



**Diseño de la estrategia de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del
riesgo psicosocial a partir de la evaluación del estrés laboral en ANAFALCO**

Deisy Lorena Santiesteban Bayona

Luz Angélica Pascagaza Ortiz

Jaiver Vega Arango

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, abril 12 de 2025

**Diseño de la estrategia de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del
riesgo psicosocial a partir de la evaluación del estrés laboral en ANAFALCO**

Deisy Lorena Santiesteban Bayona

Luz Angélica Pascagaza Ortiz

Jaiver Vega Arango

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

Tatiana Fernanda García Ríos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, abril 12 de 2025

Dedicatoria

En un punto de la vida, soñamos con hacer esta idea posible; en un parpadeo se transformó de una idea a un proyecto y, sin imaginarlo, estamos muy cerca de lograr otra meta en nuestra vida profesional. Pero ¿qué hubiera sido de esta hazaña si no hubiera sido por quien plantó esa idea? Dios, quien nos dio, la motivación para continuar. A nuestra familia, que en noches de vigilia nos ofreció una taza de café y una voz de aliento para seguir adelante. A ANALFALCO, por ser el patrocinador que hizo posible la realización de este proyecto, ayudándonos a resaltar la necesidad de prestar más atención a la incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Agradecemos de todo corazón a nuestros docentes Diego Alejandro García Rubio y Tatiana Fernanda García Ríos quienes gracias a su conocimiento y enseñanzas dedicaron gran parte de su tiempo para sacar adelante esta meta; retroalimentando y aportando para que nuestras oportunidades de mejora se acerquen cada vez más a la excelencia, no solo a nivel académico sino también a nivel profesional y personal, haciendo posible que nuestro objetivo de formarnos como Especialistas en Gestión de Riesgos laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo se cumpliera.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo

1. Contexto General	9
2. Problema	12
2.1 Descripción del problema	12
2.2 Pregunta de investigación	15
3. Justificación	15
4. Objetivos	18
4.1 Objetivo general.....	18
4.2 Objetivos específicos	18
5. Marco de referencia	19
5.1 Marco Teórico.....	19
5.2 Antecedentes y Estado del arte	21
5.3 Marco legal	24
6. Metodología	25
6.1 Enfoque y alcance de la investigación	25
6.2 Población y muestra.....	25
6.3 Instrumentos.....	26
6.3.1 Cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI)	27
6.3.2 Entrevista semiestructurada sobre percepción de estrés laboral	28
6.4 Procedimientos.....	30
6.4.1 Fase 1: Permisos y autorizaciones	30
6.4.2 Procedimiento para el Cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI)	30
6.4.3 Procedimiento para la Entrevista Semiestructurada (Google Forms).....	31
6.4.4 Fase final: Integración y análisis conjunto.....	31

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

6.5 Análisis de información.....	31
6.5.1 Análisis cuantitativo (Cuestionario ERI).....	32
6.5.2 Análisis cualitativo Entrevista semiestructurada	32
6.6 Consideraciones éticas	33
6.6.1 Beneficencia y no maleficencia	34
6.6.2 Justicia.....	34
6.6.3 Respeto por las personas	34
6.6.4 Consideraciones éticas con la organización.....	35
6.6.5 Anexos éticos	35
7. Cronograma.....	35
Tabla 2	35
<i>Cronograma de actividades</i>	35
8. Presupuesto	38
Nota: Elaboración propia.	39
9. Resultados y discusión.....	39
9.1 Descripción de la población participante.....	39
9.2 Caracterización del nivel de estrés laboral a partir del cuestionario ERI	40
Tabla 4	40
<i>Puntajes obtenidos por ítem del cuestionario ERI</i>	40
9.2.1 Dimensión esfuerzo	42
9.2.2 Dimensión recompensa.....	42
9.2.3 Dimensión sobrecompromiso	43
9.3 Índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI)	43
9.3.1 Interpretación de los resultados	45

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Nota: Elaboración propia. Los valores reflejan la prevalencia de cada dimensión identificada como factor estresor en los trabajadores. Los valores más altos indican una mayor relevancia de la dimensión como fuente de estrés laboral, conforme a las percepciones de los participantes en el estudio.		53
9.5 Triangulación de resultados		53
9.5.1 Carga y ritmo de trabajo		53
9.5.2 Claridad del rol		54
9.5.3 Apoyo del liderazgo		55
9.5.4 Demandas emocionales.....		56
9.5.5 Reconocimiento y recompensa		56
9.5.6 Impacto del estrés		57
9.6 Discusión de resultados.....		59
9.7 Propuesta de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial (PVE).....		60
9.7.1 Matriz de semaforización del riesgo psicosocial		66
10. Conclusiones		69
11. Recomendaciones		71
12. Referencias bibliográficas.....		72
ANEXOS		75
Anexo B		76

Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la Entrevista Semiestructurada sobre Percepción de Estrés Laboral	29
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	35

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Tabla 3. Presupuesto.....	38
Tabla 4. Puntajes obtenidos por ítem del cuestionario ERI.....	40
Tabla 5. Resultados por dimensión del cuestionario ERI.....	41
Tabla 6. Distribución de niveles de riesgo por sobre compromiso.....	43
Tabla 7. Índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI).....	44
Tabla 8. Distribución de trabajadores según el índice ERI.....	45
Tabla 9. Prevalencia de factores estresores.....	53
Tabla 10. Percepción del impacto del estrés en el bienestar de los trabajadores.....	58
Tabla 11. Gestión de la carga laboral.....	61
Tabla 12. Fortalecimiento del reconocimiento y salario emocional.....	62
Tabla 13. Fortalecimiento del liderazgo organizacional.....	63
Tabla 14. Claridad y organización del rol.....	63
Tabla 15. Intervención en el manejo del estrés laboral.....	64
Tabla 16. Gestión del sobrecompromiso laboral.....	65
Tabla 17. Sistema de seguimiento y monitoreo del riesgo psicosocial.....	66
Tabla 18. Criterios de semaforización.....	67
Tabla 19. Matriz de semaforización del riesgo psicosocial en ANAFALCO.....	67

Resumen

Este proyecto de grado tuvo como objetivo resaltar la importancia de fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) para los cargos gerenciales y profesionales de la empresa ANAFALCO, debido a factores que conllevan a un incremento en los riesgos psicosociales. Para el diseño de este estudio, se desarrolló una intervención de acuerdo con los

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en ANAFALCO en 2024 y el diagnóstico de estrés laboral basado en un enfoque de métodos mixtos (cuantitativo y cualitativo), en que se aplicó el Instrumento de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI) de Siegrist y una entrevista semiestructurada.

Los hallazgos mostraron que se presentan altos niveles de sobrecompromiso, ya que el 62,5 % de la muestra presentó desequilibrio entre el esfuerzo-recompensa (índice ERI >1.0). Así mismo, a nivel cualitativo, se observó un impacto emocional significativo, además de la fatiga asociada a ritmos de trabajo acelerados, alta presión frente al cumplimiento de tareas y demandas recurrentes en la jornada de trabajo. De acuerdo con estos resultados, se puede concluir que los trabajadores no sienten que haya un equilibrio entre su esfuerzo y la recompensa percibida por parte de la empresa lo que impacta de manera negativa su salud, incrementando los niveles de estrés, lo que justifica la necesidad de fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE).

Palabras clave: Riesgo psicosocial, estrés laboral, modelo ERI, vigilancia epidemiológica, ANAFALCO.

Abstract

This graduate thesis aimed to emphasize the importance of strengthening the Epidemiological Surveillance Program (ESP) for both professional and managerial positions at ANAFALCO where several factors could lead to an increase in psychosocial risks. For the design of this project an intervention was conducted. Following the results of the psychosocial

assessment battery of ANAFALCO in 2024 and the diagnosis of work-related stress, which was obtained with a mix quantitative and qualitative evaluation approach that also includes the Siegrist Effort reward imbalance (ERI) instrument and semi-structured interview.

The results showed high levels of overcommitment, as 62.5% of the sample evidenced an imbalance between effort and reward (ERI index >1.0). Furthermore, on a qualitative level, a significant emotional impact was observed, in addition to fatigue associated with a high work rhythm, high pressure to complete tasks, and continual demands during the workday. Based on these results, it can be concluded that workers do not perceive a balance between their effort and the reward they receive from the company, which negatively impacts their health by increasing stress levels, leading to justify the need to strengthen the Epidemiological Surveillance Program (ESP).

Keywords: Psychosocial risk, work-related stress, ERI model, epidemiological surveillance, ANAFALCO.

1. Contexto General

En las últimas décadas, el concepto de salud en el entorno laboral ha experimentado una transformación paradigmática, transitando desde un enfoque estrictamente preventivo de accidentes físicos hacia una visión integral biopsicosocial. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) han advertido de manera

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

persistente que los riesgos psicosociales y, específicamente, el estrés laboral, representan hoy uno de los mayores desafíos para la productividad global. Las implicaciones de estos riesgos no solo trascienden en el bienestar de los colaboradores, la organización también se ve afectada financieramente, con costos tangibles respecto a ausentismo, rotación y reducción del desempeño.

En Colombia, la importancia de la salud mental y el aseguramiento del bienestar de los colaboradores ha estado en la mira de las entidades gubernamentales en las últimas dos décadas. Por ende, la Resolución 2646 de 2008 marcó un punto importante de partida al establecer las responsabilidades para la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo.

Posteriormente, la Resolución 2764 de 2022 y el Decreto 728 de 2025 respaldaron e hicieron visible la necesidad de hacer mandatorio la implementación de Programas de Vigilancia Epidemiológica (PVE), los cuales evidencian los niveles de riesgo que pueden afectar la estabilidad del trabajador.

En este escenario, las empresas están llamadas a utilizar la visión de estos procesos no solo como una simple exigencia normativa, si no para asumirla como una herramienta valiosa que permite identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones estratégicas en favor del bienestar laboral.

ANAFALCO, como una organización comprometida con la eficiencia operativa y el bienestar de su talento humano, realizó en el año 2024 la aplicación técnica de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial. Este ejercicio diagnóstico, fundamental para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), permitió mapear las condiciones intralaborales y extralaborales que afectan a la población trabajadora. Sin embargo, los resultados obtenidos demandan una atención prioritaria y especializada.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Dentro de los hallazgos del informe de 2024, destaca con especial preocupación el dominio de síntomas de estrés, el cual arrojó una calificación de riesgo alto. Este resultado indica que una parte significativa de la población evaluada manifiesta reacciones fisiológicas, cognitivas y emocionales asociadas a una exposición prolongada a factores estresores. Aunque se identificaron otros riesgos en niveles medios y altos, como la falta de claridad en el rol y las relaciones sociales, el estrés se destaca como el factor principal, ya que atraviesa todos estos aspectos y puede desencadenar problemas más graves. Este “nivel crítico” evidencia, tanto desde el punto de vista técnico como legal, la necesidad de profundizar en su análisis. Además, deja claro que, aunque la organización ha implementado algunas acciones de bienestar, estas no han sido suficientes para frenar el aumento del riesgo.

En este contexto, el proyecto tiene como objeto el personal de nivel directivo y profesional de ANAFALCO, a quienes se les aplicó la Forma A de la batería de riesgo psicosocial. Esta herramienta está diseñada para trabajadores que ocupan cargos con mayores niveles de responsabilidad, autonomía y liderazgo.

El interés en este grupo se debe a que sus funciones implican altas exigencias mentales y emocionales, lo que puede favorecer la aparición de estrés crónico. A partir de este análisis, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo diseñar estrategias de intervención para fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial en ANAFALCO, basándose en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, interviniendo el dominio con valoración alta “estrés” en los niveles directivo y profesional de ANAFALCO (Forma A)?

Este estudio es importante porque tiene impacto en varios niveles. En la organización, permite mejorar la gestión del estrés, lo que puede reducir el ausentismo, la rotación de personal y los errores en los procesos. A nivel individual, contribuye al cuidado de la salud física y mental

de los trabajadores, favoreciendo su bienestar general. Además, su impacto trasciende la empresa, ya que promueve entornos laborales más saludables que influyen positivamente en la calidad de vida de las familias y pueden servir como ejemplo para otras organizaciones. Por último, también responde a las exigencias de la normativa colombiana, fortaleciendo las acciones de prevención y asegurando el cumplimiento de los estándares en salud y seguridad en el trabajo.

La investigación se apoya en modelos teóricos reconocidos, como el de Demanda–Control–Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990) y el de Esfuerzo–Recompensa de Siegrist (1996), que permiten analizar la relación entre las exigencias del trabajo y las recompensas que reciben los trabajadores. Asimismo, se incluyen aportes relacionados con la prevención del burnout y los principios del liderazgo saludable.

Finalmente, el objetivo principal del estudio es diseñar estrategias que fortalezcan el Programa de Vigilancia Epidemiológica enfocado en el manejo del estrés laboral en ANAFALCO. Para ello, se adopta un enfoque mixto con alcance descriptivo-propositivo donde, tras analizar las brechas del diagnóstico 2024, se formularán estrategias de intervención sustentadas en evidencia científica, tales como sistemas de alerta temprana y protocolos de vigilancia continua, facilitando así la toma de decisiones estratégicas dentro del SG-SST.

2. Problema

2.1 Descripción del problema

La gestión del riesgo psicosocial es reconocida a nivel internacional como un reto fundamental para la protección de la salud y el bienestar laboral, pues los factores psicosociales se asocian con trastornos de salud mental, enfermedades físicas y deterioro del desempeño (OIT, 2016; OMS, 2022; Van der Molen et al., 2020). Organismos como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud han señalado que factores como la carga

mental, el estrés, las exigencias emocionales y las condiciones organizacionales pueden aumentar el riesgo de problemas emocionales, afectar el desempeño laboral e incluso generar alteraciones en la salud física. Por esta razón, recomiendan implementar sistemas de vigilancia y control que permitan anticipar, hacer seguimiento y gestionar estos riesgos de manera continua (OIT, 2016; OMS, 2022).

En el caso de Colombia, normas como la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2764 de 2022 y el Decreto 728 de 2025 establecen los lineamientos para evaluar, intervenir y hacer seguimiento al riesgo psicosocial. Estas disposiciones hacen obligatorio que las organizaciones implementen Programas de Vigilancia Epidemiológica (PVE) enfocados en este tipo de riesgos (Ministerio de la Protección Social, 2008; Ministerio del Trabajo, 2022, 2025). Estas normas determinan qué debe hacer la organización en relación con la gestión del riesgo psicosocial, pero no precisan cómo debe ejecutarse dicho proceso. Por ello, cada empresa está llamada a diseñar estrategias adaptadas a sus propias características, dinámicas y necesidades, en coherencia con lo señalado por autores que estudian la implementación de intervenciones psicosociales en el ámbito laboral (Schuller, 2020; Leka & Jain, 2024).

En ANAFALCO, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en 2024 evidenció la presencia de riesgos en niveles medio y alto en varios factores intralaborales, como la claridad del rol, las relaciones sociales, las oportunidades de desarrollo y el estrés laboral. También se identificaron riesgos extralaborales, especialmente relacionados con las condiciones de vivienda y el desplazamiento de los trabajadores.

Aunque la empresa cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022, el análisis muestra que aún existen vacíos en el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial asociado al estrés encontrándose

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

este en nivel de riesgo alto determinando la puesta en marcha del desarrollo de la investigación y construcción del proyecto. Estas brechas se evidencian principalmente en la falta de acciones más sólidas de anticipación, control y seguimiento continuo de los riesgos identificados. Esto suele suceder cuando la gestión se enfoca únicamente en cumplir con lo exigido por la norma, y no en desarrollar procesos más completos e integrales de intervención (Schuller, 2020; OMS, 2022).

De acuerdo con el informe de resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en ANAFALCO en 2024, se puede determinar que las causas del problema están asociadas a brechas organizacionales como la falta de claridad en las responsabilidades, la insuficiente formación en factores psicosociales, las limitadas oportunidades de desarrollo y reconocimiento, los conflictos interpersonales y la alta demanda emocional. Estas condiciones, además de evidenciarse en el diagnóstico institucional, coinciden con lo planteado por la literatura, que las reconoce como factores que favorecen el desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) y la tensión derivada de altas demandas con bajo control (Karasek & Theorell, 1990; Salamanca Velandia et al., 2019). Como consecuencia, estas condiciones aumentan la vulnerabilidad de los trabajadores y dificultan las acciones de vigilancia y control, lo que incrementa el riesgo de desarrollar estrés crónico y desgaste emocional (Maslach et al., 1996; Van der Molen et al., 2020).

En síntesis, aunque ANAFALCO cumple con la normativa vigente, el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial enfocado en el estrés laboral presenta algunas limitaciones. Estas brechas impiden una gestión realmente anticipativa, articulada y efectiva del riesgo. Esta situación no es aislada, ya que también se ha identificado en otros contextos donde la evaluación de los riesgos no va acompañada de intervenciones sólidas y bien estructuradas

(Schuller, 2020; Shiri et al., 2023). Por tanto, es necesario incorporar herramientas que permitan profundizar la evaluación del estrés laboral mediante instrumentos de alta precisión como el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) y la entrevista semiestructurada, con el fin de fortalecer el PVE mediante estrategias complementarias que permitan mejorar la detección temprana, el control y el seguimiento permanente de los factores psicosociales asociado al estrés laboral, en coherencia con las recomendaciones internacionales sobre salud mental en el trabajo (OMS, 2022; Leka & Jain, 2024).

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo diseñar estrategias de intervención para fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial en ANAFALCO, basándose en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, interviniendo el dominio con valoración alta “estrés” en los niveles directivo y profesional de ANAFALCO (Forma A)?

3. Justificación

En una sociedad globalizada los procesos productivos cada vez son más exigentes y demandan ritmos de trabajo acelerados que favorecen la aparición del estrés. El Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo; por ello la vigilancia del riesgo psicosocial es un factor determinante dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

En Colombia la intervención de riesgos psicosociales busca prevenir los riesgos que impactan la salud mental de los trabajadores, así como el desempeño laboral. Dentro de los

factores de riesgo, el estrés es uno de los que mayor se presenta e incide de manera negativa a los trabajadores.

En ANAFALCO, los resultados de la batería psicosocial de 2024 evidenciaron niveles medios y altos de riesgo, asociados a carga laboral, claridad de rol y demandas emocionales en estos grupos ocupacionales (ANAFALCO, 2024).

Estos hallazgos evidencian la importancia de profundizar en la evaluación del estrés laboral para orientar intervenciones más eficaces y fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial (PVE), de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2764 de 2022 y el marco normativo del SG-SST.

Debido al impacto del estrés en las empresas, la OMS y la OIT (2022) han llamado a adoptar medidas concretas para abordar los problemas de salud mental en el entorno laboral.

Y es que debido a la afectación de los trabajadores no solo en el área laboral, sino también en la emocional, la OMS y la OIT (2022) recomiendan la formación de los directivos para que puedan prevenir los entornos laborales estresantes y responder a los trabajadores que sufren.

La Organización Internacional de Empleadores (OIE) ha publicado unas directrices para empleadores sobre el modo de prevenir el desarrollo de problemas de salud mental en el lugar de trabajo; las políticas y las acciones sobre salud mental que se recomienda integrar en una política más amplia de bienestar, y las medidas que pueden adoptarse para facilitar la conciliación de la vida laboral y la vida familiar y minimizar el riesgo de estrés (Organización Internacional de Empleadores [OIE], 2023).

Un entorno de trabajo físico con altas demandas es percibido por los trabajadores con señales de sobrecarga, agotamiento y deterioro emocional, por esta razón un PVE fortalecido

contribuye a rutas de atención más claras, intervenciones oportunas y ambientes psicológicamente seguros, lo que mejora el bienestar individual, reduce síntomas asociados al estrés y favorece la calidad de vida laboral y familiar (Shiri et al., 2023; Leka & Jain, 2024).

La propuesta del presente proyecto va más allá de un componente individual ya que se ve reflejado en la dinámica de la empresa, la gestión del desempeño y el bienestar de los trabajadores.

En cuanto a las contribuciones teóricas, este proyecto se basa en modelos para comprender el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial. Karasek y Theorell (1990), desarrollaron el modelo de Demanda-Control-Apoyo Social para explicar cómo las altas demandas laborales, la baja autonomía y el apoyo insuficiente aumentan la probabilidad de afectar la salud mental de los trabajadores. El modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996), se usa para ilustrar si la dedicación física, emocional y cognitiva de los trabajadores encuentra suficiente compensación en términos de reconocimiento, estabilidad y oportunidades de desarrollo. Los trabajos de Maslach sobre el burnout también nos ayudan a entender que la exposición sostenida a diversas demandas emocionales y organizacionales conduce al agotamiento, la despersonalización y la reducción del logro profesional, característico del síndrome de burnout. Conecta las condiciones de la vida laboral con las percepciones de justicia organizacional y salud emocional, vinculando estas teorías de manera complementaria con un enfoque multinivel al problema.

Este método es útil ya que, combina análisis descriptivo y un componente proposicional, lo que significa que los datos se profundizan en este análisis utilizando instrumentos de medición de alta precisión como el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI) y la entrevista semiestructurada para la evaluación del estrés laboral. Esta mezcla es relevante para describir

con mayor exactitud la carga psicológica y las percepciones de desequilibrio (Siegrist, 1996), de modo que las estrategias correspondientes sean viables, así como de interés para las demandas de salud y productividad de la organización. El proyecto también reconoce que la intensidad y frecuencia de los estresores deben medirse simultáneamente, lo cual es importante en el proceso de medición del estrés (Spielberger & Vagg, 1999).

Finalmente, este enfoque hace valioso este estudio porque los hallazgos obtenidos sirven de base técnica para definir los elementos de intervención que fortalecerán el PVE, asegurando la coherencia con las recomendaciones para estudios de investigación aplicada en SST (Hernández-Sampieri et al., 2014) y con modelos validados en el contexto colombiano (Bernal & Garzón, 2022). La relevancia de la investigación radica en que el problema investigado se justifica en que ANAFALCO presenta condiciones de estrés laboral que requieren una gestión más anticipativa para mitigar afectaciones en salud y clima laboral (ANAFALCO, 2024; Van der Molen et al., 2020). Los objetivos planteados responden a una secuencia que garantiza rigor científico y utilidad práctica (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri et al., 2014), permitiendo cerrar la brecha entre la evaluación del riesgo y su gestión efectiva en el ámbito organizacional.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Diseñar la estrategia de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial a partir de la evaluación del estrés laboral en ANAFALCO.

4.2 Objetivos específicos

Caracterizar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de los niveles directivo y profesional de la empresa ANAFALCO, a partir de sus dimensiones psicológicas y físicas mediante la aplicación del instrumento ERI.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Identificar las causas y condiciones organizacionales asociadas al estrés laboral en los niveles directivo y profesional de la empresa ANAFALCO mediante la entrevista semiestructurada.

Proponer estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial de ANAFALCO, con base en los resultados del análisis de estrés laboral y los lineamientos del SG-SST.

5. Marco de referencia

El presente capítulo reúne los fundamentos conceptuales, investigativos y normativos que sustentan la profundización de la evaluación del estrés laboral en los niveles directivo y profesional de ANAFALCO, así como la propuesta de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial (PVE).

Siguiendo las recomendaciones para la construcción de marcos de referencia en investigación aplicada (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri et al., 2014), se integra el concepto de riesgo psicosocial como punto de partida (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023). Posteriormente, se desarrollan los modelos teóricos más relevantes en la gestión psicosocial.

5.1 Marco Teórico

La gestión del riesgo psicosocial se ha erigido como un componente esencial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Según la OIT (2016) y la OMS (2022), estos factores consisten en la interacción entre el medio ambiente de trabajo, la satisfacción laboral y las condiciones de organización, frente a las capacidades y necesidades del trabajador. En el contexto colombiano, este concepto hace referencia a aquellas condiciones cambiantes que, cuando son percibidas como amenazantes, pueden afectar negativamente la salud (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023).

Dentro de los riesgos psicosociales, el estrés laboral se considera uno de los más relevantes, especialmente en cargos que implican altas exigencias cognitivas y toma constante de decisiones, como ocurre en los niveles directivo y profesional. La OMS (2022), enfatiza que la exposición crónica a estos estresores no solo deriva en ansiedad, sino que actúa como precursor de patologías fisiológicas y aumenta la probabilidad de incidentes laborales, lo que justifica la implementación de sistemas de vigilancia continua.

Para entender cómo se origina el estrés en ANAFALCO, resulta clave tener en cuenta el modelo Demanda–Control–Apoyo Social propuesto por Karasek y Theorell (1990). Este plantea que el estrés aparece cuando las exigencias laborales son altas, pero el nivel de control sobre las tareas es bajo y, además, el apoyo social es limitado. Este enfoque cobra especial importancia al analizar los resultados de la batería psicosocial de 2024, donde se evidenciaron niveles críticos en aspectos como el ritmo de trabajo y la claridad del rol (ANAFALCO, 2024).

De manera complementaria, el modelo de Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa de Siegrist (1996), sugiere que el estrés crónico se produce cuando el esfuerzo invertido en términos de carga mental y tiempo no se ve compensado con recompensas percibidas, como el reconocimiento, la valoración o las oportunidades de crecimiento. Este planteamiento coincide con los hallazgos identificados en la organización, donde se observan brechas en procesos de promoción y desarrollo profesional, factores que terminan funcionando como fuentes constantes de estrés, especialmente en el nivel profesional (Forma A).

Cuando el estrés laboral no se maneja de forma adecuada, puede evolucionar hacia el síndrome de burnout. De acuerdo con Maslach et al. (1996), este se manifiesta a través del agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la sensación de logro personal. Este concepto resulta fundamental para comprender el desgaste que puede generarse en

entornos con altas exigencias académicas y operativas. En el caso de ANAFALCO, fortalecer el PVE implica hacer un seguimiento oportuno a estos síntomas, con el fin de evitar que el estrés asociado a las responsabilidades directivas se convierta en un problema crónico que afecte tanto el clima laboral como la productividad.

Finalmente, los enfoques contemporáneos como el liderazgo saludable han permitido ampliar la forma en que se entiende la prevención del estrés laboral. Autores como Dimoff y Kelloway (2017) plantean que el estilo de liderazgo puede actuar tanto como un factor protector como un elemento generador de estrés. En este sentido, el liderazgo transformacional se relaciona con una disminución de los niveles de estrés y con una mejora del bienestar psicológico en los trabajadores.

Por esta razón, la estrategia de fortalecimiento del PVE en ANAFALCO no debería enfocarse únicamente en el individuo, sino también en el desarrollo de una cultura de liderazgo que promueva el apoyo social y la comunicación asertiva, como bases fundamentales para una gestión del riesgo psicosocial más sostenible.

5.2 Antecedentes y Estado del arte

El componente investigativo y propositivo de este proyecto se fundamenta en estudios que validan la necesidad de profundizar la evaluación del riesgo psicosocial en los niveles directivo y profesional, así como la efectividad de las estrategias de intervención propuestas.

El diseño de estrategias para el fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) debe fundamentarse en evidencia científica sólida sobre intervenciones eficaces en la gestión del riesgo psicosocial, particularmente del estrés laboral. Al realizar la revisión de los referentes teóricos, se evidencia que cuando se realiza una gestión preventiva del estrés y la promoción de la salud en el trabajo, representa componentes fundamentales de los

programas de vigilancia psicosocial, ya que estos ejes que aportan directamente al bienestar, la salud mental y el desempeño laboral (Tetrick & Winslow, 2015).

La efectividad de las estrategias de intervención psicosocial no depende únicamente del diseño técnico de los diferentes instrumentos, sino de la interacción de diversos componentes del entorno laboral, destacando el liderazgo como un recurso estratégico para el bienestar, ya que este no solo mitiga el estrés, sino que también mejora el clima laboral y aumenta la estabilidad psicosocial de los trabajadores. Hay investigaciones que demuestran que cuando hay un buen liderazgo, los trabajadores perciben menor carga laboral, mejores relaciones laborales y se sienten más sanos mentalmente, siendo este un elemento relevante en los niveles directivos y profesionales, donde ANAFALCO reportó mayores niveles de estrés (Arnold, 2017).

Respecto a la tipología de intervenciones, la evidencia señala la eficacia de las intervenciones grupales centradas en el desarrollo de habilidades de afrontamiento y regulación emocional, particularmente en contextos con altas demandas laborales (Demou et al., 2024). Estas acciones deben planificarse de manera proactiva, articuladas al SG-SST y acompañadas de mecanismos de seguimiento y retroalimentación continua para evitar lesiones, agotamiento y otros efectos adversos (Di Nota et al., 2021).

En términos conceptuales, la adecuada definición y comprensión del riesgo psicosocial es indispensable para orientar estrategias que aborden tanto las condiciones organizacionales como las características individuales de los trabajadores (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023). Asimismo, la efectividad de las intervenciones debe evaluarse con base en criterios rigurosos de seguimiento y resultados, considerando indicadores de mejora percibida, reducción de estrés y cambios conductuales, tal como recomiendan las revisiones recientes (Suárez Turk, 2021).

En el contexto latinoamericano y específicamente colombiano, existen antecedentes que pueden orientar la propuesta para ANAFALCO. Bernal y Garzón (2022) desarrollaron una intervención para el riesgo psicosocial y el estrés laboral en el sector comercio, integrando acciones formativas, ajustes organizacionales y mecanismos de vigilancia, constituyéndose en un referente aplicable para la estructuración de estrategias con enfoque preventivo y de mejora continua.

En conjunto, estas evidencias permiten sustentar que el fortalecimiento del PVE en ANAFALCO debe incluir acciones multicomponente, liderazgo saludable, formación en afrontamiento, monitoreo permanente y criterios claros de evaluación, aspectos que orientarán la propuesta de intervención con énfasis en la gestión del estrés en los niveles directivo y profesional.

La fase de diseño de estrategias de intervención para el PVE está firmemente anclada en la evidencia. El proyecto reconoce que la gestión proactiva del estrés y la promoción de la salud en el lugar de trabajo son acciones esenciales para mitigar las consecuencias laborales del riesgo (Tetrick & Winslow, 2015).

Una de las palancas organizacionales clave es el liderazgo. La literatura demuestra que el estilo de liderazgo transformacional está consistentemente asociado con el bienestar psicológico y es un factor protector contra el estrés en los niveles de dirección y profesión (Arnold, 2017).

Respecto a la tipología de las acciones de intervención, se ha demostrado la eficacia de las intervenciones grupales centradas en el desarrollo de habilidades de afrontamiento en puestos de alta demanda (Demou et al., 2024). Dichas estrategias deben ser planificadas de manera proactiva y sistémica para mitigar lesiones y otros efectos adversos (Di Nota et al., 2021).

A nivel conceptual, la correcta definición del riesgo psicosocial es crucial para el diseño de estrategias, asegurando que se aborden las condiciones de la organización y el trabajador de forma integral (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023). Finalmente, la efectividad de las estrategias de intervención debe basarse en revisiones rigurosas que establezcan los criterios de éxito (Suárez Turk, 2021).

5.3 Marco legal

Este enfoque se fundamenta en la normativa vigente del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Colombia, la cual establece lineamientos claros para la identificación, intervención y seguimiento del riesgo psicosocial. El punto de partida es la Resolución 2646 de 2008, que define las responsabilidades relacionadas con la evaluación e intervención de los factores psicosociales. En su artículo 9, esta norma indica que los planes de acción deben estar acordes con los niveles de riesgo identificados, lo que respalda la necesidad de implementar estrategias diferenciadas en ANAFALCO, especialmente en los niveles directivo y profesional, donde se evidenció mayor vulnerabilidad.

En la misma línea, el Decreto 1072 de 2015 incorpora el riesgo psicosocial como un componente transversal del SG-SST, y obliga a las organizaciones a desarrollar procesos de mejora continua a partir de la identificación y control de los peligros. Este marco se complementa con la Resolución 0312 de 2019, que establece los Estándares Mínimos del sistema e incluye los Programas de Vigilancia Epidemiológica (PVE) como un requisito obligatorio. Según esta resolución, el PVE debe contar con indicadores específicos y evidencias de mejora, lo que brinda el soporte técnico para fortalecer la estrategia dentro de la organización.

Por su parte, la Resolución 2764 de 2022 actualiza la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y refuerza la obligación de que las intervenciones sean coherentes con los resultados

obtenidos en la evaluación. Esta normativa se complementa con el Decreto 728 de 2025, que establece que los niveles de riesgo medio y alto requieren intervenciones sistemáticas, continuas y con seguimiento periódico, enfocadas en la prevención de enfermedades asociadas al estrés laboral.

Finalmente, la Ley 2460 de 2025 amplía la responsabilidad de las organizaciones en la protección de la salud mental, exigiendo la identificación temprana del deterioro emocional y la promoción de entornos psicológicamente seguros. En conjunto, este marco normativo no solo respalda, sino que también obliga a ANAFALCO a fortalecer su Programa de Vigilancia Epidemiológica, asegurando que las intervenciones frente al estrés laboral sean estructuradas, diferenciadas y sostenibles en el tiempo.

6. Metodología

6.1 Enfoque y alcance de la investigación

Este estudio emplea un enfoque mixto que integra métodos cuantitativos, mediante el cuestionario ERI para medir el desequilibrio esfuerzo-recompensa, y cualitativos, a través de la entrevista semiestructurada que explora las percepciones del personal directivo y profesional de ANAFALCO. El alcance es descriptivo-propositivo, estructurado en una fase inicial de caracterización del estrés laboral y una posterior de diseño de estrategias para fortalecer el PVE. Esta metodología garantiza intervenciones basadas en evidencia, alineadas con el SG-SST y orientadas a la mitigación efectiva del riesgo priorizado en la organización.

6.2 Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa ANAFALCO. Para el desarrollo de la investigación, se consideró como población participante a

los trabajadores evaluados mediante la Forma A de la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, correspondiente a los niveles directivo y profesional de la organización.

En este sentido, la población participante estuvo conformada por 8 trabajadores, a quienes se aplicaron el cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI) y la entrevista semiestructurada.

Debido al tamaño reducido de la población, se trabajó mediante censo, incluyendo la totalidad de los trabajadores disponibles que cumplieran con los criterios definidos para el estudio.

6.3 Instrumentos

En los procesos de investigación, el uso de instrumentos de medición objetiva permite recolectar información clave para comprender mejor el fenómeno que se está estudiando. En este contexto, la validez de contenido cobra especial importancia, ya que busca asegurar que los ítems del instrumento realmente representen todas las dimensiones del concepto que se pretende medir.

Cuando se trata de enfoques cualitativos, una de las estrategias más utilizadas para garantizar esta validez es el juicio de expertos. Este proceso implica seleccionar cuidadosamente profesionales con experiencia en el tema de estudio y documentar de manera rigurosa sus aportes durante la evaluación del instrumento (Galindo-Domínguez, 2020; Urrutia Egaña et al., 2015, citados en Maldonado-Suárez & Santoyo-Telles, s.f.).

Para el desarrollo de esta investigación, se contó con la participación de expertos, entre ellos el docente de la asignatura Metodología de la Investigación y Juan Carlos Sarmiento Jiménez, psicólogo especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, con experiencia en la validación de instrumentos.

De acuerdo con el concepto técnico emitido por Juan Carlos Sarmiento Jiménez (comunicación personal, 6 de diciembre de 2025), el instrumento fue aprobado con ajustes

menores. En particular, se recomendó modificar la formulación de una de las preguntas de la entrevista semiestructurada, pasando de “¿Cómo describirías tu experiencia general de estrés laboral en ANAFALCO?” a “¿Cómo describirías tu nivel de estrés laboral actual en ANAFALCO?”. Además, se sugirió incluir un sondeo adicional que permita clasificar la percepción del trabajador en niveles bajo, moderado o alto, con el fin de evitar posibles confusiones al momento de responder.

Adicionalmente, el experto consideró adecuado incorporar el instrumento Effort–Reward Imbalance (ERI) como complemento en la evaluación. Destacó que se trata de una herramienta válida y técnicamente sólida para analizar factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de ANAFALCO, en línea con los criterios científicos y con la normativa colombiana vigente, especialmente lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

6.3.1 Cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI)

El cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI) es un instrumento diseñado por Siegrist (1996), que nos permite evaluar el nivel de estrés laboral a partir del desequilibrio percibido entre el esfuerzo que realiza el trabajador y las recompensas que recibe en el entorno laboral en el que se encuentra.

Para el presente proyecto se utilizó una versión abreviada del instrumento, que evalúa tres dimensiones principales: el esfuerzo, que hace referencia las demandas laborales y la carga de trabajo; la recompensa, asociada al reconocimiento, la estabilidad laboral, el trato justo y las oportunidades de desarrollo; y el sobrecompromiso, que determina el nivel de involucramiento excesivo del trabajador y la dificultad personal para desconectarse de sus responsabilidades laborales.

Este instrumento fue aplicado en formato de cuestionario estructurado, con escala tipo Likert, permitiendo cuantificar la percepción de los trabajadores frente a las condiciones laborales evaluadas.

Para el análisis de los resultados, se calculó el índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI) mediante la siguiente relación:

$$ERI = (Esfuerzo / Recompensa) \times 0.545$$

Se utilizó el factor de corrección 0.545, correspondiente al modelo original de Siegrist, con el fin de ajustar la relación entre las dimensiones de esfuerzo y recompensa.

Los valores superiores a 1 indican la presencia de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, lo cual se asocia con un mayor riesgo de estrés laboral.

6.3.2 Entrevista semiestructurada sobre percepción de estrés laboral

La entrevista semiestructurada sobre percepción de estrés laboral se utilizó como instrumento cualitativo para identificar las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones laborales asociadas al estrés, así como los factores organizacionales que influyen en su aparición.

El instrumento fue diseñado con preguntas abiertas que permitieron identificar las diferentes experiencias laborales de los participantes y su relación con el estrés. Para el análisis de la información, se establecieron categorías que permitieron organizar las respuestas así: la carga y ritmo de trabajo, la claridad de rol, el apoyo del liderazgo, las demandas emocionales y, finalmente, el impacto del estrés percibido por los trabajadores.

Para la aplicación de la entrevista se utilizó como herramienta digital el formulario digital (Google Forms), diligenciado de manera individual por los trabajadores participantes. Este formato permitió recoger información cualitativa de manera organizada, facilitando posteriormente su sistematización y análisis temático.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

La información recolectada fue agrupada por categorías, con el fin de identificar patrones, coincidencias y percepciones compartidas entre los trabajadores, aportando elementos para comprender de manera más profunda las condiciones organizacionales asociadas al estrés laboral.

Tabla 1

Características de la Entrevista Semiestructurada sobre Percepción de Estrés Laboral

Criterio	Descripción
Nombre del instrumento	Entrevista semiestructurada sobre percepción de estrés laboral
Objetivo	Identificar las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones laborales asociadas al estrés, así como los factores organizacionales que influyen en su aparición.
Tipo de instrumento	Cualitativo, de tipo descriptivo
Estructura	Compuesta por 6 preguntas abiertas orientadas a explorar experiencias, percepciones y condiciones laborales relacionadas con el estrés
Categorías de análisis	Carga y ritmo de trabajo
	Claridad de rol
	Apoyo del liderazgo
	Demandas emocionales
	Impacto del estrés
Variables exploradas	Percepción de carga laboral, organización del trabajo, relaciones laborales, apoyo organizacional y efectos del estrés en el bienestar
Formato de aplicación	Formulario digital (Google Forms), diligenciado de manera individual

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Tiempo estimado	8–10 minutos
Población	8 trabajadores de ANAFALCO evaluados mediante la Forma A de la batería de riesgo psicosocial
Validez	Validación de contenido mediante juicio de experto
Condiciones de aplicación	Participación voluntaria, anonimato garantizado y uso exclusivo para fines académicos

Nota: Elaboración propia, basada en la validación de contenido por juez experto (Grant & Davis, 1997).

6.4 Procedimientos.

6.4.1 Fase 1: Permisos y autorizaciones

Esta fase inicial comprende la gestión administrativa y ética del estudio. Se debe realizar la solicitud formal de autorización ante la gerencia de ANAFALCO para la ejecución del proyecto y el acceso a la población objeto. Posteriormente, se procede a socializar el propósito y alcance de la investigación con los trabajadores para garantizar la transparencia del proceso. Como requisito ético indispensable, se debe obtener la firma del consentimiento informado de cada participante, asegurando el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 respecto a la confidencialidad, la voluntariedad y el tratamiento seguro de los datos personales.

6.4.2 Procedimiento para el Cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI)

La recolección de datos cuantitativos se lleva a cabo mediante la entrega del cuestionario físico a los ocho trabajadores seleccionados, en un entorno que garantice su privacidad. El investigador debe brindar una instrucción clara sobre el anonimato y el tiempo de respuesta, solicitando que el diligenciamiento se realice de forma individual. Una vez completado, el trabajador debe depositar el instrumento en un sobre sellado para su posterior recolección y

digitalización. Finalmente, se procede a calcular los puntajes de las escalas de esfuerzo, recompensa y sobrecompromiso, obteniendo el índice E/R para su consolidación en herramientas descriptivas.

6.4.3 Procedimiento para la Entrevista Semiestructurada (Google Forms)

Para la fase cualitativa, se debe verificar que cada participante haya diligenciado previamente el consentimiento informado y se procede a instruir a los trabajadores sobre la naturaleza de la entrevista, la cual consta de seis preguntas abiertas enfocadas en capturar percepciones individuales y confidenciales. Posteriormente se enviará el formulario de recolección de información creado en google forms a cada trabajador mediante un enlace compartido al correo corporativo, dando un tiempo estimado de diligenciamiento de 8 a 10 minutos. Una vez recolectada la información de manera automática, se procederá con la exportación de los resultados para realizar una lectura y análisis detallado de los patrones comunes, culminando con la triangulación de los resultados entre el cuestionario ERI y la batería de riesgo psicosocial.

6.4.4 Fase final: Integración y análisis conjunto

El proceso concluye con la triangulación de los hallazgos obtenidos en ambas herramientas, lo que permite identificar con precisión los factores críticos de estrés en los niveles directivo y profesional. Los insumos técnicos necesarios se desarrollarán a partir de esta investigación exhaustiva y se proponen estrategias que conduzcan al fortalecimiento del PVE. Los hallazgos se informarán a la empresa como conclusión de la investigación.

6.5 Análisis de información.

Se realizará un análisis donde se integren tanto métodos cuantitativos como cualitativos, obteniendo una visión y comprensión completa de la situación de estrés laboral de los trabajadores en ANAFALCO. La interpretación de los resultados obtenidos brindará no solo una perspectiva cualitativa desde la visión del

trabajador, si no que provisionará herramientas extras útiles extrapolables para el fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica en ANAFALCO.

6.5.1 Análisis cuantitativo (Cuestionario ERI)

El análisis de los datos cuantitativos se inicia con la digitación y el procesamiento de la información recolectada, registrando manualmente las respuestas del cuestionario ERI en una base de datos diseñada en Microsoft Excel. Para asegurar el cumplimiento de los estándares éticos, a cada participante se le es asignado un código numérico único, garantizando así la anonimidad durante todo el proceso. Una vez establecido lo anterior, se realiza el cálculo del puntaje total para cada una de las categorías en la escala ERI clasificadas: Esfuerzo, Recompensa y Sobrecompromiso, logrando determinar el índice esfuerzo/recompensa (E/R) mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$ERI = (Esfuerzo / Recompensa) \times 0.545 \quad (1)$$

Una vez obtenidos los puntajes en cada una de las secciones evaluadas, se realiza la clasificación del nivel de riesgo tomando como referencia el punto de corte establecido, superior a 1.0. Posteriormente, una vez finalizada la recolección de datos, se procederá al análisis mediante herramientas estadísticas, desarrollando un análisis descriptivo que incluirá frecuencias, promedios y porcentajes, los cuales serán representados de forma visual a través de tablas y gráficos.

Este procedimiento permite identificar tendencias según el tipo de cargo y determinar los factores de estrés predominantes en la población objeto de estudio.

6.5.2 Análisis cualitativo Entrevista semiestructurada

El procesamiento inicial de la información cualitativa se realiza mediante la exportación de las respuestas desde la plataforma Google Forms hacia una base de datos en Microsoft Excel. Posteriormente, se procede a la organización de los datos en una matriz estructurada, donde la

información se clasifica según las categorías definidas previamente. De esta manera se organizan las respuestas obtenidas de manera sistemática y así proceder con el análisis correspondiente.

Para el análisis temático, se realiza inicialmente una lectura comprensiva de todas las respuestas obtenidas para proceder con la identificación de ideas clave por cada pregunta. Posteriormente, se lleva a cabo la agrupación de la información según categorías como carga laboral, claridad de rol, apoyo del liderazgo e impacto del estrés, entre otras. Este proceso permite la búsqueda de coincidencias y temas comunes entre los participantes.

En la fase de consolidación, se elabora un registro final de los resultados cualitativos que destaca los factores de estrés más mencionados y las opiniones comunes de los trabajadores. Por último, estos hallazgos se integran con los resultados del cuestionario ERI, completando así la fase de triangulación para entender la situación de manera integral.

6.5.3 Integración de resultados (triangulación).

En esta fase de la investigación, se relacionan los niveles de estrés identificados mediante el cuestionario ERI con las percepciones cualitativas de los trabajadores y los factores organizacionales reportados por la empresa. Logrando así, una comprensión integral del estrés laboral en los niveles directivo y profesional, permitiendo confirmar los factores críticos detectados. Finalmente, este análisis proporciona el sustento basado en resultados para diseñar las estrategias que fortalecerán el Programa de Vigilancia Epidemiológica.

6.6 Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrollará siguiendo los principios éticos establecidos por la Universidad Minuto de Dios (s.f.), los lineamientos del Informe Belmont (Comisión Nacional de Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento, 1979) y la normativa colombiana sobre investigación con seres humanos, Resolución 8430 de 1993

(Ministerio de Salud de Colombia, 1993). Estos principios orientan el tratamiento responsable de la información, la protección de los participantes y el respeto por la organización donde se llevará a cabo el estudio.

6.6.1 Beneficencia y no maleficencia

El estudio busca aportar beneficios a ANAFALCO mediante la identificación del estrés laboral y la generación de recomendaciones para fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica. Se asegura que la investigación no producirá ningún tipo de daño físico, emocional o laboral a los participantes. Las respuestas serán anónimas, no se solicitará información sensible y los resultados se presentarán únicamente de forma global, sin identificar a personas ni cargos.

6.6.2 Justicia

El principio de justicia se aplicará al garantizar que todos los trabajadores tengan la misma oportunidad de participar, sin discriminación por cargo, género o área funcional. Como la empresa cuenta con 8 trabajadores, se realizará un censo poblacional, asegurando que los beneficios derivados del estudio (como las recomendaciones para el PVE) impacten de manera equitativa a toda la organización.

Asimismo, el acceso a los resultados será compartido con la empresa mediante un informe global.

6.6.3 Respeto por las personas

La participación será completamente voluntaria y se formalizará mediante la firma del consentimiento informado, donde se explica el propósito del estudio, el uso de los datos y la posibilidad de retirarse en cualquier momento. Los cuestionarios se aplicarán en formato físico, con códigos anónimos y devolución en sobres sellados para garantizar la privacidad. Toda la

información será manejada exclusivamente por el equipo investigador, utilizada solo con fines académicos y almacenada bajo criterios de seguridad y confidencialidad.

6.6.4 Consideraciones éticas con la organización

Se solicitará autorización formal a la dirección de ANAFALCO para la aplicación de los instrumentos y el desarrollo del estudio. La empresa recibirá una copia del informe final y será informada sobre los beneficios del proyecto en términos de fortalecimiento del PVE.

Los resultados no se emplearán para evaluación del desempeño, procesos disciplinarios, ni decisiones contractuales.

6.6.5 Anexos éticos

El respaldo documental del proyecto se encuentra detallado en la sección de anexos, la cual incluye los consentimientos informados de los participantes y la carta de autorización organizacional que faculta el desarrollo de la investigación.

7. Cronograma

Tabla 2

Cronograma de actividades

No	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Contextualización del Proyecto	Agosto	Septiembre	
2	Conformación de Equipo de Trabajo	Agosto	Septiembre	Equipo conformado (1 psicólogo, 1 ingeniero, 1 social)

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

3	Formulación Problema de investigación	Septiembre	Septiembre	Plantilla institucional en construcción
4	Definición de objetivos	Septiembre	Septiembre	Plantilla institucional en construcción
5	Elaboración de fundamentación teórica	Septiembre	Septiembre	Plantilla institucional en construcción
6	Definición de metodología	Septiembre	Septiembre	Plantilla institucional en construcción
7	Diseño de instrumentos	Octubre	Noviembre	Cuestionario ERI, Entrevista semiestructurada
8	Validación de instrumentos	Diciembre	Diciembre	Cuestionario ERI, Entrevista semiestructurada
9	Ajuste y aprobación del anteproyecto.	Enero	Febrero	Anteproyecto aprobado
10	Gestión administrativa y ética: permisos, socialización y consentimientos.	Febrero	Febrero	Consentimientos informados firmados
11	Preparación de instrumentos: ERI (físico)	Febrero	Febrero	Cuestionario ERI, Entrevista semiestructurada

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

	y entrevista			
	Semiestructurada			
	Aplicación de			Cuestionario ERI,
12	instrumentos al personal de ANAFALCO.	Febrero	Febrero	Entrevista semiestructurada
	Proceso integral de análisis, procesamiento y triangulación de datos para la identificación de factores críticos de estrés laboral			Resultados cuestionario ERI, Entrevista semiestructurada, Plantilla institucional en construcción
	Revisión y retroalimentación con el asesor.			Plantilla institucional en construcción
14		Marzo	Marzo	
15	Diseño de estrategias para fortalecer el PVE.	Marzo	Abril	Plantilla institucional en construcción
	Elaboración de conclusiones y recomendaciones			Plantilla institucional en construcción
16		Abril	Abril	
17	Actualización de bibliografía y anexos	Abril	Abril	Plantilla institucional en construcción

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

	Elaboración de			
18	presentación de	Abril	Abril	Presentación, documento
	sustentación			final

Nota. Elaboración propia.

8. Presupuesto

Tabla 3

Presupuesto

Rubros	Rubros propios (investigadores)	Contrapartida Empresa	TOTAL (COP)
1. Personal (tiempo de investigadores, sin costo directo).	\$0	\$0	\$0
2. Equipos (computador personal, ya disponible).	\$0	\$0	\$0
3. Software (Google Forms, Excel de licencia institucional).	\$0	\$0	\$0
4. Materiales e insumos (impresión de ERI, consentimientos, sobres, esferos).	\$100.000	\$0	\$100.000
5. Viajes nacionales (transporte urbano a la empresa: 4 visitas x 2 personas).	\$160.000	\$0	\$160.000
6. Viajes internacionales.	\$0	\$0	\$0
7. Salidas de campo (incluidas en transporte anterior).	\$0	\$0	\$0

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

8. Servicios técnicos (validación de experto ad honorem).	\$0	\$0	\$0
9. Capacitación.	\$0	\$0	\$0
10. Bibliografía (acceso a bases de datos institucionales).	\$0	\$0	\$0
11. Difusión de resultados (entrega de informe digital a la empresa).	\$0	\$0	\$0
12. Propiedad intelectual y patentes.	\$0	\$0	\$0
13. Otros (refrigerios sencillos para participantes en el momento de la aplicación).	\$100.000	\$0	\$100.000
ESTIMADO TOTAL DEL PROYECTO:			\$360.000

Nota: Elaboración propia.

9. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI), la entrevista semiestructurada y la batería de factores de riesgo psicosocial aplicada en 2024. Los hallazgos se organizan de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, con el fin de identificar la presencia de factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de ANAFALCO. Posteriormente, se realiza la discusión de los resultados, integrando la información cuantitativa y cualitativa con los referentes teóricos del estudio.

9.1 Descripción de la población participante

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

La población participante estuvo conformada por 8 trabajadores de ANAFALCO, quienes desempeñan funciones correspondientes a los niveles directivo y profesional de la organización y que, de acuerdo con la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, corresponden a los trabajadores evaluados mediante la Forma A.

Debido al tamaño reducido de la población, se realizó un censo, aplicando el cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI) y la entrevista semiestructurada a la totalidad de los trabajadores disponibles.

Este instrumento permite evaluar el desequilibrio entre esfuerzo laboral, recompensa y sobrecompromiso, variables asociadas al desarrollo del estrés laboral según el modelo propuesto por Siegrist (1996).

9.2 Caracterización del nivel de estrés laboral a partir del cuestionario ERI

Tabla 4

Puntajes obtenidos por ítem del cuestionario ERI

Participante	ERI 1	ERI 2	ERI 3	ERI 4	ERI 5	ERI 6	ERI 7	ERI 8	ERI 9	ERI10	OC 1	OC 2	OC 3	OC 4	OC 5	OC 6
P1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
P2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
P3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2
P4	3	2	2	3	4	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2	1
P5	3	2	3	3	4	3	1	2	3	2	3	4	3	3	3	4
P6	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
P7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

P8	3	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Nota: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla, los puntajes presentan variaciones entre los participantes, lo que evidencia diferencias en la percepción de las demandas laborales, las recompensas recibidas y el nivel de sobrecompromiso. Desde una perspectiva global, se logran identificar valores altos en ítems relacionados al esfuerzo, de la misma manera se ven puntajes similares en la categoría de sobrecompromiso, apuntando a la presencia de exigencias laborales significativas y una alta carga de funciones en los trabajadores.

Utilizando los puntajes obtenidos en las categorías de esfuerzo y recompensa, se calculó el índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI), con el fin de identificar la relación entre las demandas percibidas por los trabajadores en relación con las recompensas recibidas en su entorno laboral.

Tabla 5

Resultados por dimensión del cuestionario ERI

Participante	Esfuerzo	Recompensa	Sobrecompromiso
P1	9	18	13
P2	7	16	15
P3	9	19	15
P4	7	20	12
P5	8	19	20
P6	9	19	13
P7	9	21	15

P8	9	19	17
----	---	----	----

Nota: Elaboración propia.

9.2.1 Dimensión esfuerzo

En la dimensión esfuerzo, los resultados obtenidos muestran que los trabajadores perciben niveles relativamente altos de exigencia laboral. Los puntajes obtenidos en esta dimensión oscilaron entre 7 y 9 puntos, lo que evidencia que la mayoría de los participantes reporta condiciones de trabajo asociadas a demandas laborales significativas.

Un porcentaje importante de trabajadores refirió que las demandas cotidianas los llevan a realizar las funciones del cargo a un ritmo que supera sus capacidades, y sumado a esto, reportan interrupciones frecuentes entre actividades.

Este ritmo de trabajo ha llevado a que algunos trabajadores perciban un incremento en los niveles de estrés laboral por sobre carga de trabajo que generan, inconformidad y tensión

En general, los resultados sugieren que los trabajadores perciben que las exigencias del trabajo requieren un esfuerzo considerable para cumplir con las responsabilidades laborales.

9.2.2 Dimensión recompensa

En relación con la dimensión recompensa, los resultados muestran percepciones diversas respecto al reconocimiento laboral y las oportunidades de desarrollo dentro de la organización.

Los puntajes obtenidos en esta dimensión oscilaron entre 16 y 21 puntos, lo que refleja percepciones distintas sobre aspectos como el reconocimiento laboral, la estabilidad en el empleo, el salario y las oportunidades de promoción dentro de la organización.

No todos los trabajadores refieren sentir un desequilibrio en el reconocimiento por el trabajo realizado, sin embargo, quienes manifiestan que sí lo perciben, lo ven expresado en la

falta de oportunidades en el desarrollo de carrera o mejoras en sus condiciones laborales, lo que intensifica la percepción de desequilibrio entre el esfuerzo que realiza y la recompensa que obtiene por parte de la empresa influyendo en la aparición de estrés

9.2.3 Dimensión sobrecompromiso

En esta dimensión, los resultados muestran puntajes que oscilan entre 12 y 20 puntos, lo que evidencia distintos niveles de implicación personal con el trabajo. Esta dimensión evalúa aspectos relacionados con la dificultad para desconectarse del trabajo, la preocupación constante por las responsabilidades laborales y la presión por cumplir con las tareas asignadas.

En algunos casos se observan niveles relativamente altos de sobrecompromiso, lo cual puede reflejar que ciertos trabajadores mantienen una fuerte implicación emocional con sus responsabilidades laborales, situación que podría influir en la aparición de cansancio mental o dificultades para el descanso.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la dimensión sobrecompromiso

Tabla 6

Distribución de niveles de riesgo por sobrecompromiso

Nivel de riesgo	Rango de puntos	Número de trabajadores	Porcentaje
Riesgo bajo	6-12 puntos	1	12.5%
Riesgo medio	13-18 puntos	1	12.5%
Riesgo alto	19-24 puntos	6	75%
Total		8	100%

Nota: Elaboración propia.

9.3 Índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI)

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Con el fin de analizar en detalle las respuestas de los participantes frente a cada uno de los ítems del cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI), a continuación, se presentan los puntajes obtenidos por cada trabajador en las dimensiones de esfuerzo, recompensa y sobrecompromiso. Esta información permite observar la variabilidad en las percepciones individuales frente a las condiciones laborales evaluadas.

Tabla 7

Índice de desequilibrio esfuerzo–recompensa (ERI)

Participante	Esfuerzo	Recompensa	Índice ERI
P1	9	18	1.17
P2	7	16	1.02
P3	9	19	1.10
P4	7	20	0.82
P5	8	19	0.98
P6	9	19	1.10
P7	9	21	1.00
P8	9	19	1.10

Nota: Elaboración propia.

Los resultados muestran que los valores del índice ERI oscilaron entre 0.82 y 1.17. De acuerdo con el modelo propuesto por Siegrist (1996), valores superiores a 1 indican la presencia de un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, lo cual constituye un factor de riesgo asociado al estrés laboral. En el presente estudio, cinco de los ocho trabajadores evaluados presentaron valores superiores a 1, lo que sugiere la existencia de condiciones laborales que pueden favorecer la aparición de estrés.

9.3.1 Interpretación de los resultados

De acuerdo con el modelo ERI, cuando el índice es superior a 1, se interpreta como un desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, lo cual representa un factor de riesgo para el desarrollo de estrés laboral.

Los resultados obtenidos permiten identificar tendencias relacionadas con la presencia de altas demandas laborales y percepciones variables de recompensa, lo cual puede influir en la aparición de estrés en el entorno laboral.

Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados, a continuación, se presenta la distribución de los trabajadores según la clasificación del índice ERI en condiciones de equilibrio o desequilibrio esfuerzo–recompensa.

Tabla 8

Distribución de trabajadores según el índice ERI

Clasificación	Número de trabajadores	Porcentaje
Equilibrio esfuerzo-recompensa ($ERI \leq 1$)	3	37.5 %
Desequilibrio esfuerzo-recompensa ($ERI > 1$)	5	62.5 %
Total	8	100%

Nota: Elaboración propia.

Al realizar un análisis de los resultados, se observa que, el 62.5 % de los trabajadores presentaron un índice de desequilibrio entre esfuerzo - recompensa, superior a 1.0, lo que nos

reafirma la existencia de un riesgo psicosocial alto en los niveles directivo y profesional en ANAFALCO, mientras que el 37.5 % se ubicó en condición de equilibrio.

De acuerdo con lo planteado por Siegrist (1996), este desbalance funge como un estresor crónico al no evidenciar reciprocidad social, donde el alto esfuerzo invertido por el trabajador no cuenta con una retribución correspondiente en términos de estatus, estima o seguridad laboral. Estos datos sugieren que la actual estructura de recompensas que tiene la organización no está compensando la alta carga de responsabilidades y tareas lo que impacta en el bienestar emocional reportado por los colaboradores.

De acuerdo con lo anterior, estos hallazgos tienen una estrecha relación con las dimensiones de agotamiento emocional descritas por Maslach (1996) en la que refiere que la exposición permanente a demandas laborales excesivas como el ritmo de trabajo acelerado y los imprevistos constantes referidos en la entrevista semiestructurada debilita o agota los recursos psíquicos del trabajador. Por lo ende, si comparamos estos datos, es notable que en ANAFALCO, la sensación de tensión no solo es un estado pasajero, sino que se ha convertido en una fatiga emocional que, desde el punto de vista de Maslach, es la primera etapa del Síndrome de Burnout y enfatiza la necesidad de solidificar el PVE, ya que el efecto visible en trabajadores no solo alcanza el nivel operativo, sino que comenzará a comprometer el sentido de bienestar de los trabajadores.

9.4 Análisis de la entrevista semiestructurada

Para determinar la etiología y las condiciones laborales para el estrés laboral entre los empleados de ANAFALCO, se examinaron los datos de la entrevista semiestructurada estudiados con los sujetos de estudio junto con el análisis.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Las respuestas recopiladas se agruparon dentro de la carga de trabajo y el ritmo de trabajo, la claridad de roles, el apoyo del liderazgo, los requisitos emocionales y el impacto del estrés, observando patrones, coincidencias y percepciones comunes entre los trabajadores.

En relación con el ritmo de trabajo, se identifica que este es uno de los factores más relevantes en la aparición del estrés en los trabajadores. En la entrevista semiestructurada, varios sujetos de estudio reportaron de altas demandas de tareas, múltiples actividades a ejecutar en un corto período de tiempo, y circunstancias impredecibles con las que deben enfrentarse durante el día, dando como resultado en una sensación de sobreexposición. Estas respuestas mejoran el entendimiento acerca de cómo el estrés es una manifestación directa de la necesidad continua de realizar tareas asignadas que los trabajadores experimentan en cierta medida ejecutando más de lo que su potencial de respuesta puede manejar. Desde esta perspectiva, la carga de trabajo y el ritmo de trabajo surgen como un estado diario e influyen en el bienestar y la experiencia laboral.

En relación con la claridad de roles, se han observado algunos factores que podrían ser determinantes del estrés de los trabajadores. En la entrevista, además de la total falta de definición de funciones, se evidencian situaciones relacionadas con la multiplicidad de tareas, la atención a diferentes actividades y la ocurrencia de sucesos impredecibles durante la jornada laboral, lo que puede crear dificultad para ordenar, priorizar y organizar. Estas condiciones pueden aumentar la carga mental en el desarrollo de actividades donde los trabajadores deben lidiar con demandas competidoras en paralelo con influir en su sentido de control en el trabajo sobre las responsabilidades. Esto se debe a que la claridad de roles no solo se trata de la definición de funciones, sino también de la forma en que las responsabilidades se establecen y distribuyen en el día a día y esto a su vez afecta el bienestar y la experiencia laboral de los colaboradores.

Las percepciones sobre el liderazgo forman componentes importantes que afectan la experiencia laboral de los trabajadores. La percepción de apoyo no parece ser igual entre los participantes. Mientras algunos mencionan apoyo a través de consejos de su gerente directo en situaciones de estrés laboral, otros informan de un apoyo limitado de otros niveles de la organización y de iniciativas limitadas para ayudar al bienestar o reducir el estrés. Esta discrepancia en las percepciones de apoyo probablemente tenga implicaciones sobre cómo la carga de trabajo enfrenta a los trabajadores en el día a día, ya que el líder organiza la tarea pero también es instrumental en la contención, orientación y acompañamiento en el contexto de una situación estresante. Por lo tanto, cuando el apoyo se percibe cercano y suficiente, se pueden manejar mejor las demandas laborales, mientras que, si se percibe como demasiado poco o demasiado distante, aumenta la sensación de sobrecarga y daña las emociones de los colaboradores.

Las demandas emocionales muestran algunas características del tipo que tienen un impacto considerable en la experiencia de estrés de los trabajadores. De las entrevistas semiestructuradas, se concluye que los participantes mostraron agotamiento emocional debido a la sobrecarga de trabajo, la presión diaria y las demandas en el entorno laboral, lo que a su vez impactó su bienestar en su vida cotidiana. Estas demandas no tan obvias moldean cómo los trabajadores ven sus tareas y experimentan su jornada laboral. Por lo tanto, las demandas emocionales no solo se refieren al contenido del trabajo, sino también a la carga mental de realizar demandas continuas relacionadas con el trabajo. Así que este constructo tiene importancia cuando se trata de estrés laboral, ya que no es el caso de que la influencia del estrés laboral solo se operacionalice a nivel operativo, sino que también afecta el estado emocional y de colaboración del colaborador.

Los efectos causados ya son visibles en su entorno laboral por los efectos del nivel de tensión bajo el impacto del estrés. Los trabajadores informan de fatiga, sobrecarga, desgaste emocional y malestar físico, indicando que los efectos del estrés laboral no solo son reales sino también sentidos en todas partes, impactando su calidad de vida en el día a día. Estas respuestas nos permiten comprender que el estrés es sentido por los trabajadores como un fenómeno más allá de la experiencia basada en el trabajo a un nivel social de estrés, ya que tiene una influencia en el estado emocional o emocional, la energía, la orientación diaria, y es imposible encontrar significado detrás del estrés como un problema separado, sino como un síntoma de diversos contextos laborales que eventualmente pueden perjudicar la salud y el bienestar relacionado con la salud de sus compañeros de trabajo si no se gestiona a largo plazo en el lugar de trabajo.

En general, el análisis cualitativo indica que el estrés laboral experimentado por los empleados de ANAFALCO no solo tiene un vínculo directo con la distribución y priorización de tareas laborales; factores organizacionales; cómo los empleados perciben que su entorno laboral promueve el apoyo; y la fatiga emocional causada por las sobrecargas de trabajo. Estos resultados son capaces de aumentar la comprensión de las circunstancias que afectan la experiencia del estrés relacionado con el trabajo y son las características esenciales para analizar más a fondo los resultados para alinearlos con los resultados cuantitativos del cuestionario ERI y otros instrumentos aplicables.

9.4 Análisis cualitativo de la entrevista semiestructurada

Con el propósito de identificar las causas y condiciones organizacionales asociadas al estrés laboral en los trabajadores de ANAFALCO, se realizó el análisis de la información recolectada mediante la entrevista semiestructurada aplicada a los participantes del estudio.

Las respuestas obtenidas fueron organizadas en categorías como carga y ritmo de trabajo, claridad de rol, apoyo del liderazgo, demandas emocionales e impacto del estrés, lo que permitió identificar patrones, coincidencias y percepciones compartidas entre los trabajadores.

Frente al ritmo de trabajo se identifica que este es uno de los factores más relevantes en la aparición del estrés en los trabajadores. A partir de la entrevista semiestructurada, varios participantes expresan que enfrentan altas exigencias en sus tareas, ritmos acelerados, múltiples actividades en poco tiempo e imprevistos que deben resolverse durante la jornada, lo que genera una sensación de sobrecarga en su día a día. Estas respuestas permiten comprender que el estrés, desde la experiencia de los trabajadores, está estrechamente relacionado con la presión constante por cumplir con las labores asignadas y con la percepción de que las demandas superan, en algunos momentos, su capacidad de respuesta. En este sentido, la carga y el ritmo de trabajo aparecen como una condición cotidiana que afecta el bienestar y la vivencia del trabajo.

En cuanto a la claridad del rol se observan elementos que pueden estar influyendo en la percepción de estrés de los trabajadores. A partir de la entrevista semiestructurada, más que una ausencia total de definición de funciones, se evidencian situaciones relacionadas con la multiplicidad de tareas, la atención de diferentes actividades y la presencia de imprevistos durante la jornada laboral, lo que puede generar dificultad para priorizar y organizar el trabajo.

Estas condiciones pueden aumentar la carga mental en el desarrollo de las actividades, ya que los trabajadores deben responder a diversas demandas de manera simultánea, lo que influye en su percepción de control sobre las tareas asignadas. En este sentido, la claridad del rol no solo se relaciona con la definición de funciones, sino también con la forma en que se estructuran y distribuyen las responsabilidades en el día a día, lo cual impacta directamente en el bienestar y la experiencia laboral de los colaboradores.

Los hallazgos frente al liderazgo establecen elementos importantes que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores. Se observa que la percepción de apoyo no es homogénea entre los participantes. Mientras algunos refieren acompañamiento por parte de su jefe inmediato frente a situaciones de estrés laboral, otros mencionan poco respaldo desde niveles más altos de la organización y escasas acciones orientadas al bienestar o a la disminución del estrés.

Esta diferencia en la percepción del apoyo puede influir en la manera en que los trabajadores enfrentan las exigencias cotidianas, ya que el liderazgo no solo organiza las tareas, sino que también tiene un papel importante en la contención, la orientación y el acompañamiento frente a situaciones de presión. En este sentido, cuando el apoyo se percibe como cercano y suficiente, puede facilitar la gestión de las demandas laborales; pero cuando se percibe como limitado o distante, puede aumentar la sensación de sobrecarga y afectar el bienestar emocional de los colaboradores.

En la categoría de demandas emocionales se evidencian elementos que influyen de manera importante en la experiencia de estrés de los trabajadores. A partir de la entrevista semiestructurada, se identifican manifestaciones de desgaste emocional asociadas a la sobrecarga laboral, la presión cotidiana y las exigencias del entorno de trabajo, lo que afecta el bienestar de los participantes en su día a día.

Estas exigencias, aunque no siempre son visibles, impactan la forma en que los trabajadores afrontan sus responsabilidades y experimentan su jornada laboral. En este sentido, las demandas emocionales no solo se relacionan con lo que el trabajador hace, sino también con la carga psicológica que implica sostener de manera continua las exigencias del trabajo. Por ello, esta categoría se convierte en un elemento relevante para comprender el estrés laboral, ya que

evidencia que sus efectos no se limitan al plano operativo, sino que también alcanzan la esfera emocional y el bienestar de los colaboradores.

En la categoría de impacto del estrés se evidencian las consecuencias que las condiciones laborales están generando. Los trabajadores manifiestan sensaciones de cansancio, sobrecarga, afectación emocional e incluso malestar físico, lo que refleja que el estrés no solo está presente, sino que impacta su bienestar en el día a día.

Estas respuestas permiten comprender que el estrés es vivido por los trabajadores como una experiencia que trasciende lo estrictamente laboral, ya que afecta su estado emocional, su energía y su forma de afrontar la jornada; así, el impacto del estrés no puede entenderse como un hecho aislado, sino como una consecuencia de distintas condiciones del trabajo que, al mantenerse en el tiempo, terminan afectando la salud y el bienestar de los colaboradores.

En general, los resultados del análisis cualitativo evidencian que el estrés laboral en los trabajadores de ANAFALCO no solo está relacionado con la carga de trabajo, sino también con factores organizacionales como la forma en que se distribuyen y priorizan las tareas, la percepción de apoyo dentro de la organización y el desgaste emocional asociado a las exigencias del trabajo.

Estos hallazgos permiten comprender de manera más profunda las condiciones que influyen en la experiencia de estrés laboral, aportando elementos clave para el análisis integral y su posterior articulación con los resultados cuantitativos del cuestionario ERI y los demás instrumentos aplicados.

Tabla 9

Prevalencia de Factores estresores

Dimensión	Valor
-----------	-------

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Carga y Ritmo de Trabajo	7
Demandas Emocionales	5
Apoyo del Liderazgo	4
Reconocimiento y Recompensa	3
Claridad del Rol	2

Nota: Elaboración propia. Los valores reflejan la prevalencia de cada dimensión identificada como factor estresor en los trabajadores. Los valores más altos indican una mayor relevancia de la dimensión como fuente de estrés laboral, conforme a las percepciones de los participantes en el estudio.

9.5 Triangulación de resultados

Con el fin de integrar los resultados obtenidos a partir de las diferentes fuentes de información, se realizó un proceso de triangulación entre el cuestionario ERI, la entrevista semiestructurada y la batería de factores de riesgo psicosocial. Este análisis permitió contrastar y complementar los hallazgos cuantitativos y cualitativos, facilitando una comprensión más amplia del estrés laboral en los trabajadores evaluados.

9.5.1 Carga y ritmo de trabajo

La carga y el ritmo de trabajo constituyen uno de los factores que más inciden en la aparición del estrés laboral en la población evaluada de ANAFALCO. A partir de la entrevista semiestructurada, los trabajadores refieren exigencias continuas, ritmos de trabajo acelerados y presión constante por el cumplimiento de tareas, lo que genera una sensación de sobrecarga en su día a día.

Estos hallazgos se reflejan en el instrumento ERI, donde se evidencian puntajes elevados en la dimensión de esfuerzo, lo que indica que las demandas laborales percibidas por los

trabajadores son altas. A su vez, la batería de riesgo psicosocial refuerza este resultado al identificar condiciones asociadas a carga laboral y exigencias que, en algunos casos, pueden superar la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Al integrar estos resultados, se comprende que la carga laboral no es solo una percepción aislada, sino una condición recurrente dentro del entorno de trabajo que, al mantenerse en el tiempo, contribuye significativamente a la generación de estrés. En este sentido, la carga y el ritmo de trabajo se consolidan como un factor central que, en interacción con otras condiciones organizacionales, afecta el bienestar de los trabajadores.

9.5.2 Claridad del rol

La claridad del rol es un factor que puede influir en la experiencia de estrés de los trabajadores dentro de la organización. A partir de la entrevista semiestructurada, más que una ausencia total de definición del cargo, se identifican elementos asociados a multiplicidad de tareas, atención de diferentes frentes de trabajo e imprevistos que surgen en la jornada, lo cual puede generar ambigüedad en las prioridades y aumentar la carga mental en la cotidianidad.

Estos hallazgos se relacionan con la batería de riesgo psicosocial, donde se contemplan aspectos asociados a la organización del trabajo y a la definición de funciones, evidenciando que cuando no hay suficiente claridad en las responsabilidades o en la priorización de actividades, esto puede convertirse en un factor de riesgo. De igual manera, aunque el instrumento ERI no evalúa directamente la claridad del rol, sí permite comprender que esta situación puede incrementar la percepción de esfuerzo, especialmente cuando el trabajador debe responder a múltiples demandas sin una delimitación suficientemente clara.

En este sentido, la claridad del rol no solo facilita la organización del trabajo, sino que también contribuye a reducir la incertidumbre y el desgaste mental. Por el contrario, cuando las

funciones se perciben amplias, cambiantes o poco delimitadas, puede aumentar la percepción de carga y afectar el bienestar del trabajador, convirtiéndose en un elemento relevante dentro del análisis del estrés laboral.

9.5.3 Apoyo del liderazgo

El liderazgo cumple un papel importante en la manera en que los trabajadores enfrentan las demandas del entorno laboral. A partir de la entrevista semiestructurada, se evidencia que la percepción de apoyo no es homogénea entre los participantes. Mientras algunos reconocen acompañamiento por parte de su jefe inmediato frente a situaciones de estrés laboral, otros refieren poco respaldo desde niveles más altos de la organización y escasas acciones orientadas al bienestar o a la mitigación del estrés.

Estos hallazgos se relacionan con la batería de riesgo psicosocial, en la que el apoyo social y del liderazgo se reconoce como un factor protector frente al estrés laboral. Cuando este apoyo se percibe como cercano y suficiente, puede facilitar la gestión de las exigencias del trabajo; sin embargo, cuando es limitado, irregular o poco visible, puede aumentar la sensación de sobrecarga y afectar la forma en que las personas afrontan sus responsabilidades. En el caso del instrumento ERI, aunque no evalúa directamente el liderazgo, sí permite interpretar que un bajo nivel de apoyo puede influir en la percepción de desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida.

Al integrar estos resultados, se comprende que el liderazgo no solo influye en la organización del trabajo, sino también en el bienestar emocional de los colaboradores. Un acompañamiento cercano, claro y constante puede actuar como un factor de protección; por el contrario, cuando el apoyo se percibe como insuficiente o distante, puede convertirse en un elemento que incrementa el riesgo de estrés laboral.

9.5.4 Demandas emocionales

A partir de la entrevista semiestructurada, se identifican manifestaciones de desgaste emocional asociadas a las exigencias del trabajo, la sobrecarga y la presión cotidiana, lo que muestra que el estrés no solo se expresa a nivel operativo, sino también en la esfera emocional de los participantes.

Este hallazgo se ve reforzado por los resultados obtenidos a través de la entrevista semiestructurada aplicada, donde el 62,5% de los participantes manifiesta que el estrés ha afectado su bienestar emocional, seguido de un 50% que reporta afectación en el bienestar físico. Estos resultados permiten evidenciar que el impacto del estrés trasciende lo estrictamente laboral y se refleja directamente en la salud emocional y física de los trabajadores.

Adicionalmente, la batería de riesgo psicosocial reconoce las demandas emocionales como un factor relevante dentro del riesgo psicosocial, mientras que en el instrumento ERI estas exigencias pueden interpretarse dentro de la dimensión de esfuerzo, en la medida en que representan una carga adicional para el trabajador. Al integrar estos resultados, se comprende que el estrés no solo está asociado a la cantidad de trabajo, sino también al desgaste emocional que se produce frente a las exigencias del entorno laboral. En este sentido, las demandas emocionales se consolidan como un componente importante del estrés laboral, ya que representan un esfuerzo psicológico continuo que puede afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

9.5.5 Reconocimiento y recompensa

Esta categoría permite identificar que este es un factor relevante en la comprensión del estrés laboral, principalmente desde los resultados del instrumento ERI. En este se evidencian puntajes que reflejan un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa percibida, lo

que indica que, para varios trabajadores, las exigencias del trabajo no siempre están acompañadas de beneficios o compensaciones percibidas como suficientes.

A nivel cualitativo, la entrevista semiestructurada no evidencia de manera generalizada la percepción de falta de reconocimiento; sin embargo, de forma puntual, algunos participantes mencionan la importancia de fortalecer este aspecto dentro de la organización, especialmente en relación con la valoración del esfuerzo y el cumplimiento de responsabilidades.

Adicionalmente, la batería de riesgo psicosocial contempla el reconocimiento como un factor protector frente al estrés, lo que refuerza la importancia de este elemento. En este sentido, se comprende que, aunque el reconocimiento no emerge como una categoría predominante en el discurso de los trabajadores, sí constituye un componente clave en el equilibrio entre esfuerzo y recompensa, influyendo en la motivación y el bienestar laboral.

9.5.6 Impacto del estrés

Esta categoría evidencia las consecuencias que las condiciones laborales están generando en los trabajadores. Según lo expresado por los trabajadores en la entrevista semiestructurada, se evidencian sensaciones de cansancio, sobrecarga y desgaste emocional, lo que indica que el estrés no solo está presente en sus vidas, sino que impacta negativamente en su bienestar cotidiano.

Estos hallazgos se articulan con los resultados del instrumento ERI, donde el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en varios trabajadores evidencia una condición de riesgo para la salud, así como con la batería de riesgo psicosocial, que identifica factores asociados a alta demanda laboral.

De forma complementaria, los resultados de la entrevista semiestructurada permiten evidenciar el impacto directo del estrés en diferentes dimensiones del bienestar, lo que confirma

que sus efectos trascienden el ámbito laboral y se reflejan en la salud emocional, física y en el desempeño de los trabajadores.

Tabla 10

Percepción del impacto del estrés en el bienestar de los trabajadores

Área afectada	Número de respuestas	Porcentaje
Bienestar emocional	5	62.5%
Bienestar físico	4	50%
Desempeño laboral	3	37.5%
Relaciones interpersonales	1	12.5%
Ninguna	1	12.5%

Nota: Elaboración propia. Los resultados fueron obtenidos a partir de las respuestas de los participantes en la encuesta sobre el impacto del estrés en su bienestar.

En conjunto, la triangulación de los resultados permitió comprender que el estrés laboral en la organización no responde a una única causa, sino a la interacción de múltiples factores que se presentan en el día a día de los trabajadores. Más allá de los datos individuales de cada instrumento, este análisis integrador permitió evidenciar cómo la carga laboral, las condiciones organizacionales, el apoyo del liderazgo y el impacto emocional se entrelazan y configuran la experiencia de estrés. Esto no solo reafirma la importancia de abordar el riesgo psicosocial desde una mirada integral, sino que también resalta la necesidad de generar acciones que no se centren únicamente en la reducción de la carga, sino en el fortalecimiento del entorno laboral en su conjunto, promoviendo el bienestar y la salud de los trabajadores de manera sostenida.

9.6 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten comprender el estrés laboral en los trabajadores de ANAFALCO desde una perspectiva integral, al articular la información proveniente del cuestionario ERI, la entrevista semiestructurada, el formulario aplicado y la batería de factores de riesgo psicosocial aplicada en 2024.

En primer lugar, los hallazgos derivados del cuestionario ERI evidencian la presencia de desequilibrio entre el esfuerzo realizado por los trabajadores y las recompensas percibidas, así como niveles de sobrecompromiso asociados a la dificultad para desconectarse de las responsabilidades laborales. Estos resultados son consistentes con lo planteado por Siegrist (1996), quien sostiene que el estrés laboral surge cuando existe una desproporción entre las demandas del trabajo y las recompensas obtenidas, generando un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Desde el componente cualitativo, la entrevista semiestructurada permitió profundizar en las experiencias de los trabajadores, evidenciando que el estrés laboral se relaciona principalmente con factores como la carga y el ritmo de trabajo, la presión por el cumplimiento de múltiples tareas, la presencia de imprevistos en la jornada laboral y la percepción variable de apoyo dentro de la organización. Asimismo, se identifican manifestaciones de desgaste emocional y afectación en el bienestar de los trabajadores, lo que permite comprender que el estrés no solo se expresa a nivel operativo, sino también en la esfera emocional.

De igual manera, los resultados del formulario aplicado evidencian que el 62,5% de los participantes reporta afectación en su bienestar emocional, seguido de un 50% en el bienestar físico y un 37,5% en el desempeño laboral, lo que confirma que el impacto del estrés trasciende el ámbito laboral y afecta la salud integral de los trabajadores.

Así mismo, los resultados de la batería de factores de riesgo psicosocial aplicada en 2024 muestran la presencia de niveles altos de estrés en los trabajadores evaluados mediante la Forma A, así como la existencia de riesgos en dimensiones organizacionales relacionadas con la claridad del rol, las relaciones sociales en el trabajo y las condiciones organizacionales. Esto permite evidenciar que el estrés laboral identificado en el presente estudio no es un fenómeno aislado, sino que se encuentra asociado a condiciones previamente identificadas en la organización.

La triangulación de los resultados permite establecer que el estrés laboral en ANAFALCO es el resultado de la interacción entre altas demandas laborales, condiciones organizacionales y factores asociados al entorno de trabajo. En este sentido, se evidencia que factores como la sobrecarga laboral, la multiplicidad de tareas, la variabilidad en el apoyo del liderazgo y la afectación del bienestar emocional desempeñan un papel importante en la configuración del estrés laboral.

En consecuencia, los hallazgos del estudio resaltan la importancia de abordar el estrés laboral desde un enfoque integral, que no solo considere las exigencias del trabajo, sino también las condiciones organizacionales y los recursos disponibles para los trabajadores. Esto resulta fundamental para el fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial, orientado a la prevención del estrés laboral y la promoción del bienestar en la organización.

9.7 Propuesta de fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial (PVE)

A partir de los hallazgos obtenidos en el análisis cuantitativo, cualitativo y en la triangulación de resultados, se evidencia que el estrés laboral en los trabajadores de

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

ANAFALCO está asociado a factores organizacionales como la alta carga y ritmo de trabajo, la multiplicidad de tareas, la percepción variable de reconocimiento, el apoyo no homogéneo del liderazgo y el desgaste emocional derivado de las exigencias laborales.

En este sentido, el fortalecimiento del Programa de Vigilancia Epidemiológica del riesgo psicosocial se plantea como una estrategia integral orientada no solo a la identificación del riesgo, sino también a la intervención estructural de las condiciones organizacionales que lo generan, promoviendo el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

La propuesta se fundamenta en un enfoque preventivo y correctivo, alineado con los principios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y estructurado en diferentes líneas de acción que abordan el riesgo psicosocial desde los niveles organizacional, grupal e individual.

Tabla 11

Gestión de la carga laboral

Elemento	Descripción
Objetivo	Disminuir la sobrecarga y mejorar la organización del trabajo.
Justificación técnica	Los resultados evidencian altos niveles de esfuerzo en los trabajadores, así como percepciones de carga laboral elevada y ritmos de trabajo acelerados, lo cual constituye un factor determinante en la aparición del estrés laboral.
Actividades propuestas	- Revisar la distribución de tareas y responsabilidades por cargo. - Implementar mecanismos de priorización de actividades. - Ajustar la planificación del trabajo según tiempos reales de ejecución. - Identificar y gestionar actividades críticas o cuellos de botella.
Responsables	Dirección / Jefes de área / Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Indicadores de	- Percepción de carga laboral.
seguimiento	- Número de ajustes implementados.
	- Disminución de reportes de sobrecarga.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 12

Fortalecimiento del reconocimiento y salario emocional

Elemento	Descripción
Objetivo	Mejorar la percepción de recompensa y bienestar laboral.
Justificación técnica	El desequilibrio esfuerzo–recompensa identificado en el cuestionario ERI evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de reconocimiento como factor protector frente al estrés.
Actividades propuestas	- Implementar estrategias de reconocimiento formal e informal. - Promover el salario emocional (flexibilidad, bienestar, conciliación vida-trabajo). - Realizar retroalimentación periódica del desempeño. - Generar espacios de reconocimiento de logros individuales y grupales.
Responsables	Gerencia / Talento Humano / SST
Indicadores de	- Percepción de reconocimiento.
seguimiento	- Participación en actividades de bienestar. - Nivel de satisfacción laboral.

Nota: Elaboración propia

Tabla 13

Fortalecimiento del liderazgo organizacional

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Elemento	Descripción
Objetivo	Desarrollar un liderazgo que actúe como factor protector frente al estrés laboral.
Justificación técnica	La percepción variable del apoyo del liderazgo identificada en los resultados influye directamente en la forma en que los trabajadores afrontan las demandas laborales.
Actividades propuestas	- Capacitación en liderazgo saludable y gestión de equipos. - Formación en comunicación asertiva y manejo del estrés. - Implementación de espacios de escucha activa con los trabajadores. - Seguimiento al estilo de liderazgo mediante retroalimentación.
Responsables	Gerencia / Talento Humano / SST
Indicadores de seguimiento	- Percepción de apoyo del liderazgo. - Número de líderes capacitados. - Mejora en clima organizacional.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 14

Claridad y organización del rol

Elemento	Descripción
Objetivo	Reducir la ambigüedad en las funciones y mejorar la organización del trabajo.
Justificación técnica	La multiplicidad de tareas y la dificultad para priorizar generan carga mental y contribuyen al estrés laboral.
Actividades propuestas	- Actualizar los manuales de funciones.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

	- Definir claramente responsabilidades y alcances de cada cargo. - Establecer prioridades operativas. - Diseñar protocolos para la gestión de imprevistos.
Responsables	Talento Humano / Jefes de área / SST
Indicadores de seguimiento	- Percepción de claridad del rol. - Reducción de reprocesos. - Mejora en la organización del trabajo.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 15

Intervención en el manejo del estrés laboral

Elemento	Descripción
Objetivo	Fortalecer las habilidades de afrontamiento frente al estrés.
Justificación técnica	Los resultados evidencian afectaciones emocionales y físicas derivadas del estrés laboral, lo que hace necesaria una intervención directa sobre el trabajador.
Actividades propuestas	- Realización de talleres sobre manejo del estrés. - Implementación de pausas activas psicosociales. - Promoción de técnicas de relajación y respiración. - Sensibilización sobre autocuidado y salud mental.
Responsables	SST / Talento Humano
Indicadores de seguimiento	- Participación en actividades. - Disminución de síntomas asociados al estrés. - Percepción de bienestar emocional.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 16

Gestión del sobrecompromiso laboral

Elemento	Descripción
Objetivo	Prevenir el agotamiento laboral y promover el equilibrio vida-trabajo.
Justificación técnica	Los niveles de sobrecompromiso identificados reflejan una alta implicación laboral que puede derivar en desgaste emocional.
Actividades	- Promover la desconexión laboral fuera de la jornada.
propuestas	- Sensibilizar sobre la importancia del descanso. - Establecer límites en la carga laboral. - Fomentar una cultura organizacional saludable.
Responsables	Gerencia / Talento Humano / SST
Indicadores de	- Niveles de sobrecompromiso.
seguimiento	- Percepción de equilibrio vida-trabajo. - Reducción de fatiga laboral.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 17

Sistema de seguimiento y monitoreo del riesgo psicosocial

Elemento	Descripción
Objetivo	Garantizar el seguimiento continuo del riesgo psicosocial dentro del PVE.
Justificación técnica	El PVE debe funcionar como un sistema dinámico que permita identificar, evaluar y controlar el riesgo psicosocial de manera continua.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Actividades	- Aplicación periódica del cuestionario ERI.
propuestas	- Seguimiento a indicadores de estrés laboral.
	- Identificación de casos críticos.
	- Actualización periódica del PVE.
Responsables	SST
Indicadores de	- Índice ERI.
seguimiento	- Número de evaluaciones realizadas.
	- Tendencia del riesgo psicosocial.

Nota: Elaboración propia.

9.7.1 Matriz de semaforización del riesgo psicosocial

Con el fin de priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial identificados en ANAFALCO, se construye la siguiente matriz de semaforización, la cual permite clasificar los riesgos en niveles alto, medio y bajo, facilitando la toma de decisiones dentro del Programa de Vigilancia Epidemiológica.

La clasificación se realiza a partir de la integración de los resultados del cuestionario ERI, la entrevista semiestructurada y la batería de riesgo psicosocial, considerando la frecuencia, impacto y recurrencia de los factores identificados.

Tabla 18

Criterios de semaforización

Nivel de	Color	Criterio técnico
riesgo		

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Alto		Presencia significativa del factor en la mayoría de los trabajadores, con impacto directo en el bienestar emocional, físico y desempeño laboral. Requiere intervención inmediata.
Medio		Presencia moderada del factor, con impacto parcial o en algunos trabajadores. Requiere intervención preventiva y seguimiento.
Bajo		Presencia mínima o controlada del factor. Se mantiene monitoreo dentro del PVE.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 19

Matriz de semaforización del riesgo psicosocial en ANAFALCO

Factor de riesgo psicosocial	Evidencia encontrada	Nivel de riesgo	Interpretación técnica	Acción requerida
Carga y ritmo de trabajo	Altos puntajes en esfuerzo (7–9); percepción de sobrecarga y ritmo acelerado	 Alto	Sobrecarga estructural del trabajo que excede la capacidad operativa de los trabajadores	Intervención inmediata: rediseño de cargas laborales
Desequilibrio esfuerzo–recompensa	62.5% con ERI > 1	 Alto	Desbalance entre demandas y beneficios,	Fortalecimiento del reconocimiento y salario emocional

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

			generando riesgo de estrés sostenido	
Sobrecompromiso laboral	Puntajes elevados (hasta 20); dificultad de desconexión	 Alto	Riesgo de agotamiento emocional (burnout en desarrollo)	Implementar estrategias de desconexión laboral
Claridad del rol	Multiplicidad de tareas, dificultad para priorizar	 Medio	Ambigüedad funcional que incrementa la carga mental	Definición de funciones y priorización
Apoyo del liderazgo	Percepción no homogénea; falta de apoyo en niveles altos	 Medio	Liderazgo inconsistente que puede aumentar el estrés	Formación en liderazgo saludable
Demandas emocionales	Afectación emocional (62.5%) y física (50%)	 Alto	Desgaste emocional significativo asociado al trabajo	Intervención psicosocial directa
Clima organizacional	Percepción de presión y sobrecarga	 Medio	Condiciones que afectan la motivación y bienestar	Estrategias de clima laboral
Reconocimiento organizacional	Percepción variable	 Medio	Factor protector débil frente al estrés	Fortalecer cultura de reconocimiento

Nota: Elaboración propia.

10. Conclusiones

Conclusión 1 – Objetivo específico 1 (Caracterizar el nivel de estrés laboral)

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario Effort–Reward Imbalance (ERI), se logró caracterizar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de ANAFALCO. El análisis reveló la presencia de altos niveles de exigencia laboral, percepciones variables sobre las recompensas y una alta manifestación de sobrecompromiso, lo cual indica un claro desbalance esfuerzo-recompensa. Estos hallazgos no solo confirman la existencia de condiciones laborales que propician el estrés, sino que también reflejan un nivel crítico de desequilibrio que afecta negativamente el bienestar de los trabajadores.

La interpretación de estos resultados sugiere que las condiciones laborales de los trabajadores en ANAFALCO podrían estar contribuyendo al agotamiento emocional y a la baja motivación, lo que, a largo plazo, podría impactar negativamente en su productividad y salud física y mental. Este desequilibrio es un factor clave en el desarrollo del estrés crónico, lo cual hace urgente la implementación de estrategias de intervención que aborden tanto la carga de trabajo como la recompensa percibida.

Este estudio aporta valor significativo en varios niveles. Teóricamente, refuerza los modelos existentes sobre estrés laboral y desequilibrio esfuerzo-recompensa, proporcionando evidencia empírica dentro del contexto colombiano. Prácticamente, los resultados sirven como base para la creación de políticas organizacionales orientadas a mejorar las condiciones laborales, como la redistribución de tareas o la mejora en los programas de reconocimiento y recompensa. Socialmente, la investigación contribuye a visibilizar el impacto del estrés laboral

en la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo un cambio hacia entornos laborales más saludables y sostenibles.

Conclusión 2 – Objetivo específico 2 (Analizar causas y condiciones organizacionales)

El análisis de las causas y condiciones organizacionales asociadas al estrés laboral, basado en la aplicación de una entrevista semiestructurada, la revisión de los resultados de la batería de factores de riesgo psicosocial aplicada en 2024 y la triangulación de la información, permitió identificar varios factores clave. Entre ellos destacan la carga y el ritmo de trabajo, la presión por cumplir múltiples tareas, la presencia de imprevistos durante la jornada laboral, la variabilidad en la percepción de apoyo dentro de la organización, y el desgaste emocional asociado a las altas exigencias laborales.

Además, los resultados sugieren que el estrés no es solo consecuencia de las demandas laborales, sino también de las condiciones organizacionales en las que estas demandas se presentan. Este hallazgo subraya la importancia de abordar tanto los factores individuales como los organizacionales para mitigar el estrés y mejorar el bienestar laboral en ANAFALCO.

Conclusión 3 – Objetivo específico 3 (Fortalecer el PVE)

A partir del análisis integral de los resultados obtenidos en este estudio, se definieron lineamientos clave para fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) del riesgo psicosocial. Estos lineamientos están fundamentados en la necesidad de intervenir los factores asociados al estrés laboral, tales como la gestión de la carga y el ritmo de trabajo, la organización de las funciones, el fortalecimiento del liderazgo y la promoción del bienestar emocional.

Los hallazgos revelan que, para mitigar los efectos del estrés, es esencial implementar estrategias preventivas, de seguimiento y de intervención que aborden no solo los factores de riesgo inmediatos, sino también las condiciones organizacionales subyacentes. La

implementación de estas estrategias contribuirá a mejorar las condiciones de trabajo y a reducir el impacto del estrés en los trabajadores, favoreciendo un entorno laboral más saludable y productivo.

11. Recomendaciones

1. Ampliar el alcance de la investigación a otros niveles de la organización, ya que los hallazgos del estudio se centraron únicamente en los niveles directivo y profesional, se recomienda incluir en futuras investigaciones a otros grupos dentro de la organización, como el personal operativo y administrativo. Esto permitiría obtener una visión más completa y representativa del impacto del estrés en toda la empresa.

2. Incluir factores externos en los estudios de estrés laboral. Aunque algunos factores externos, como el transporte o la vivienda, fueron mencionados, no se abordaron en profundidad. Sería valioso explorar más a fondo cómo estos factores inciden en el nivel de estrés de los trabajadores. Esto contribuiría a una mejor comprensión de los factores psicosociales que afectan el bienestar de los empleados.

3. Evaluar variables personales relacionadas con el manejo del estrés. Los hallazgos sugieren que el estrés no afecta a todos los trabajadores de la misma manera, por lo que se recomienda evaluar factores individuales como los estilos de afrontamiento y la inteligencia emocional en posteriores investigaciones. Estos elementos pueden influir significativamente en cómo cada trabajador enfrenta las demandas laborales y su relación con el estrés.

4. Evaluar directamente el impacto del liderazgo en el estrés laboral. Si bien se observó que el liderazgo es un factor clave en la gestión del estrés, no se evaluó de manera directa. Se recomienda que en otros estudios se utilicen herramientas específicas de

evaluación del liderazgo, como encuestas sobre el estilo de liderazgo o el impacto del mismo en la salud mental de los empleados.

5. Incorporar la medición del síndrome de burnout.

Dado que el burnout es un fenómeno mencionado en los resultados, pero no evaluado directamente, sería importante incluir la medición de este síndrome en futuras investigaciones ya que el burnout está estrechamente relacionado con el estrés crónico y su inclusión enriquecería el análisis.

6. Se considera ampliar la muestra de participantes para generalizar los resultados ya que uno de los principales límites del estudio fue el tamaño de la muestra, lo que dificulta la generalización de los resultados. Se recomienda ampliar el tamaño de la muestra para obtener resultados más representativos y, en lo posible, incluir más empresas en el estudio para comparaciones entre sectores.

7. Realizar estudios longitudinales para observar el cambio del estrés con el tiempo dado que este estudio se llevó a cabo en un solo momento y no permite observar cómo evoluciona el estrés laboral en el tiempo. Se recomienda realizar estudios longitudinales que sigan a los trabajadores a lo largo del tiempo, para observar cómo las intervenciones pueden reducir el estrés o cómo cambian las condiciones laborales.

8. Ampliar el análisis identificando datos específicos sobre ausentismo y desempeño para complementar la evaluación con el análisis de ausentismo laboral y desempeño de los trabajadores. Estos datos proporcionarán información adicional y objetiva para reforzar los hallazgos del estudio, permitiendo una comprensión más profunda del impacto del estrés laboral en la productividad y la salud de los empleados.

12. Referencias bibliográficas

ANAFALCO. (2024). *Informe de resultados: Aplicación técnica de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial.* [Documento interno no publicado].

Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Bernal, C., & Garzón, J. (2022). *Estrategias de intervención para el riesgo psicosocial en el sector industrial.* [Trabajo de Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

Congreso de Colombia. (2012, 17 de octubre). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.* Diario Oficial No. 48.587. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life.* Basic Books.

Ministerio de la Protección Social & Universidad Pontificia Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.* Imprenta Nacional de Colombia.
<https://www.fondoriscoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Guias/Bateria-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2008, 17 de julio). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial.* Diario Oficial No. 47.059.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31661>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2022, 18 de julio). *Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo*

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Diario Oficial No. 52.099.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/64797000/Resolucion+2764+de+2022.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019, 13 de febrero). *Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.* Diario Oficial No. 50.865.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312+de+2019-+Estandares+Minimos+SST.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019, 13 de febrero). *Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.* Diario Oficial No. 50.865.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312+de+2019-+Estandares+Minimos+SST.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2022, 18 de julio). *Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 52.099.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/64797000/Resolucion+2764+de+2022.pdf>

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

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022, 28 de septiembre). *Directrices de la OMS sobre la salud mental en el trabajo.* <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240057784>

Organización Mundial de la Salud. (2022, 28 de septiembre). *Directrices de la OMS sobre la salud mental en el trabajo.* <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240057784>

Presidencia de la República de Colombia. (2025, 25 de junio). *Decreto 728 de 2025. Por el cual se establecen acciones de promoción de la salud mental y prevención del consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral.* Diario Oficial No. 53.034.

Presidencia de la República de Colombia. (2025, 25 de junio). *Decreto 728 de 2025. Por el cual se adiciona el Capítulo 13 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, estableciendo acciones de promoción de la salud mental, prevención de problemas y trastornos mentales y del consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral.* Diario Oficial No. 53.034.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Van der Molen, H. F., Nieuwenhuijsen, K., Frings-Dresen, M. H., & Lötters, D. (2020). Work-related psychosocial risk factors for low back pain: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5165. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145165>

ANEXOS

Anexo A

Resultados del Cuestionario ERI (Effort–Reward Imbalance)

Distribución de los niveles de desequilibrio esfuerzo-recompensa en los trabajadores de ANAFALCO.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

ERI-5 10 Items. Version 22.11.2012 © J. Siegrist, University of Dueseldorf

Las siguientes preguntas tienen que ver con su trabajo actual. Por favor, indique si está con ellas muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo.

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ERI1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado.	☐	☐	☒	☐
ERI2	Me interrumpen o molestan con frecuencia en mi trabajo.	☐	☒	☐	☐
ERI3	En los últimos tiempos tengo cada vez más trabajo.	☐	☐	☒	☐
ERI4	Mis superiores o personas importantes me dan el reconocimiento que merezco.	☐	☐	☒	☐
ERI5	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.	☐	☒	☐	☐
ERI6	Estoy padeciendo –o esperando– un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc).	☐	☐	☐	☐
ERI7	Mi puesto de trabajo está en peligro.	☐	☒	☐	☐
ERI8	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, considero adecuado el reconocimiento que recibo.	☐	☒	☐	☐
ERI9	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.	☐	☒	☐	☐
ERI10	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.	☐	☒	☐	☐
OC1	Con facilidad me siento abrumado porque me falta tiempo para terminar el trabajo.	☐	☐	☒	☐
OC2	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	☐	☒	☐	☐
OC3	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.	☐	☒	☐	☐
OC4	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.	☐	☒	☐	☐
OC5	No puedo olvidarme del trabajo; incluso por la noche estoy pensando en él.	☐	☒	☐	☐
OC6	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy no puedo dormir por la noche.	☐	☒	☐	☐

Anc

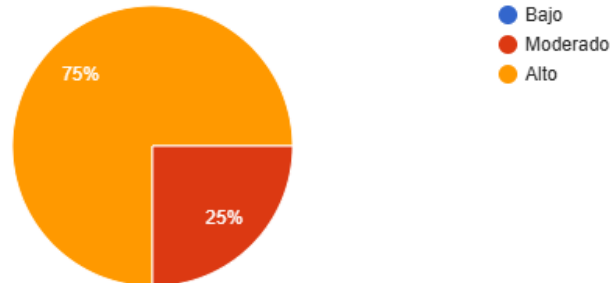
s como

cualitativas, y el gráfico sirve para dar una idea general del nivel de estrés que los trabajadores experimentan en la organización.

¿Como describirías tu nivel de estrés laboral actual en ANAFALCO?

 Copiar gráfico

8 respuestas



¿Qué situaciones o condiciones de tu trabajo consideras que te generan mayor estrés?

8 respuestas

Tengo que cumplir múltiples tareas en pocos tiempos generándome estrés, tareas de dirección y cuatro departamentos mas

Las recomendaciones no se atienden oportunamente y solo se implementan ante situaciones prioritarias, lo que genera desgaste.

Direccionamiento de acciones para el cumplimiento de labores

Los imprevistos sobre temas que no estaban en la planeación

el seguimiento a la documentación entregable por parte de los operadores

Buscar texto o herramienta



Asociación Nacional
de Fabricantes de Ladrillo
y Materiales de Construcción

NT 830.102.139-4

TÍTULOS MINEROS BA3-151 Y BA3-152
PMAS, Resoluciones 1894 y 1895 del 30 de Junio de 2006



Recompromiso
Ambiental CAR
a Empresas Sostenibles

EMPRESA PRODUCTIVA
ANAFALCO - MOCHUELO
EDICIÓN 2019



UnidosPorUnNuevoAire

BOGOTÁ D.C., 04/12/2025

Señores

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

Bogotá.

Referencia: Autorización de ejecución de proyecto aplicado.

Mediante la presente, me permito presentar la autorización para la ejecución del proyecto titulado Estrategias para fortalecer el Programa de Vigilancia Epidemiológica del Riesgo Psicosocial a partir de la evaluación del estrés laboral en ANAFALCO desplegado por los estudiantes Deisy Lorena Santiesteban Bayona Arango con documento de identificación CC 1090458408 de Cúcuta Norte de Santander, Jaiver Vega Arango con documento de identificación CC 1003617165 de Caparrapí Cundinamarca, Luz Angélica Pascagaza Ortiz con documento de identificación CC 52556998 de Bogotá D.C., del programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Para la ejecución del proyecto se solicita a los estudiantes e institución las siguientes garantías:

1. Confidencialidad absoluta de la información suministrada por la empresa, especialmente datos derivados de la batería psicosocial 2024, documentos internos del SG-SST y cualquier información sensible relacionada con trabajadores o procesos internos.
2. Uso exclusivo de la información para fines académicos y de investigación, sin divulgación externa parcial o total sin autorización escrita de ANAFALCO.
3. Respeto de los lineamientos éticos de UNIMINUTO y de la normativa vigente, incluyendo principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y respeto por los participantes.
4. Protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y a las políticas internas de privacidad de ANAFALCO.
5. Entrega previa de los instrumentos de recolección de información para validación por parte del área de SST de ANAFALCO.
6. Cumplimiento de los protocolos de ingreso, seguridad industrial y salud en el trabajo establecidos por ANAFALCO durante las visitas y actividades presenciales.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL



Asociación Nacional
de Fabricantes de Ladrillo
y Materiales de Construcción
NIT 830.102.139-4

TÍTULOS MINEROS BA3-151 Y BA3-152
PMAS. Resoluciones 1894 y 1895 del 30 de Junio de 2006



Así mismo, la institución se compromete a facilitar los siguientes recursos o insumos para el cumplimiento del proyecto aprobado:

1. Acceso controlado a la información necesaria, incluyendo resultados de la batería psicosocial 2024, documentos del Programa de Vigilancia Epidemiológica, matriz de peligros, informes internos del SG-SST y normativos aplicables.
2. Facilitación de espacios físicos o virtuales para la realización de entrevistas, talleres, socialización de hallazgos y validación de propuestas.
3. Autorización para la aplicación de instrumentos propios, siempre que hayan sido validados por expertos según los lineamientos de UNIMINUTO.
4. Suministro de información complementaria necesaria para comprender las dinámicas organizacionales relevantes para el análisis psicosocial.

Sin otro particular, agradezco la atención prestada.

Atentamente,



WILLIAM DAVID GALVIS ROJAS
CC: 1030561955
Director Ejecutivo ANAFALCO