	Mayor riesgo mayor ausentismo
Condiciones organizacionales	Estabilidad, reconocimiento	Rotación de personal	Intención de permanencia	Baja estabilidad mayor rotación
Interferencia trabajo–familia	Desconexión, tiempo personal	Calidad de vida	Equilibrio vida–trabajo	Mayor interferencia menor bienestar
Factores psicosociales (general)	Todas las dimensiones	Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	Mayor riesgo menor satisfacción
Factores psicosociales (general)	Todas las dimensiones	Desarrollo humano	Crecimiento personal y profesional	Mayor riesgo menor desarrollo

Nota Elaboración propia en base a los resultados de la batería realizada al equipo de trabajo

La tabla evidencia una relación inversa entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida de los colaboradores. Se observa que variables como la presión por metas y las demandas laborales presentan correlaciones negativas moderadas, lo que indica que, a mayor nivel de riesgo, menor bienestar y satisfacción laboral. Tener presentes las interpretaciones permitirá la ejecución adecuada de planes y proyectos de acción que permitan minimizar dichos riesgos. Las "Demandas laborales" (carga, plazos, multitarea) y la "Presión por metas" (exigencias en metas comerciales) se identifican como los principales disparadores. Para estos hallazgos se proponen indicadores tangibles como "Cumplimiento de metas", "Frecuencia de ausencias" e "Intención de permanencia" para evaluar el impacto real de los riesgos.

Contrastar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores, estableciendo relaciones entre las dimensiones laboral, emocional y familiar.

El presente objetivo tuvo como finalidad contrastar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores de la entidad financiera, estableciendo relaciones entre las dimensiones laboral, emocional y familiar. Para este objetivo se integrarán los resultados obtenidos en los anteriores análisis, con el fin de evaluar cómo los riesgos psicosociales impactan diferentes dimensiones de la vida del colaborador cual es su impacto en la Dimensión laboral: desempeño, satisfacción, clima organizacional, Dimensión emocional: estrés, ansiedad, agotamiento, Dimensión familiar: equilibrio vida-trabajo, relaciones personales

Se podrán realizar cruces de variables o análisis comparativos para identificar patrones, por ejemplo, Alta carga laboral vs afectación emocional - Estrés laboral vs conflictos familiares este contraste permitirá evidenciar la incidencia integral de los riesgos psicosociales en la calidad de vida, generando conclusiones que sustenten propuestas de intervención organizacional.

A partir del análisis de la información recolectada, se identificó que los factores de riesgo psicosocial, especialmente aquellos asociados a altas demandas laborales, presión por metas comerciales y exigencia en los plazos, presentan una incidencia directa en el bienestar integral de los colaboradores. Aunque de manera positiva hay muchas situaciones que indican un buen manejo de los diferentes riesgos encontrados es necesario brindar de manera oportuna acciones que permitan estudiar los impactos que si están generando afectación en los colaboradores.

Tabla 6

Plan de intervención.

Factor de riesgo identificado	Objetivo de intervención	Actividad	Responsable	Indicador de seguimiento	Plazo	Resultado esperado
Alta carga laboral, Multitarea	Disminución de la sobrecarga laboral	Revisión y redistribución de tareas y funciones	Líderes/Talento humano	% de colaboradores que perciben sobrecarga	Corto plazo (1-3 meses)	Reducción de la percepción de carga laboral
Presión por altas metas comerciales	Reducir la presión	Ajuste de metas comerciales	Gerencia / Líderes	Nivel de estrés reportado, cumplimiento	Mediano o plazo	Disminución del

	laboral	s a		del plan de	(3-6	estrés
	constante	condicione		gestión	meses)	laboral
		s reales		comercial		
						Mejor
Plazos	Mejorar la	Implement		Cumplimiento	Median	organiz
exigentes	planificación	ación de	Líderes de	de tareas sin	o plazo	ación
	del trabajo	cronogram	área	retrasos		del
		as realistas				tiempo
						Mejora
						en el
Estrés	Fortalecer el	Talleres de				
laboral	bienestar	manejo del	Psicología /	Participación	Corto	bienest
	emocional	estrés y	SG-SST	en actividades	plazo	ar
		resiliencia				emocio
						nal
						Mejor
Dificultad		Implement				equilibr
para	Promover el	ación de	Talento			io
desconectars	equilibrio	política de	humano/	Horas extras	Median	persona
e del trabajo	vida-trabajo	desconexi	Lideres	reportadas	o plazo	l-
		ón laboral				laboral
Interferencia	Reducir	Flexibiliza		Nivel de		
trabajo–	impacto en la	ción de	Dirección /	satisfacción	Median	Aument
familia	vida personal	horarios	RRHH	laboral	o plazo	o de la

		(cuando				calidad
		aplique)				de vida
		Programas				Mayor
Falta de	Mejorar la	de	Talento	Nivel de	Corto	compro
reconocimie	motivación	reconocim	humano	satisfacción	plazo	miso
nto	laboral	iento e				organiz
		incentivos				acional
		Espacios				Mejora
		de				del
Clima	Fortalecer	comunicac	Líderes /	Encuestas de	Largo	ambient
organizacio	relaciones	ión y	RRHH	clima laboral	plazo	e
nal	laborales	retroalime				laboral
		ntación				

Nota Elaboración propia en base a los analizados en el proyecto, tomando como puntos clave los riesgos que están generando mayor impacto negativo en los colaboradores

Se genera una propuesta de intervención diseñada a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados, estableciendo acciones concretas orientadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Cada estrategia incluye responsables, indicadores y tiempos de ejecución, lo que permite su seguimiento dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y también un evidente acompañamiento por parte de los líderes y jefes directos. Se concluye que los factores de riesgo psicosocial inciden de manera significativa en la calidad de vida de los colaboradores, afectando de forma integral las dimensiones laboral, emocional y

familiar. Por tanto, la implementación de estrategias organizacionales orientadas al bienestar no solo contribuirá a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sino también a fortalecer la productividad y sostenibilidad de la entidad. El desarrollo de las estrategias relacionadas con el manejo de una cultura organizacional permite que las estrategias reciban un manejo idóneo y también el desarrollo del talento de esta manera el ambiente laboral en esta área del sector financiero mejorará las condiciones psicotécnicas que tienen los trabajadores brindando una serie de alternativas que son muy importantes para manejar según el análisis efectuado desde la visión psicométrica de los procesos relacionados con los impactos psicosociales negativos en las áreas de trabajo. Se observa que los dominios de liderazgo, control sobre el trabajo y reconocimiento obtuvieron puntuaciones muy altas en dimensiones como la claridad del rol y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; por otro lado, se identificaron puntuaciones altas en dimensiones como Relaciones sociales en el trabajo, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Reconocimiento y Compensación. Lo que genera una parte de tranquilidad para los colaboradores ya que de manera positiva cuentan con líderes interesados en el bienestar, la calidad de vida y el desarrollo de cada uno de ellos como individuo.

6. CONCLUSIONES

El presente estudio permitió analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores de una entidad del sector financiero, evidenciando que estos factores tienen un impacto significativo en el bienestar integral de los trabajadores. El análisis de la información permite identificar que la organización se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial medio con tendencia a medio-alto, determinado principalmente por la interacción entre factores de riesgo asociados a la carga laboral, la presión por metas comerciales y la demanda emocional del cargo. Estos elementos, en conjunto con la multitarea y la exigencia cognitiva constante, configuran un escenario de riesgo progresivo, que podría evolucionar hacia niveles altos si no se implementan acciones correctivas oportunas.

HALLAZGOS POSITIVOS

Presencia de relaciones laborales estables y buen clima organizacional

Percepción de apoyo por parte de los líderes inmediatos

Claridad en roles y funciones en la mayoría de los colaboradores

Niveles de estrés percibidos aún dentro de un rango moderado

Existencia de condiciones que favorecen el equilibrio organizacional

Capacidad de la organización para intervenir de manera preventiva

HALLAZGOS NEGATIVOS

Alta carga laboral y exigencias constantes del trabajo

Presión permanente por cumplimiento de metas comerciales

Presencia de multitarea que incrementa la carga cognitiva

Evidencia de agotamiento emocional en un porcentaje significativo de colaboradores

Demanda emocional constante en la atención a usuarios

Riesgo de desarrollo de estrés laboral

Desgaste progresivo que puede impactar la productividad y la salud mental.

En relación con el primer objetivo, se identificó la presencia de diversos factores de riesgo psicosocial, destacándose las altas demandas laborales, la presión constante por el cumplimiento de metas comerciales y la exigencia en los plazos de trabajo. Estos factores fueron percibidos por una proporción importante de los colaboradores como frecuentes o permanentes, lo que evidencia un entorno laboral caracterizado por altos niveles de exigencia. Respecto al segundo objetivo, se determinó que dichos factores influyen directamente en la productividad laboral y el desarrollo humano. Si bien la presión por metas puede contribuir al cumplimiento de resultados en el corto plazo, su exposición continua genera efectos negativos como estrés, fatiga mental, disminución del rendimiento sostenible y posibles afectaciones en el compromiso organizacional, lo cual puede traducirse en ausentismo, rotación de personal y menor satisfacción laboral. Y por último el tercer objetivo permitió contrastar que la incidencia de los factores de riesgo psicosocial se manifiesta de manera integral en las dimensiones laboral, emocional y familiar. En la dimensión laboral, se evidencia afectación en la satisfacción y el desempeño; en la dimensión emocional, se identifican niveles elevados de estrés y agotamiento; y en la dimensión familiar, se observa una interferencia significativa entre el trabajo y la vida personal, afectando el equilibrio vida–trabajo.

Finalmente, los hallazgos del estudio resaltan la necesidad de implementar estrategias de intervención no solamente desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-

SST), orientadas a la reducción de las cargas laborales, el fortalecimiento del bienestar emocional y la promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal, si no también apoyándose del área de bienestar y gestión humana, ya que la intervención de diversos profesionales pueden genera un impacto muy positivo desde la parte interdisciplinaria con el fin de mejorar no solo la calidad de vida de los colaboradores, sino también la sostenibilidad y productividad organizacional. Desde la perspectiva del Trabajo Social, el desarrollo del presente proyecto permitió comprender que los factores de riesgo psicosocial presentes en la entidad financiera no solo constituyen una problemática organizacional, sino también una situación que impacta directamente la dignidad, el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores como sujetos sociales integrales. Asimismo, este proyecto reafirma la importancia de intervenir en el contexto laboral desde una mirada integral, donde el colaborador no sea visto únicamente como un recurso productivo, sino como un ser humano con necesidades, expectativas y dinámicas personales que deben ser reconocidas y respetadas. Desde esta disciplina, se reconoce la necesidad de fortalecer espacios de acompañamiento psicosocial, promover entornos laborales saludables y fomentar políticas organizacionales que garanticen el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, contribuyendo así a la construcción de organizaciones más humanas, sostenibles y socialmente responsables.

Finalmente, el ejercicio investigativo permitió consolidar competencias profesionales en diagnóstico social, análisis crítico e intervención, reafirmando el compromiso ético del trabajador social con la transformación de realidades laborales que afectan el bienestar de las personas.

7. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación sobre la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida de los colaboradores, se plantean las siguientes recomendaciones dirigidas a los diferentes actores involucrados:

Población objeto (colaboradores de la entidad financiera) Fortalecer habilidades de autocuidado y manejo del estrés mediante la participación activa en programas de bienestar emocional. Promover el establecimiento de límites entre la vida laboral y personal, favoreciendo la desconexión fuera del horario de trabajo. Fomentar el uso de estrategias de organización del tiempo que permitan mejorar la gestión de tareas y reducir la sobrecarga laboral. Participar en espacios de comunicación con líderes y áreas de talento humano, expresando de manera asertiva las condiciones laborales percibidas.

Organización / Entidad financiera. Implementar programas estructurados de intervención psicosocial enfocados en la reducción de la carga laboral y la presión por metas comerciales que funcionen bajo un modelo sostenible, medible, alcanzable y retador (SMAR). Establecer políticas claras de desconexión laboral, que garanticen el respeto por el tiempo personal de los colaboradores, diseñar estrategias de bienestar que integren dimensiones emocionales, familiares y laborales. Incluir en su cronograma de actividades anuales del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo la aplicación de la batería de riesgos psicosociales con el objetivo de dar cumplimiento a la resolución 2404 del 2019 y a la Ley 1616 del 2013.

Comunidad en general y Universidad. Promover una cultura que reconozca la importancia de la salud mental en el trabajo como un componente esencial del bienestar social. Sensibilizar

sobre la necesidad del equilibrio entre la vida laboral y personal como un derecho fundamental de los trabajadores. Fortalecer la formación académica en temas relacionados con riesgos psicosociales, salud mental laboral y bienestar organizacional. Promover prácticas profesionales en escenarios organizacionales que permitan a los estudiantes intervenir en problemáticas psicosociales reales. Establecer alianzas con entidades del sector productivo para el desarrollo de proyectos conjuntos orientados al bienestar laboral.

Con estas recomendaciones planteadas se buscan contribuir a la generación de entornos laborales más saludables, donde se priorice el bienestar integral del trabajador. Su implementación articulada entre los diferentes actores permitirá no solo mitigar los factores de riesgo psicosocial, sino también fortalecer el desarrollo humano y la sostenibilidad organizacional.

8. REFERENCIAS

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones.

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019 por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Bernal Torres, César Augusto. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.^a ed.). Pearson.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., & Baptista Lucio, Pilar. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Duque, Aura Victoria. (2013). Metodologías de intervención social: Palimpsestos de los modelos en Trabajo Social. Universidad Nacional de Colombia.

Viscarret Garro, Juan Jesús. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Alianza Editorial.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS.

Comte, A. (1844). Discurso sobre el espíritu positivo.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson.

Bernal Torres, César Augusto. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson.

Comte, Auguste. (1844). Discurso sobre el espíritu positivo.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., & Baptista Lucio, Pilar. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2017). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf

Colegio Oficial de Psicólogos. (2022). Modelo esfuerzo-recompensa y riesgos psicosociales. <https://www.rips.cop.es/pdf/art592022.pdf>

Selia. (2022). Batería de riesgo psicosocial: guía completa para empresas en Colombia. <https://www.selia.co/blog/bateria-de-riesgo-psicosocial-guia-completa-para-empresas-en-colombia>