



**Evaluación de riesgos Psicosociales derivados de la modalidad de teletrabajo**

**Autores:**

**Carmen Johlyeth Caceres Gómez ID: 956708**

**Rosa Helena Quintero Laguado ID: 837919**

**Yeimy Nataly Barajas Beltrán ID: 956924**

**Corporación Universitaria Minutos de Dios**

**Rectoría Santanderes / Centro Regional Bucaramanga**

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

**Agosto 2024**

**Evaluación de riesgos Psicosociales derivados de la modalidad de teletrabajo**

**Autores:**

**Carmen Johlyeth Caceres Gómez ID: 956708**

**Rosa Helena Quintero Laguado ID: 837919**

**Yeimy Nataly Barajas Beltrán ID: 956924**

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

**Directores:**

**Yohanna Milena Rueda Mahecha**

**Metodología de la investigación**

**Corporación Universitaria Minutos de Dios**

**Rectoría Santanderes, Centro Regional Bucaramanga**

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

**Agosto 2024**

### **Dedicatoria**

Primeramente, la dedicación a Dios por ser el inspirador de mi vida, cuya gracia maravillosa cambio mi vida. Santificado sea su Nombre y suyo siempre es el poder y la gloria.

A mis padres, John Frederick Caceres y Carmen Elisa Gómez, a quienes adoro, cuyo apoyo, bendición y amor siempre ha sido incondicional. Dios los guarde siempre.

A mi querido Martin Felipe Ruiz, gran compañero de vida que amo con el alma y cada día me motiva a seguir adelante, gracias por siempre ser y estar. Dios bendiga siempre nuestro camino y amor.

A mis Hermanos, John Alexander Caceres y Karen Johlayne Caceres, son mis grandes amigos a quienes adoro con el alma y deseo siempre lo mejor. Dios bendiga sus vidas.

A mis abuelos Manuel Caceres, Cecilia Osorio, Esperanza Quintero y Arnulfo Gómez, en honor a sus enseñanzas, historias, bendiciones y amor.

A la ingeniera Clara María Vargas, por ser mi fuente de inspiración profesional y apoyo para este importante sueño. Dios la bendiga siempre.

A mi directora Yohanna Mahecha, gracias por su esfuerzo, dedicación y sembrar conocimientos en sus estudiantes.

A Gorki Cálaho, a quien estimo grandemente, gracias por sus enseñanzas, acompañamiento y apoyo profesional.

A Johana Coronado, gracias por estar, ser una gran amiga y apoyarme en esta etapa de vida.

- Carmen Johlyeth Caceres Gómez

A Dios, mis padres María Beltrán y Cristóbal Barajas, mi hermano Duver Barajas Beltrán, sobrinos y familia.

- Yeimy Nataly Baraja Beltrán

Este proyecto se lo dedico primero que todo a DIOS quien me sostiene todos los días de mi vida y a quien le debo absolutamente todo lo que tengo y lo que soy.

A ti mi amado Ramírez, gracias por tu sacrificio y por el esfuerzo económico que has hecho para que nuestro futuro sea mejor, por creer en mis capacidades y siempre estar presente para mí, sabes que te admiro porque me has enseñado que como el ave fénix siempre se puede renacer aun en medio de las cenizas.

A mí amados hijos Majo y Santi, quienes han sido mi polo a tierra. Gracias por inspirarme y motivarme cada día para luchar por un futuro mejor.

A Totto y Yiyi, mis hermanos gracias por apoyarme siempre, por sostenerme y caminar a mi lado aún en medio de tanta distancia, por ser mi mayor apoyo durante mi camino hacia esta especialización, sus consejos sabios y su inquebrantable fe en mí han sido fundamentales para alcanzar este importante momento en mi vida. Les Agradezco por creer en mí, incluso cuando yo dudaba de mí misma. Su presencia ha hecho una gran diferencia en mi vida y siempre les estaré agradecida. Su apoyo incondicional, su ejemplo inspirador y su amor desinteresado han sido los pilares sobre los que he construido mi éxito académico. Gracias por ser mi roca, mis confidentes y mi mayor motivación. Hoy celebro no solo mi graduación, sino también la fortuna de contar con ustedes.

A mis amados padres, con sus apoyo y palabras alentadoras no me dejan menguar, siempre me impulsan a que sea cumpla y sea perseverante con mis sueños. A mis amigos José y Álvaro siempre están presentes, y con gran empatía comparten día a día su conocimiento, decidieron apoyarme y para cumplir este sueño.

Por supuesto, a mis compañeras Carmencita y nata, afortunada fui al contar con ustedes en esta hermosa experiencia académica.

- Rosa Helena Quintero Laguado

**Tabla de contenido**

Resumen.....	10
Abstract .....	11
Introducción .....	12
1. Justificación.....	13
2. Descripción del problema .....	14
2.1. Planteamiento del problema.....	14
2.2. Formulación del problema.....	16
3. Objetivos .....	16
3.1. Objetivo general.....	16
3.2. Objetivos Específicos .....	16
4. Marco Referencial .....	17
4.1. Marco Histórico .....	17
4.2. Marco teórico .....	22
4.3. Marco Conceptual .....	24
4.4. Marco Legal .....	26
5. Metodología .....	27
5.1. Tipo de Investigación.....	27
5.2. El Enfoque de la Investigación .....	28
5.3. Diseño de la Investigación.....	28
5.3.1. El procedimiento o fases .....	29

EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES DE TELETRABAJO	6
5.4. Propósito.....	29
5.5. Población y Muestra Poblacional .....	30
5.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	30
5.7. Técnicas de Análisis de la Información.....	31
6. Presupuesto .....	31
7. Cronograma.....	32
8. Desarrollo de los Objetivos.....	32
8.1. Caracterización del perfil sociodemográfico .....	32
8.2. Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés ...	38
8.2.1.Factores intralaborales .....	38
8.2.2.Factores Extralaborales.....	42
8.2.3. Nivel de estrés.....	43
8.3. Diseño actividades para disminución de Riesgos mediante cartilla didáctica.....	44
9. Conclusiones .....	46
10. Recomendaciones.....	48
Referencias bibliográficas.....	50
Apéndice .....	58

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Presupuesto del proyecto .....31

Tabla 2. Cronograma de actividades.....32

Tabla 3. Resultados Intralaborales .....38

Tabla 4. Factores Extralaborales .....42

Tabla 5. Nivel de estrés.....43

**Lista de Figuras**

Figura 1. Género .....	32
Figura 2. Estado civil .....	33
Figura 3. Edad promedio.....	33
Figura 4. Nivel de estudio .....	34
Figura 5. Estrato Socioeconómico .....	34
Figura 6. Tipo de Vivienda .....	35
Figura 7. Personas a Cargo .....	36
Figura 8. Antigüedad en el cargo .....	37
Figura 9. Tipo de Contrato.....	37
Figura 10. Tipo de Salario .....	38
Figura 11. Dominios factores intralaborales .....	41
Figura 12. Factores de Riesgo Psicosociales Forma A .....	44
Figura 13. Portada Cartilla Conexión Bien Estar.....	45

**Lista de Apéndices**

**Apéndice A.** Manual Conexión Bien Estar .....58

### **Resumen**

La evaluación de riesgos psicosociales fue la base de la presente investigación, mediante la batería de instrumentos del Ministerio Protección Social 2010, en los teletrabajadores de una compañía del sector industrial prestadora de servicios en automatización, control, ciberseguridad, realidad aumentada, analítica de datos y control avanzado de procesos. Se llevo a cabo la caracterización sociodemográfica, la evaluación de factores intralaboral, extralaboral y de estrés presentes en los funcionarios. Con los resultados obtenidos se llevó a cabo la creación de una cartilla con herramientas para la mitigación de los riesgos. Finalmente se pudo evidenciar que el personal se encuentra sin riesgo a nivel intralaboral y un riesgo muy alto en el factor extralaboral.

**Palabras Clave.** Teletrabajo, riesgo psicosocial, seguridad y salud en el trabajo, automatización, control, intralaboral y extralaboral

### **Abstract**

The evaluation of psychosocial risks was the basis of this research, using the battery of instruments of the Ministry of Social Protection 2010, in the teleworkers of a company in the industrial sector that provides services in automation, control, cybersecurity, augmented reality, data analytics and advanced process control. The sociodemographic characterization was carried out, the evaluation of intra-work, extra-work and stress factors present in the officials was carried out. With the results obtained, a booklet with tools for risk mitigation was created. Finally, it was evident that the staff has a low risk in the intra-work factor and a very high risk in the extra-work factor.

**Keywords.** Teleworking, psychosocial risk, safety and health at work, automation, control, intra-work, and extra-work

## Introducción

En las organizaciones del Estado colombiano, cada día es necesario priorizar la salud de los contratistas, trabajadores y practicantes. A fin de dar cumplimiento a esta necesidad se crean herramientas para llevar a cabo evaluaciones, diagnósticos y por consiguiente proyectar condiciones de mejora frente a los diversos riesgos identificados en los lugares de trabajo y en el presente proyecto se evalúan los riesgos psicosociales predominantes en el teletrabajo.

Un concepto claro de riesgo psicosocial lo establece Chavarría et al. (2022):

Los factores psicosociales son aquellos elementos de riesgo en la salud originados del trabajo y que generan respuestas fisiológicas (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de apatía, depresión, ansiedad etc.), cognitivos (restricción de habilidad para la concentración, percepción, creatividad o toma de decisiones) y conductuales (abuso de tabaco, alcohol, violencia, drogas) que son conocidas de forma popular como “estrés” y pueden ser precursoras de diversas enfermedades en ciertas circunstancias de frecuencia, intensidad y duración. (p.5)

Al evaluar los riesgos psicosociales, es importante llevar a cabo un análisis, que permite involucrar elementos cotidianos que se reflejen directamente en el desarrollo de la responsabilidad laboral, el cual se ve influenciado de forma individual o diferente en cada colaborador. Por ende, es necesario que el empleador tenga en conocimiento las diversas situaciones que afecten desde los riesgos de carácter psicosocial y aquellos factores desencadenantes que involucren al empleado de manera negativa en sus condiciones de salud mental y física. Por tanto, se pretende con esta investigación generar un nuevo conocimiento sobre aquellos factores psicosociales en los teletrabajadores que hacen parte del sector de la industrial de la ingeniería enfatizada en la automatización, control, ciberseguridad, realidad aumentada, analítica de datos y control avanzado de procesos, siendo un área que ha tomado auge comercial en Colombia en los últimos años.

Finalmente, se busca informar a las organizaciones dedicadas al teletrabajo específicamente compañías dedicadas a la automatización, ciberseguridad, control y otros sectores industriales sobre la trascendencia de las condiciones de mejora en la salud, motivación, satisfacción y clima laboral de sus colaboradores a fin de disminuir los riesgos que puedan afectar los ambientes laborales que desempeñan mediante la modalidad de teletrabajo. Así mismo, se busca formar un conocimiento novedoso y compartirlo con las empresas a fin de reducir índices de riesgo localizados en el medio laboral de los teletrabajadores.

### **1. Justificación**

Desde la implementación del teletrabajo, se han visto diversas contradicciones en el desarrollo de funciones, conforme a lo anterior es el estado de salud el cual en gran relevancia se ha encontrado afectada. Según con la Organización Mundial de la Salud (OMS) 1948, la salud es una condición no solo en bienestar físico, también social y psicológico visto desde el carácter biopsicosocial. Ahora bien, dando alcance al estado de salud desde el ámbito sociocultural se ve afectada de acuerdo con las disposiciones con que cuenta la sociedad, es así cómo se logra abarcar las necesidades propias de los individuos (Núñez et al. 2010).

De acuerdo con lo anterior, se desea implementar la evaluación de riesgo psicosocial, que trae consigo el desarrollo de funciones bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa de ingeniería del sector industrial, cuyo fin es identificar factores psicosociales que afecten la productividad y vida saludable de los empleados, a partir del uso del instrumento psicométrico.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2007), en las encuestas de nivel nacional conforme a las condiciones laborales y de salud de los trabajadores, se concluyó que los factores de riesgo en mayor incidencia son ergonómicos y psicosociales. En correlación con

lo anterior, se logró identificar que entre el 20% y 33% en una escala de 100% manifestaron sentir una alta carga de estrés a causa de sus labores. Ahora bien el Ministerio de Trabajo (2013), en su estudio de percepción y factores de riesgo, se concluyó que a partir de las modalidades y campos de trabajo actual en una escala de 100% de los encuestados se identificó que el 60% de encuestados trabajan atendiendo público en un porcentaje superior al 40% deben mantener un nivel alto de atención y realizar su trabajo de manera rápida y con resultados muy estrictos, consecuente con esto las pausas activas son limitadas y casi nunca las toman por cumplir con indicadores.

También se observó en la encuesta del 2013 que se incrementó en un 43% los trastornos de comportamiento y mentales en lo recorrido de los años 2009-2012, donde fueron muy marcados trastornos de ansiedad y depresión a causa del estrés laboral y aunado a esto los indicadores de incapacidad laboral incrementaron desencadenando a estos factores mentales que aquejan a los trabajadores.

Por otra parte, los factores psicosociales constituyen actualmente un problema global. Siendo la causa principal del daño al bienestar, salud del personal, y la disminución de productividad. Los problemas de nivel psicosocial se manifiestan en diversas condiciones, afectando la conducta de las personas, produciendo desmotivación, estrés, problemas psicosomáticos, fisiológicos y emocionales. Así mismo llegando a generar percepciones frente al ambiente del trabajo, generando accidentes laborales, ausentismo y cambios en el estilo de vida. Asimismo, de acuerdo con González y Polo (2013) los riesgos psicosociales son una situación que abarca considerables consecuencias presentadas a través de diversas complicaciones que tiene un resultado común reflejado en el ausentismo laboral, afectación del clima laboral y se puede ver perjudicado el desempeño laboral.

## **2. Descripción del problema**

### **2.1. Planteamiento del problema**

A partir de la Ley 1221 de 2008 en la cual se disponen y establecen las diferentes normativas con el fin de dar promoción y regulación al teletrabajo y en su artículo 1° según el Ministerio de Protección Social tiene como objeto “Regular y promover el teletrabajo como herramienta de creación de empleo y autoempleo a través de su uso de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC)” (Pág. 1). A causa de la premura en salud pública COVID 19, muchas empresas optaron por la modalidad de trabajo con el fin de mitigar los contagios de este virus. Modalidad que llegó para quedarse, lo que lleva a que se genere la inclusión de TIC en los desarrollos y metas empresariales.

En Colombia, los factores psicosociales cada día tienen prioridad en investigaciones multidisciplinarias a fin de identificar las causales de su presencia en los entornos laborales y el análisis de consecuencias para proyectar planes de mitigación. Así mismo, es conocido como un factor de riesgo preponderante tal y como lo afirma el Ministerio del Trabajo (2019):

Según la Segunda Encuesta Nacional en Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2013, los factores de riesgo prioritarios que fueron identificados por los trabajadores son los psicosociales y ergonómicos. Dos tercios de los empleados afirman que enfrentan factores de riesgo a nivel psicosocial y entre el 33 % y 20 % afirman sentirse estresados. (p.1).

La presencia de los riesgos psicosociales suele generarse debido a la ausencia de entornos laborales saludables, donde los empleados se exponen a variables contextos mediante el cumplimiento de sus funciones el cual puede ocasionar malestar en el entorno organizacional y así mismo manifestarse en la vida personal del trabajador. Durante un comunicado de prensa de parte de la Federación de Aseguradores Colombianos (2022), informaron que:

En el año 2021 fueron notificados 1.249 hechos de enfermedad laboral asociadas a la salud mental, a diferencia de los 1.000 del año anterior, un aumento del 9% con respecto a 2020, y las mujeres en particular representaron el 62% de estos casos. Sin embargo, sorprendentemente, el período de la pandemia no ha sido el período en el que estas enfermedades han sido frecuentes en los últimos años. Durante el año 2018, el número de casos llegó a 1.641, siendo mayor a los registros durante la pandemia. Esto incluye, reacción de estrés grave, depresión reacción de estrés agudo, estrés postraumático, ansiedad trastornos de sueño, depresión mixta, pánico y trastornos psicóticos. (p. 1)

Ahora bien, la modalidad de teletrabajo también trae consigo algunos riesgos psicosociales causados por los horarios extensos de laborar, estrés laboral, situaciones emocionales negativas por permanecer en casa sin socializar con los demás compañeros que incluso puede convertirse en una depresión y ansiedad si no se le da tratamiento psicológico anticipadamente. Por ende, se desea la identificar aquellos agentes de riesgo presentes en teletrabajadores del campo industrial de la ingeniería y con el resultado realizar recomendaciones ante las necesidades encontradas.

## **2.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores intralaborales, extralaborales y factor de estrés presentes en los teletrabajadores de una empresa de ingeniería del sector industrial?

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo general**

Evaluar los riesgos psicosociales derivados de la modalidad de teletrabajo

### **3.2. Objetivos Específicos**

- Caracterizar el perfil sociodemográfico de una empresa de ingeniería del sector industrial.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés en los funcionarios de la organización
- Diseñar actividades para la disminución de riesgos psicosociales en la organización mediante la creación de una cartilla didáctica.

#### **4. Marco Referencial**

##### **4.1. Marco Histórico**

Partiendo del objeto de estudio relacionado con la evaluación de riesgos psicosociales derivados de la modalidad de teletrabajo, de manera general se relacionan antecedentes que se enfocan en el problema a investigar.

Entiéndase riesgo psicosocial como todo factor que afecta el bienestar mental, salud, físico y psíquico de todo colaborador que se dan estando en función de una actividad laboral, incluyendo el clima organizacional, relaciones empleado-empleador y empleado-demás empleados (Ministerio de Salud, 2011, como se cita en Olivares, 2021).

Desde un contexto internacional, se abarca la caracterización que se realizó en empleados de una empresa de telefonía chilena y la empresa Scotiabank del área metropolitana de Santiago de Chile, estudio que fue denominado factores de riesgo psicosocial en el desarrollo de teletrabajo, donde se realizó una metodología de encuesta a partir de 5 dimensiones siendo las siguientes: reconocimiento y promoción, apoyo social, estructura de trabajo, demandas psicológicas y control y autonomía. Se tomo una muestra de 101 participantes que hacían parte de estas dos empresas.

Conforme a lo anterior, este estudio estadístico de Olivares en el 2021, de acuerdo con las 5 dimensiones arrojó como resultado el siguiente análisis: control y autonomía: donde el 79% de los empleados indicaron que se encontraban cómodos con su toma de decisiones en sus funciones laborales. Apoyo social: un 78.2% se sintió muy satisfecho con el apoyo que recibe por parte de sus jefes y líderes, adicional que tienen conocimiento de sus procesos

laborales. Estructura de trabajo: un total del 97% siente que la modalidad de teletrabajo es un beneficio para combinar la vida personal con la familiar y el área laboral. Demandas psicológicas: en esta categoría, se identificó que el 86,1% puede hacer su trabajo con tranquilidad y tener sus productos al día. Reconocimiento y promoción: en esta dimensión, se identifica que un 55% de la población trabajadora se encuentra satisfecha trabajando en este tipo de modalidad de teletrabajo.

Sin embargo, se ve una considerable marca estadística donde el 39% de la población trabajadora ha tenido dificultades en combinar el teletrabajo con las relaciones familiares y personales, afectando una población menor pero que se debe implementar estrategias de acción para minimizar los índices de insatisfacción y mejora del bienestar de los colaboradores.

Por otra parte, en Lima, Perú se realizó otro estudio titulado factores de riesgo psicosocial en teletrabajo en un centro de Call, esta se llevó a cabo a partir de las características propias de la empresa y su alto nivel de exigibilidad al tratarse de una actividad de comunicación directa con el cliente o público. Por lo tanto, este tipo de labor desde el ámbito psicológico como lo señala Damián et al. (2022) pueden afectar al empleado desde un ámbito de presencia de fatiga, ansiedad, estrés, entre otros factores más.

Dicha muestra se realizó a 150 empleados entre los 18 a 30 años, donde se implementó como metodología el cuestionario de factores psicosociales y con el fin de evaluar en sentido negativo dichos factores en los trabajadores de la cual arrojó como resultado que la dimensión de factor psicosocial afecta en la productividad y desempeño laboral del colaborador debido a las condiciones laborales, de su espacio de trabajo, la no interacción social y comunicación interna entre la organización y el empleado puesto que no se siente estimado y valorado por sus superiores lo que genera falta de interés en las funciones diarias.

Otra investigación internacional en Lima, Perú titulada niveles de estrés en la modalidad de teletrabajo en educación a distancia, más exactamente a docentes de una institución educativa privada donde se tomó muestra de 25 docentes desde el uso del instrumento de Suceso/Istas 21 donde los mayores resultados fueron con estándares altos de presencia de riesgos psicosociales desde la modalidad de teletrabajo arrojando resultados tales como: en un 92% se describió que los maestros no aprecian un acompañamiento de tipo social y no tenían dominio en sus labores, en un 56% no se da una labor activa y no hay posibilidades de desarrollo (Damián et al., 2022).

En cuanto al comparativo de género en la ejecución del instrumento no se identificó disparidad en los resultados y en cuanto al nivel de formación de los maestros, se identificó que existen diferencias conforme a la edad de los alumnos, siendo los menores en edades de 3-7 años quienes tienen mayor exigencia para captar su atención y quienes generan mayor impacto de presencia de factores psicosociales.

Ahora bien, abordamos contextos laborales desde el nivel nacional, en un estudio de Bogotá por Chaparro e Infante en el año 2023, se desarrolló una investigación titulada calidad de vida y riesgo psicosocial en el teletrabajo de empresa de atención al usuario. El objetivo fue analizar los riesgos para establecer estrategias que permitan aumentar la productividad con mayor eficiencia y mejoramiento promedio de vida; luego de los resultados proponer medidas de prevención para mitigar los riesgos a través de una cartilla. Se uso como metodología dos cuestionarios aplicados a 30 trabajadores de la compañía, donde se concluyó de esta investigación que la mala distribución de tiempo influye en el estrés y cargas emocionales. Asimismo, los principales riesgos se encuentran asociados con la salud mental debido al tecnoestrés, el 90% de los teletrabajadores siguen con la misma carga laboral. Sin embargo, la productividad bajo esta modalidad aumentó a través de esta modalidad y les

permitió avanzar en la formación académica a través del desarrollo de nuevas tecnologías (Chaparro e Infante, 2023).

Por otra parte, en un estudio de Cúcuta, Norte de Santander, Herrera en 2021 investigó sobre los factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo y las prácticas de teletrabajo en docentes de la región Norte de Sena. Se buscó identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo y las prácticas de teletrabajo a través de una aplicación, se brinda batería, un espacio para promover la salud mental de los docentes del Sena. Para esta investigación se usó como metodología la implementación de la batería de riesgo psicosocial aprobada por el Ministerio del Trabajo y la Universidad Javeriana del 2019 en una muestra de 48 personas seleccionadas aleatoriamente. En la investigación se concluye la necesidad de implementar planes para la prevención y promoción de la salud mental, incluida la implementación de diversas actividades para reducir los riesgos psicosociales y mejorar el ambiente organizacional de la entidad y sus colaboradores. (Herrera Pinzón et al, 2021)

En otra de las investigaciones realizadas en Floridablanca, Santander por Rojas y Uribe en el año 2021, el cual tiene como finalidad identificar los síntomas asociados a la fatiga laboral en personas que se encuentran a través de la modalidad de trabajo en casa en tiempos de aislamiento por Covid-19. Asimismo, buscaba determinar el nivel de fatiga mental y física que presentan los colaboradores que trabajan en casa (Rojas y Uribe, 2021).

La metodología implementada en la investigación fue una encuesta adaptada del cuestionario Swedish Occupational Fatigue Inventory el cual comprendió cómo medir la fatiga laboral del personal de la salud en las instituciones de atención médica privadas en Colombia, dentro de los resultados arrojados, se logró destacar que la falta de trabajo para el 50% de la muestra fue indicada por la manifestación de sintomatología relacionada con cada categoría: carga mental, carga física, impacto psicológico y percepciones de cambios en la gestión del trabajo. En el mismo sistema de pensamiento, la pareja libera estrés, cansando,

dolor, afectando el sistema emocional y el nivel psicológico, lo que se puede ver en su trabajo doméstico. Además, trabajar en casa puede provocar jornadas laborales más largas, fatiga, agotamiento y convertirse en una amenaza psicológica.

Consecuentemente, desde un estudio realizado por Parra y Ríos en el año 2015, se llevó a cabo una investigación en la ciudad de Bucaramanga, El proyecto tenía como objetivo observar los factores psicosociales más relevantes que generan el teletrabajo y diagnosticar la presencia de factores de riesgo intra y extralaboral utilizando instrumentos estandarizados en Colombia, de acuerdo con las normas legales vigentes al teletrabajo. El estudio se realizó en un muestreo de la población masculina que trabaja como teletrabajador en comparación con los trabajadores habituales en la ciudad de Bucaramanga.

Por consiguiente, la batería se utilizó para evaluar los factores de riesgo psicosocial en cinco hombres que teletrabajan y cinco hombres que trabajan en puestos de trabajo convencionales en el área metropolitana de Bucaramanga. Finalmente, de acuerdo con los resultados se concluyó que “No existe ningún instrumento cuantitativo que evalúe dichos riesgos psicosociales, y la batería no está adaptada a las necesidades específicas de un teletrabajador” (Parra y Ríos, 2015, p. 82).

Finalmente, en otro estudio en Bucaramanga, Cardona y González en el año 2023 en una investigación titulada, factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida de los empleados que trabajan desde casa, cuyo objetivo es analizar la bibliografía encontrada existente de los factores de riesgo a partir de la bibliografía encontrada.

Se tomó como referencia la conceptualización de teletrabajo y de calidad de vida, luego la búsqueda desde diciembre 2019 a enero 2022. A través del estudio se concluyó que la ausencia de interacción puede ser un factor de riesgo, puesto que puede generar un impacto negativo en el bienestar emocional y social. Al no tener los trabajadores un lugar físico para trabajar separado del hogar, pueden encontrarse trabajando en cualquier momento llevando

mayor estrés y presión. La falta de control sobre el tiempo y la carga de trabajo pueden experimentar problemas para administrar el tiempo y establecer límites en su trabajo y vida laboral.

Como conclusión desde los aspectos y estudios internacionales, nacionales, regionales y locales se identifica que aspectos como la carga laboral que implica realizar desde el teletrabajo, los factores psicosociales son claramente evidentes, y los empleadores no han implementado un sistema adecuado de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reducir y garantizar que los trabajadores desarrollen sus funciones.

#### **4.2. Marco teórico**

Para la presente investigación se toma como referente tres teorías relacionadas con el tema central del presente proyecto, el modelo demanda, control y apoyo social de Karasek, el modelo de aceptación psicológica de Davis y la teoría desequilibrio, esfuerzo y recompensa de Siegrist.

Primeramente, el modelo demanda, control y apoyo social creado por Karasek (1979), se trata de un modelo diseñado para describir y analizar eventos laborales en las que los factores estresantes son frecuentes y se centran exclusivamente en las peculiaridades psicosociales del entorno laboral. Este modelo comprende tres dimensiones y permite respaldar los factores psicosociales de riesgo. Acosta et al, (2020) contextualiza sobre cada una de las dimensiones del modelo planteado por Karasek, donde se abarca que las demandas son requisitos a nivel psicológico en los que podemos encontrar características como responsabilidades, roles desempeñados, instalaciones de trabajo y duración de la jornada laboral. El control se define como el grado de autonomía que tienen los empleados para elegir cómo y cuándo realizan su trabajo, así como las oportunidades que les brinda la organización para desarrollar su potencial y participar en el cambio organizacional. Finalmente, el apoyo social incluye características y calidad de la relación social en el trabajo. Con el modelo de

demanda, control y apoyo social se busca analizar los acontecimientos en el contexto laboral de los teletrabajadores.

Así mismo, un modelo asociado al teletrabajo es la aceptación tecnológica desarrollado por Davis (1989), el cual busca predecir la aceptación del trabajador a una tecnología y explicar el comportamiento humano en el proceso de dicha aceptación. Este modelo supone que la adopción de tecnología por parte de los usuarios tiene dos atributos percibidos que influyen en la adopción final de los usuarios: utilidad percibida y facilidad de uso. García y Millones (2023) a través de su estudio a fin de determinar la aceptación tecnológica de teletrabajadores, concluyeron que es recomendable para que las empresas lleguen a una buena productividad trabajando de forma remota, Los líderes de empresa deben implementar programas de concientización y capacitación para que sus empleados adopten buena tecnología para lograr la productividad, trabajar bien y alcanzar los objetivos organizacionales.

Otro desarrollo teórico que vale destacar es el dispuesto por Siegrist (1996) el cual es basado en la premisa de desequilibrio-esfuerzo-recompensa. Ante esto lo que se requiere es entender las situaciones que generan un desequilibrio en el esfuerzo que dedica un empleado y la recompensa que este obtiene por realizar sus funciones.

Conforme a lo anterior, un trabajador que no cuenta con la capacidad de adaptarse a un empleo por sus distintas funciones y sobrecargas laborales, adicional a esto que no sea bien recompensado es más susceptible a presentar episodios de estrés y enfermarse, a comparación de un trabajador que tenga la suficiente capacidad de adaptabilidad y afrontamiento a las cargas laborales (Siegrist, 1996).

Este modelo logra identificar lo que es el esfuerzo extrínseco, es decir características físicas y psicológicas que se dan en el desarrollo de las labores y el esfuerzo intrínseco asociado a la motivación del empleado al desarrollar sus funciones y también el excesivo

sobre compromiso, es decir la necesidad de sentirse reconocido, valorado la ambición por ser mejor que los demás; lo que no permite identificar la asociación entre costos y beneficios Siegrist (1996). Conforme a dicha descripción a largo plazo el estrés que se va acumulando genera que se disminuyan sus procesos de productividad y aumente las probabilidades de afectar su estado de salud física y psicológica, dentro de las recompensas que pueden tener los trabajadores están: la remuneración, respeto, seguridad de sus quehaceres y la implementación de méritos.

### **4.3. Marco Conceptual**

El teletrabajo es definido por el Ministerio del Trabajo (2022) como toda actividad remunerada o servicio que se le presta a un tercero, donde existen canales de comunicación entre empleado y empleador por medio de las Tecnologías de la Información, sin la necesidad del trabajador en un punto físico de trabajo. Esta modalidad es creada de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 compuesta por aspectos jurídicos y normatividad vigente. Entre las estrategias conocidas para teletrabajar se recomienda que las empresas mantengan motivación, concentración, productividad y seguimiento de objetivos, lo anterior con el fin de mantener un buen clima organizacional durante el ejercicio del teletrabajo.

Ahora bien, el clima laboral comúnmente se conoce como un ambiente donde se lleva a cabo el desarrollo de una conducta interactiva entre empleados y empresa. Según Piligua y Arteaga (2019) el clima organizacional es toda la decisión que toma un empleado en función de su percepción de su trabajo, satisfacción, logros y desempeño. contemplando el entorno físico y humano en el que se lleva a cabo el trabajo cotidiano, que tiene un impacto en la productividad y la satisfacción del personal. En pro del desarrollo del buen clima organizacional, las empresas implementan actividades para promover el autocuidado, salud, seguridad, fortalecimiento de competencias y otras capacidades para el mejoramiento del ambiente y prevenir una situación de riesgo laboral.

Por otra parte, desde lo establecido en la Ley 100 de 1993, el Sistema General de Riesgos Laborales se compone de entidades, normas y procedimientos privados y públicos que están destinados a proteger, prevenir y atender a los trabajadores de enfermedades y accidentes que pueden ocurrir con ocasión o como resultado del trabajo que realizan. (Aseguradora de Riesgos Laborales Suramericana, 2023).

Conforme a esto, el procedimiento existente para mitigar los riesgos laborales se encuentra la seguridad y salud en trabajo el cual según la publicación Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2022), es un sistema en el trabajo que incorpora principios para prevenir enfermedades y lesiones laborales e implica el desarrollo de procesos lógicos por etapas basados en la mejora continua, como políticas, organización y planificación. El propósito es mejorar las condiciones laborales y de salud en el lugar de trabajo, promoviendo el bienestar social, físico y mental de los empleados.

Dentro de los objetivos, particularmente los riesgos psicosociales se identifican dos variables, una siendo la variable exógena (los horarios laborales, la capacidad de autonomía, las características laborales impuestas para el desarrollo de labores, entre otras) y la variable endógena (capacidad de respuesta ante una actividad laboral, habilidad ante el desarrollo de una actividad y por supuesto su destreza), siendo así unas de las características propias de los sistemas sociales y laborales que influyen en la construcción de sus habilidades interpersonales (Fumero, 2017).

En relación con lo anterior, para llevar a cabo de manera inicial la identificación de los factores se lleva a cabo a través de la batería de riesgos psicosociales el cual es definida por Tocasuchil (2020) como una herramienta para evaluar los factores de riesgo psicosocial, todas las condiciones y características de la organización que afectan la salud mental de un empleado o trabajador, que pueden afectar su desempeño laboral y propiciando estrés laboral, a raíz de las exigencias del entorno laboral y las características personales.

Finalmente, una forma de abordar la presencia de factores de riesgos psicosociales como las cargas laborales, las jornadas y tiempos laborales, los roles establecidos en el trabajo, el desarrollo profesional y las relaciones interpersonales. Se disponen ante la reparación y sanción, es decir en cómo se puede recompensar al empleado cuando se ve afectado en su salud mental, física y social a causa del desempeño de sus funciones en condiciones no aptas (Cairos, 2017). Estas pretensiones se encuentran encaminadas en la afiliación a un sistema de seguridad social en salud, la indemnización del empleado o la sanción propia de la empresa por una negligencia a causa laboral.

#### **4.4. Marco Legal**

En primer lugar, lo referente a los aspectos del teletrabajo la Constitución Política de Colombia en los Artículos 53 y 54 establecen que principios en material laboral que se extienden al teletrabajo disponiendo igualdad de oportunidades a los trabajadores y los beneficios establecidos en normas laborales, remuneración justa de acuerdo con las labores y capacidades propias del empleado, de acuerdo con lo establecido en la norma (Constitución Política de Colombia, 1991).

Posterior a lo establecido en la Constitución, la Ley 1221 emitida por el Congreso de Colombia (2008) establece el reconocimiento del teletrabajo en Colombia como modalidad laboral, se crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y comunicar esta práctica incluyendo las garantías laborales, y de seguro social para los participantes de la modalidad de teletrabajo.

Referente al teletrabajo mediante el Decreto 1227, de la Presidencia de la República (2022) se actualizan las obligaciones correspondientes al empleador, aseguradora de riesgos laborales y trabajadores frente a la modalidad de teletrabajo dando posibilidades al desarrollo de modelos de trabajo híbridos. Así mismo ordena a los empleadores la adopción y publicación de políticas internas relacionadas al teletrabajo.

En relación con lo anterior se establecen preceptos y obligaciones en base a los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social (2008) a fin de determinar, valorar, prever, intervenir y realizar un seguimiento a largo plazo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo y determinar de manera taxativa las causas de las enfermedades causadas por el estrés laboral.

Adicionalmente mediante Resolución 2404 del Ministerio del Trabajo (2019) la batería de instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales se adopta y se establecen lineamientos técnicos generales para la promoción, prevención e intervención de los factores y su impacto en la población trabajadora, junto con programas específicos y otras ocupaciones que promueven y mantengan las condiciones de salud del trabajador en perfecto estado, lo que corresponde a un desempeño positivo para el empleador.

Posteriormente en el año 2022 mediante la Resolución 2764 del Ministerio del Trabajo donde utiliza la batería de herramientas para evaluar los factores de riesgo psicosociales. Asimismo, se establecieron directrices técnicas generales para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y su impacto en la población trabajadora, junto con programas específicos y otras disposiciones de referencia obligatorias. Requisitos técnicos mínimos para identificar, evaluar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial utilizando herramientas de evaluación y pautas de intervención.

## **5. Metodología**

### **5.1. Tipo de Investigación**

La investigación tiene un alcance de clase descriptivo. Sabino (1992) conceptualiza este tipo de investigación como un tipo de estudio cuyo propósito es describir algunas características básicas de conjuntos homogéneos que permitan establecer estructura o

comportamiento del fenómeno objeto de estudio, proporcionando información sistemática y comparable.

La investigación al mantener un alcance descriptivo busca la identificación y descripción de los factores de riesgo psicosocial. Así mismo se pretende establecer datos relacionados a factores que generan impactos en la vida de los trabajadores que conforman el estudio.

## **5.2. El Enfoque de la Investigación**

El presente proyecto se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo, toda vez que recopila de modo confiable la información. Adicionalmente, este enfoque se utiliza para recolectar y analizar datos que responden a preguntas de investigación, así mismo prueba las hipótesis realizadas y establece con precisión pautas de comportamiento en una población, puesto que se basa en la medición numérica y en el uso de estadísticas (Hernández et al, 2014).

Al tener un enfoque cuantitativo en el estudio, se hace uso de encuestas técnicas que brindan resultados objetivos sobre las variables de riesgo extralaboral, intralaboral y de estrés al que están expuestos los trabajadores de la compañía evaluada. Esto se realiza con el fin de crear estrategias a partir de la información y fomentar la mejora del bienestar del personal.

## **5.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es de campo. La Universidad Pedagógica Experimental (2003), define este tipo de investigación como un análisis sistemático de problemas de la vida real con el propósito de describir varios problemas, explicarlos, comprender su naturaleza y sus constituyentes, explicar causas y efectos o predecir su aparición utilizando métodos de investigación únicos. La información se recopila de la realidad.

En el caso de la actual investigación, se quiere dar respuesta a la pregunta problema a través de la evaluación de riesgos psicosociales a causa del teletrabajo. Obteniendo esta

información mediante la aplicación de un cuestionario a cada uno de los trabajadores los cuales son la fuente primaria y original de la información para el estudio.

### **5.3.1. El procedimiento o fases**

El proyecto está basado en el análisis de datos a partir del enfoque cuantitativo. Esto con el fin de evaluar los riesgos psicosociales derivados de la modalidad de teletrabajo, mediante la determinación de los factores con mayor incidencia en los teletrabajadores. Lo anterior de acuerdo con los procedimientos detallados a continuación.

En primera fase se determinó el instrumento de aplicación que busca determinar los factores de riesgo psicosocial en los teletrabajadores. En segundo momento se hizo la solicitud formal a la empresa, requiriendo permiso para la evaluación de riesgos de tipo psicosocial provenientes del teletrabajo. En tercera fase, una vez otorgados los permisos se procedió entregar de forma física el consentimiento informado a los trabajadores sobre el cuestionario a implementar, realizando la aclaración de que su información será de total confidencialidad. En cuarto momento, a través de medios tecnológicos se entregaron los cuestionarios que cada trabajador contestara, estableciendo un plazo máximo para la contestación de este.

En quinta fase, una vez contestados los cuestionarios, se procedió a tabular mediante Microsoft Excel la información obtenida, clasificándola por riesgos a fin de determinar los factores con mayor incidencia. En sexto momento se establecieron las conclusiones del proyecto y con el diseño de actividades para la disminución de los riesgos con mayor incidencia a través de una cartilla didáctica que se entregó a la compañía.

### **5.4. Propósito.**

El propósito es de índole básico. De acuerdo con Narváez (2023) la investigación básica es una investigación científica que busca ampliar y comprender el conocimiento sobre

un campo de acción específico. Este tipo de investigación implica la generalización de las teorías y busca generar resultados o datos que confirmen la tesis a investigar.

El propósito básico en la evaluación de riesgo psicosocial nace a partir de querer ampliar conocimientos sobre los riesgos que involucran a los teletrabajadores. Así mismo se buscan generar datos para confrontar o soportar la pregunta problema del proyecto de investigación.

### **5.5. Población y Muestra Poblacional**

De acuerdo con Ventura (2017) quien afirma que, un núcleo de personas en un espacio laboral específico con ciertas características que generan que sea representativo a la realidad de acuerdo con el estudio investigativo, por cuanto se analizaron los funcionarios de ingeniería, quienes se dedican a la actividad económica de desarrollo de proyectos especializados de automatización, control avanzado y analítica de datos de procesos industriales.

El proyecto tiene 51 empleados, la mayoría hombres de 18 a 46 años y con una experiencia de trabajo de 1 a 10 años. Es importante destacar que se trabajó con todos los empleados, es decir 51 teletrabajadores, por la conveniencia de proximidad y accesibilidad de los empleados para el investigador

### **5.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

En cuanto a la herramienta que se diseñó para recolección de información, se hizo uso de un formulario web por medio de la técnica de recolección de información de la encuesta, en este sentido se hizo uso del cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales. De acuerdo con Nachmias (1976) el cuestionario es una de las técnicas más útiles al momento de consultar información de percepción privada y personal, lo que proporciona mayor seguridad al entrevistado.

Se utilizó una batería para evaluar los factores de riesgo psicosociales, que incluyen aspectos intralaborales, extralaborales y de estrés, como parte del instrumento de recolección y evaluación. Esta fue diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana en el año 2010, manteniendo el propósito de esta herramienta de evaluar los factores de riesgo psicosocial, es decir, identificar y evaluar las condiciones psicosociales que tienen un impacto negativo en la salud del empleado o del lugar de trabajo.

### 5.7. Técnicas de Análisis de la Información

Como técnica de procesamiento y análisis de la información, se utilizó un análisis descriptivo de los resultados. De acuerdo con Velázquez (2023) el análisis descriptivo implica calcular en medidas simples la distribución y composición de variables, incluyendo la recopilación de datos relacionados, organizarlos y tabularlos. El método fue utilizado mediante la herramienta Microsoft Excel. Así mismo esta herramienta se utilizó para la creación de cuadros, porcentajes, gráficos, frecuencias y tablas para organizar la información obtenida.

## 6. Presupuesto

**Tabla 1**

*Presupuesto del proyecto*

Descripción	Valor total
Sistematización de Cuestionario de factores de riesgo psicosocial mediante software	\$530.000
Honorarios tres profesionales, por cuatro meses	\$6.000.000
Gastos de desplazamiento	\$320.000
Diseño y entrega de cartilla (incluye gastos de papelería)	\$150.000
Alimentación	\$1.000.000
<b>Total</b>	<b>\$7.000.000</b>

## 7. Cronograma

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades*

Actividad	Desde	Hasta
Construcción de la propuesta de investigación	13 de enero	30 de abril
Radicación solicitud permiso de investigación a la empresa	10 de mayo	27 de mayo
Aplicación del instrumento a los trabajadores	28 de mayo	18 de junio
Diligenciamiento, tabulación y análisis de los resultados	19 de junio	26 de junio
Construcción de Cartilla	26 de junio	15 de julio
Socialización de resultados y entrega del producto a la empresa	23 de julio	31 de julio
Sustentación trabajo de grado	26 de agosto	30 de agosto

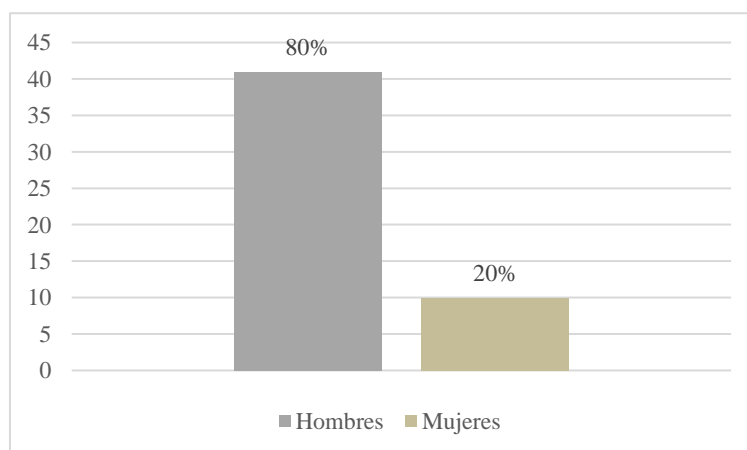
## 8. Desarrollo de los Objetivos

### 8.1. Caracterización del perfil sociodemográfico

En cumplimiento al primer objetivo, se procedió con la aplicación de la ficha de datos generales, en la cual contemplaba preguntas referentes a la información general del personal y la ocupación que llevan a cabo en la compañía. La totalidad de resultados se detallan a continuación.

**Figura 1.**

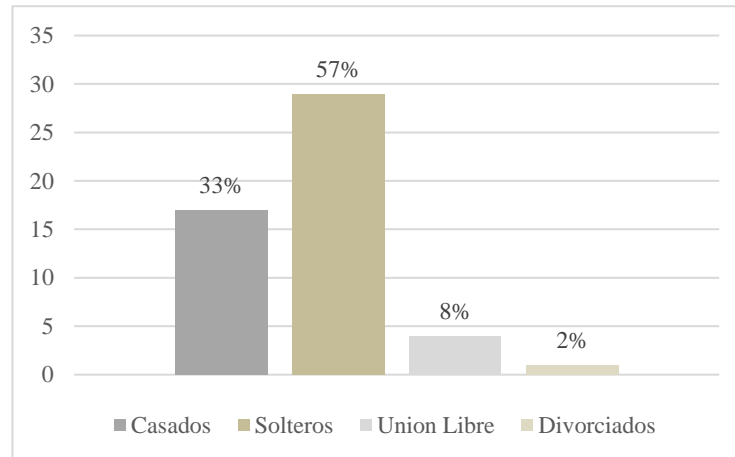
*Género*



Dentro de la organización se identificó que la mayor parte de los participantes son de género masculino, siendo 80% (41) hombres la cifra más representativa.

**Figura 2.**

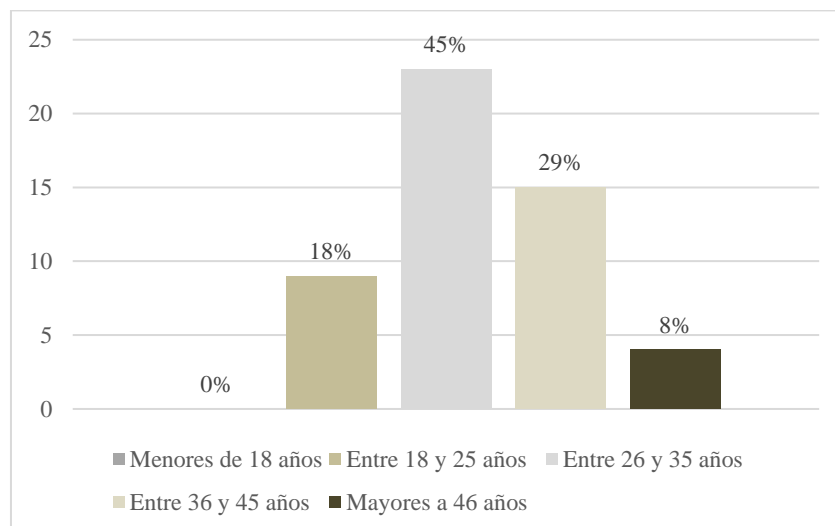
Estado civil



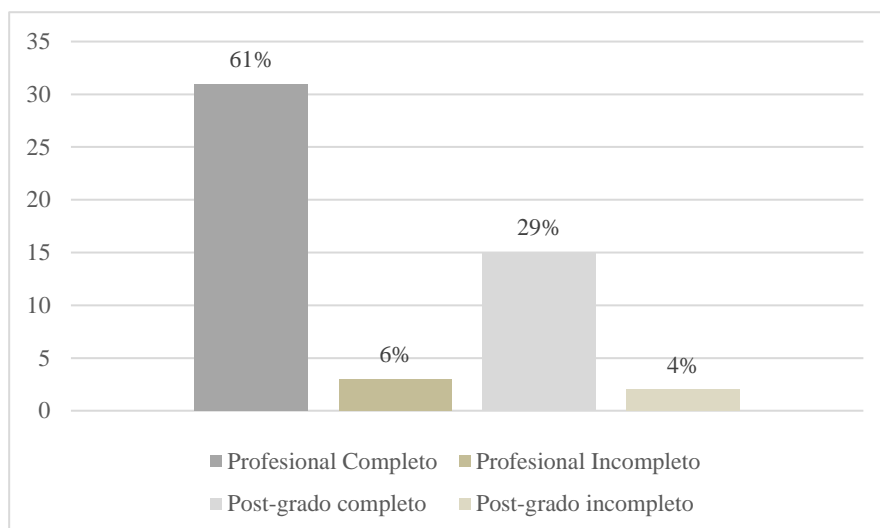
En estado civil se evidencia que la mayor parte de la población es soltera siendo el 57% (29) y menor prevalencia se cita el 2% (1) divorciado.

**Figura 3.**

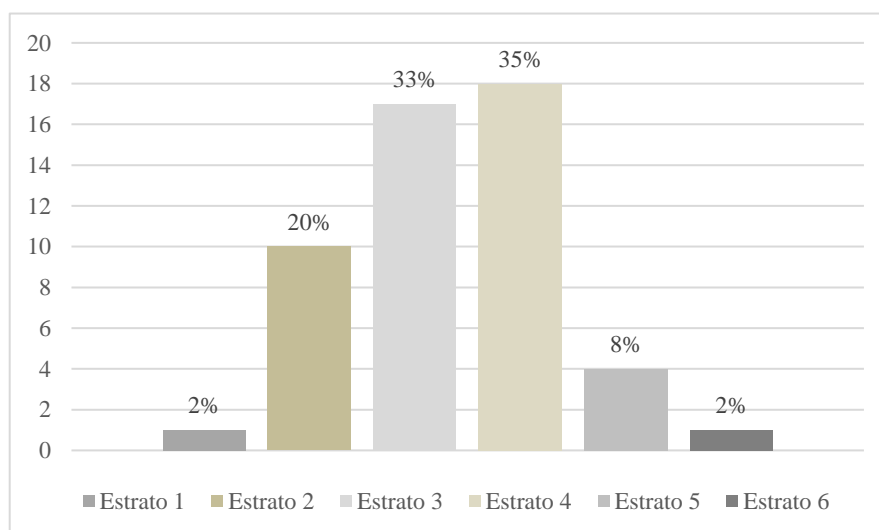
Edad promedio



En cuanto a la edad de la población, se logra evidenciar que el 45% (23) pertenecen a una variable de edad entre los 26 a 35 años y con menor prevalencia el 8% (4) de los trabajadores son mayores a 46 años.

**Figura 4.***Nivel de estudio*

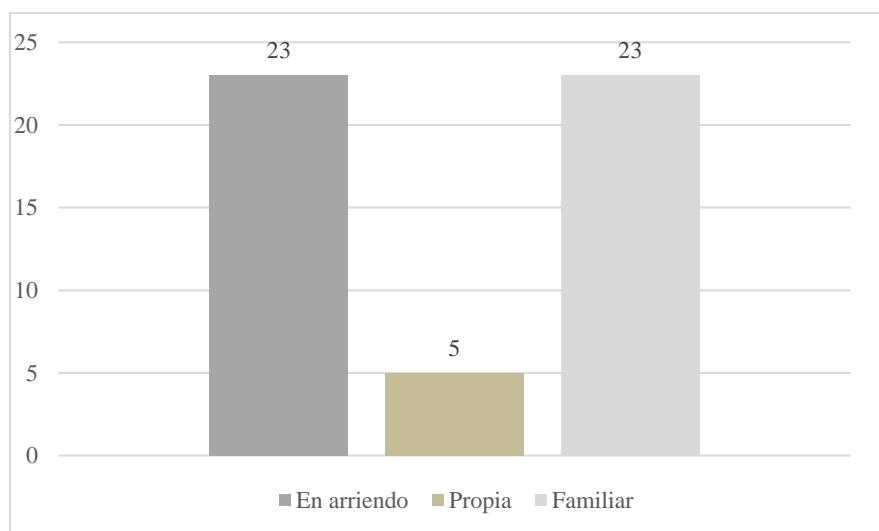
En nivel de estudios se evidencian un 29% (31) de los trabajadores con carreras profesionales completas, y en menor prevalencia 4% (2) de los colaboradores con postgrado incompleto.

**Figura 5.***Estrato Socioeconómico*

En la población evaluada se evidencia el estrato 4 como predominante con un 35% (18) trabajadores. En menor prevalencia se encuentra el estrato 1 con un 2% (1). Ahora bien Siegrist (1996) indicaba que el esfuerzo intrínseco asociado a la motivación del empleado al desarrollar sus funciones se refleja en la necesidad de suplir gastos propios y de las personas a su cargo lo que no permite identificar la asociación entre costos y beneficios. De acuerdo con esto los colaboradores establecen su calidad de vida conforme a la asignación de sus salarios.

### Figura 6.

#### *Tipo de Vivienda*

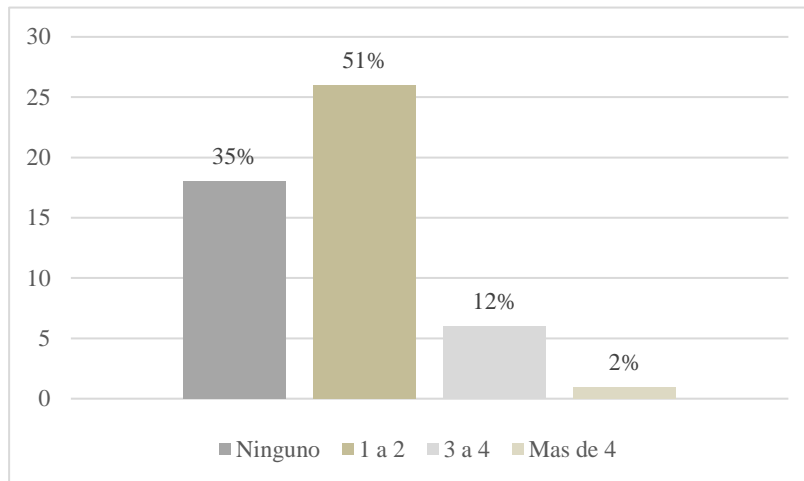


De los participantes evaluados, se representan con un 45% (23) de los trabajadores con vivienda en arriendo y 45% (23) con vivienda tipo familiar. En menor prevalencia se encontró que el 10% (5) tiene vivienda propia. De acuerdo con Cardona y González (2023) en su investigación, existen factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida de los empleados que trabajan desde casa, el no tener interacción física, diferente a otros espacios de su vivienda y temas laborales puede generar un impacto negativo en el bienestar emocional y social. Al no tener los trabajadores un lugar físico adecuado y confortable para desarrollar sus funciones separado de los temas del hogar, lo que puede generar mayor estrés

al colaborador si estos espacios no se respetan. Experimentando problemas para administrar el tiempo y establecer límites en su trabajo y vida familiar.

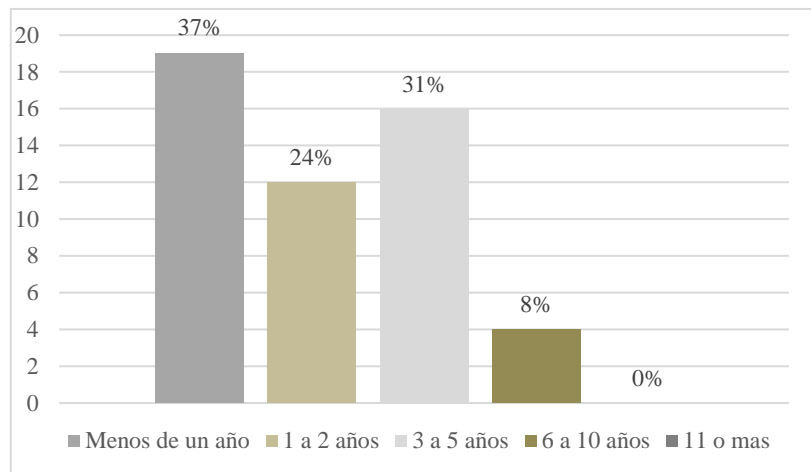
**Figura 7.**

*Personas a Cargo*

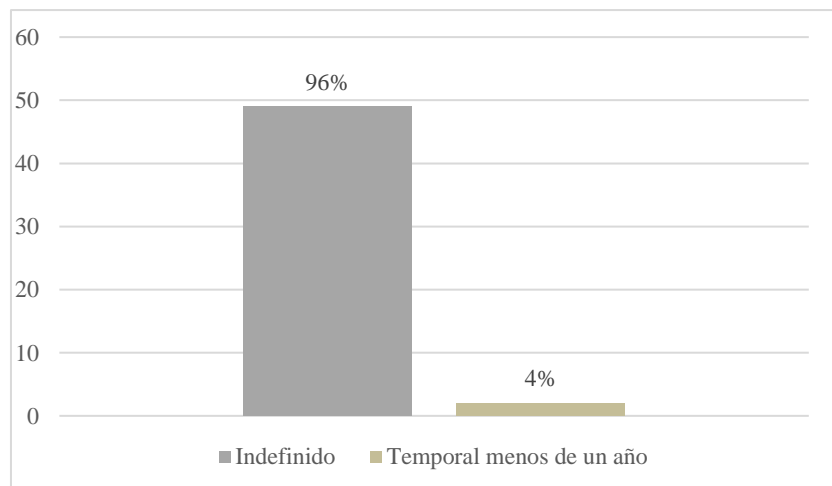


De los participantes evaluados, se evidencia que en mayor prevalencia 51% (26) de los trabajadores tienen 1 a 2 personas a cargo. En menor frecuencia se encontró que el 2% (1) tiene 4 personas a cargo. Acosta et al, (2020) contextualiza sobre cada una de las dimensiones del modelo planteado por Karasek, donde se abarca que las demandas son requisitos a nivel psicológico en los que podemos encontrar características como responsabilidades propias del empleado en cuanto al equilibrio de cumplimiento de tareas propias del cargo y la retribución económica para sostenimiento familiar y demás necesidades económicas personales.

Si bien se denota que en mayor prevalencia de los empleados tienen personas a su cargo, son motivadores de cumplir con los objetivos organizacionales.

**Figura 8.***Antigüedad en el cargo*

Referente al tiempo de antigüedad dentro del cargo, se evidencia que el 37% (19) de la población tiene menos de un año en la compañía. Mientras que en menor frecuencia se demuestra que el 8% (4) de los trabajadores han mantenido de 6 a 10 años en la compañía.

**Figura 9.***Tipo de Contrato*

En cuanto a los tipos de contrato que se mantiene con el personal se evidencia en mayor prevalencia que el 96% (49) de los trabajadores tienen contrato a término indefinido.

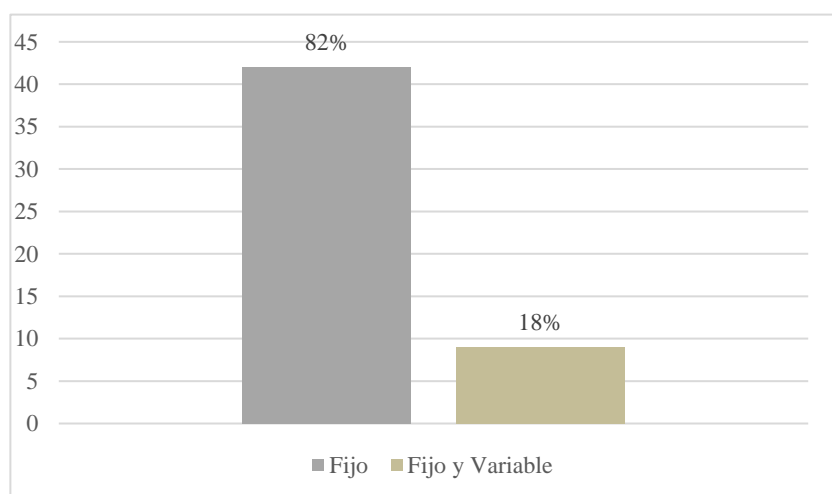
De acuerdo con Siegrist (1996) en su teoría de desequilibrio-esfuerzo-recompensa, la

remuneración equilibrada en contraprestación del esfuerzo realizado por el empleado, promueve a tener beneficios en el estado biopsicosocial del colaborador, de lo contrario este es susceptible a presentar falencias en sus condiciones de salud.

Conforme a los anterior, el tipo de contrato genera en los empleados mayor seguridad y motivación para ejecutar sus labores y mayor estabilidad en cuestiones económicas.

### Figura 10.

#### *Tipo de Salario*



En cuanto a los tipos de salario que recibe la población trabajadora, se evidencia en mayor prevalencia que el 82% (42) de los trabajadores reciben un salario fijo.

## 8.2. Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés

### 8.2.1. Factores intralaborales

#### Tabla 3.

##### *Resultados Intralaborales*

Resultados factores Intralaborales			FORMA A		
Liderazgo y relaciones	Características del liderazgo	9,3%	Bajo	8,6%	Sin riesgo - Despreciable
	Relaciones sociales en el trabajo	7,9%	Bajo		
	Retroalimentación del desempeño	18,3%	Medio		

sociales en el trabajo	Relación con los colaboradores (subordinados)	3,2%	Sin riesgo – Despreciable		
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	9,9%	Bajo	14,7%	Bajo
	Capacitación	15,8%	Medio		
	Participación y manejo del cambio	18,0%	Medio		
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	9,6%	Bajo		
	Control y autonomía sobre el trabajo	27,5%	Medio		
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12,5%	Bajo	23,9%	Sin riesgo - Despreciable
	Demandas emocionales	6,9%	Bajo		
	Demandas cuantitativas	22,0%	Medio		
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	28,2%	Medio		
	Exigencias de responsabilidad del cargo	44,0%	Alto		
	Demandas de carga mental	66,7%	Muy Alto		
	Consistencia del rol	16,6%	Medio		
	Demandas de la jornada de trabajo	19,6%	Medio		
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5,7%	Bajo	6,7%	Bajo
	Reconocimiento y compensación	7,6%	Bajo		

Con base en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales formas A, evaluado en 51 teletrabajadores de la empresa, se evidencia a modo general que la población se encuentra en un nivel bajo de riesgo. Sin embargo, a continuación, se dan a conocer los resultados de acuerdo con los dominios y dimensiones.

El dominio relaciones sociales en el trabajo y liderazgo, presenta un nivel sin riesgo-despreciable. Esto a partir de que en sus dimensiones se logra evidenciar nivel sin riesgo-despreciable en la relación con los colaboradores, mientras que las características de

liderazgo y las relaciones sociales en trabajo de los colaboradores el riesgo encontrado es bajo. Así mismo se identificó en riesgo medio la dimensión de retroalimentación del desempeño. Por lo cual, se puede entender que las relaciones interpersonales y las habilidades de liderazgo en la organización son buenas, sin embargo, se considera que se puede mejorar la retroalimentación sobre el desempeño de los colaboradores por parte de los líderes de las diversas áreas.

El dominio control sobre el trabajo (14,7%), presenta un nivel bajo de riesgo el cual indica que las dimensiones no son causantes de respuestas de estrés alto. Así mismo se encuentra en riesgo bajo la claridad del rol (9,9%) y las oportunidades de uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (9,6%). Adicionalmente se identifica con riesgo medio: la capacitación (15,8%), la participación y manejo del cambio (18,0%) y control y autonomía sobre el trabajo (27,5%). Con lo anterior, se puede inferir que los trabajadores perciben satisfactoriamente la información que reciben sobre su trabajo al tener oportunidades para demostrar sus conocimientos.

Por lo cual, se sugiere realizar actividades que permitan mejorar el margen de la autonomía, así como la promoción de la formación y participación en la compañía. Con el fin de mantener y mejorar las acciones y programas de intervención existentes en la empresa, haciendo énfasis en las dimensiones que presenta un nivel medio de riesgo.

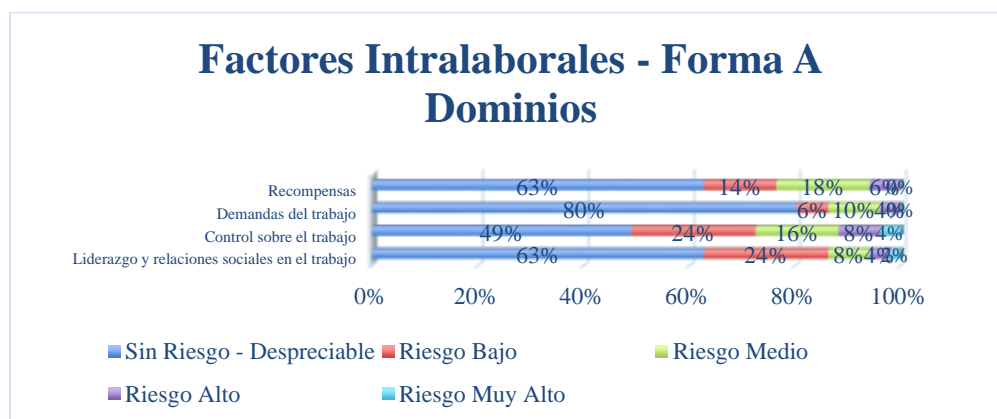
El dominio Demandas del trabajo (23,9%), presenta un nivel sin riesgo despreciable, evidenciándose en las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico (12,5%) y demandas emocionales (6,9%) un riesgo bajo. Mientras que en las dimensiones demandas cuantitativas (22,0%), influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (28,2%), consistencia del rol (16,6%) y demandas de la jornada de trabajo (19,6%) presentan un riesgo medio. Por otro lado, se determina que la dimensión exigencias de responsabilidad del cargo mantiene un nivel alto de riesgo y la dimensiones demandas de carga mental un nivel muy

alto de riesgo. Por lo tanto se sugiere revisar y reforzar las acciones de intervención aplicadas en la empresa, a fin de mejorar la variedad de niveles de riesgo encontrados en las dimensiones.

El dominio recompensas (6,7%) presenta un nivel de riesgo bajo. Encontrándose en recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (5,7%) y el reconocimiento y compensación (7,6%) un nivel bajo de riesgo. Por lo tanto, se puede inferir que son satisfactorias las recompensas o retribuciones que la compañía otorga a los trabajadores por su dedicación y esfuerzo con el trabajo. Y estas corresponden a remuneración económica, reconocimiento, fomentando la percepción de estabilidad y autorrealización al efectuar sus labores.

**Figura 11.**

*Dominios factores intralaborales*



En cuanto al porcentaje de nivel de riesgo de los trabajadores en los factores intralaborales- forma A dominios, se encontraron los siguientes hallazgos. En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el 63% de los colaboradores está sin riesgo-despreciables, el 24% presenta riesgo bajo y el 8% riesgo medio, el 4% riesgo alto y el 4% riesgo alto. Mientras que en el dominio control sobre e trabajo, el 49% de los trabajadores está sin riesgo-despreciables, el 24% presenta riesgo bajo, el 16% riesgo medio, el 8% riesgo alto y el 4% riesgo alto. Por otro lado, el nivel de riesgo de los colaboradores en el dominio

demandas del trabajo el 80% está sin riesgo-despreciables, el 6% presenta riesgo bajo, el 10% riesgo medio y el 4 % riesgo alto y en el dominio recompensa 63% de los trabajadores esta sin riesgo-despreciables, el 14% presenta riesgo bajo, el 18% riesgo medio y el 6 % riesgo alto.

### 8.2.2. Factores Extralaborales

**Tabla 4.**

*Factores Extralaborales*

<b>Resultados factores Extralaborales</b>	<b>FORMA A</b>	
Tiempo fuera del trabajo	46.2%	Alto
Relaciones Familiares	42.3%	Alto
Comunicación y relaciones interpersonales	53.7%	Muy Alto
Situación económica del grupo familiar	18.1%	Medio
Características de la vivienda y de su entorno	10.9%	Bajo
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	27.5%	Medio
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	21.4%	Medio

A continuación, se dan a conocer los resultados por dimensión de los factores de riesgo extralaboral del personal - Forma A de los 51 teletrabajadores. Con la evaluación se evidencia que hay un nivel de riesgo alto, debido a que los hallazgos en las dimensiones de los factores extralaborales indican que:

En la dimensión comunicación y relaciones interpersonales (53,7%) el riesgo es muy alto lo que concluye que las cualidades e interacciones de los empleados con sus amigos y círculos sociales son escasas. En la dimensión tiempo fuera del trabajo (46,2%) el riesgo es alto lo que implica que la calidad de tiempo de los empleados fuera de sus horarios laborales es mínima en sus actividades sociales.

En la dimensión relaciones familiares (42,3%) el riesgo es alto evidenciándose que la comunicación al interior del núcleo familiar de los colaboradores se ve afectada. En la dimensión situación económica del grupo familiar (18,1%) el riesgo es medio lo que indica

que los medios económicos del trabajador con los que cuenta el núcleo familiar y el individuo para atender sus gastos básicos son aptos en gran medida.

En la dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (27,5%) el riesgo es medio evidenciando que las relaciones familiares del empleado influyen en un porcentaje medio en las labores o funciones propias del cargo del trabajador. En la dimensión desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda (21,4%) el riesgo es de nivel medio lo que indica que el medio de desplazamiento es asequible en gran medida a los empleados en los diferentes medios de transporte de su vivienda a su trabajo y viceversa.

En la dimensión características de la vivienda y de su entorno (10,9%) el riesgo es bajo lo que concluye que las condiciones de infraestructura, ubicación de la zona de vivienda del empleado y su familia son adecuadas. Con los hallazgos encontrado, se recomienda encaminar acciones para el manejo de los factores relacionados con las relaciones interpersonales, la comunicación, las relaciones familiares, el tiempo fuera del trabajo debido a que son aspectos que pueden afectar el bienestar físico, psicológico y emocional de los colaboradores influyendo en su desempeño laboral y personal.

### 8.2.3. Nivel de estrés

#### Tabla 5.

##### *Nivel de estrés*

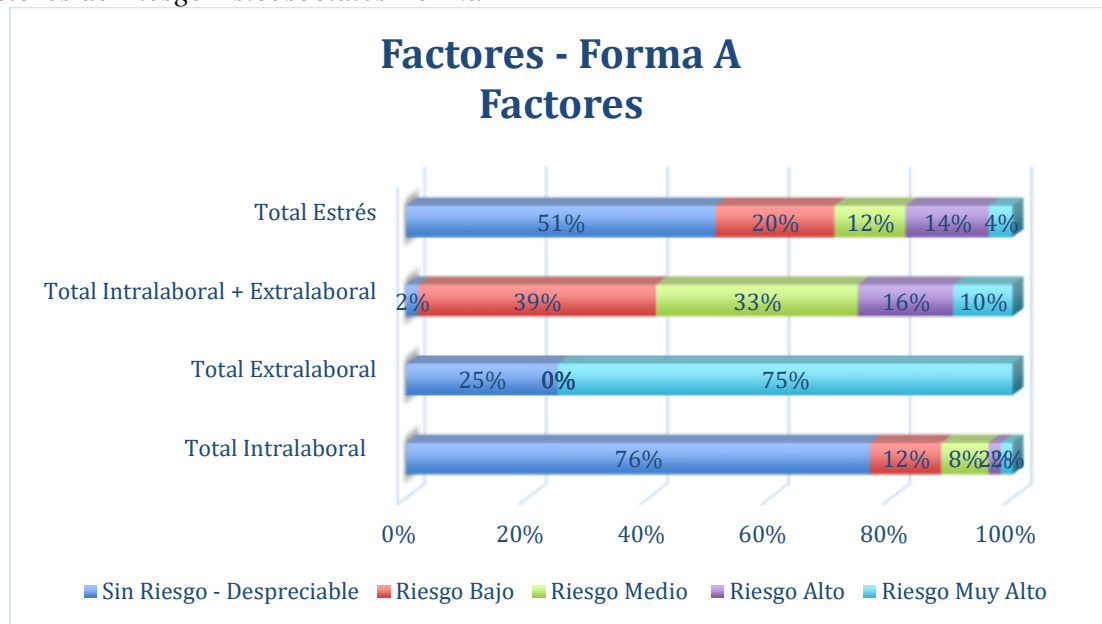
<b>Cuestionario Evaluación estrés</b>				
1	Estrés	6,35	10,4%	Bajo

De acuerdo con la evaluación del estrés en la empresa, se evidencia un bajo nivel de riesgo. Lo cual es indicador de baja constancia de los síntomas de estrés y por tanto corta la afectación del estado general de salud en los teletrabajadores. Por ello, es pertinente seguir desarrollando acciones y planes de intervención con el fin de mantener la baja frecuencia de

síntomas relacionados al estrés, de manera que se fomenten y fortalezcan los factores protectores para el bienestar de la salud física, psicológica y emocional de los trabajadores.

**Figura 12.**

*Factores de Riesgo Psicosociales Forma A*



De acuerdo con los factores forma A, se puede evidenciar que en cuanto a los factores intralaborales el 76% del personal presenta un nivel sin riesgo- despreciable, 12% un riesgo bajo, 8% un riesgo medio, el 2% riesgo alto y otro 2% riesgo muy alto. Sin embargo, en los factores extralaborales se encontró que el 75% tiene un nivel de riesgo muy alto y el 25% está sin riesgo- despreciable. Por otra parte, en el nivel de estrés se observa que el 51% está sin riesgo- despreciable, el 20% presenta riesgo bajo, el 12% riesgo medio, el 14% riesgo alto y el 4% riesgo muy alto.

### **8.3. Diseño actividades para disminución de Riesgos mediante cartilla didáctica**

CONEXION BIEN ESTAR, es una herramienta diseñada con el fin de otorgar a la compañía ideas, actividades o estrategias para minimizar, aquellas situaciones que generen riesgo. Así mismo busca fomentar que las directivas tomen decisiones y esfuerzos en todos

los niveles y se tomen acciones específicas y unificadas hacia la consecución del objetivo de prevenir riesgos.

Así mismo, esta guía es una alternativa que busca mejoras en la calidad de vida del personal teletrabajador, esperando disminuir de forma continua los altos niveles de riesgo psicosocial. Es importante destacar la importancia de reducir los niveles de riesgo, puesto que estos factores ocasionan desajustes en las capacidades individuales de las personas.

**Figura 13.**

*Portada Cartilla Conexión Bien Estar*



## 9. Conclusiones

Con los resultados obtenidos con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se puede evidenciar que en cuanto a los factores intralaborales el 76% del personal presenta un nivel sin riesgo- despreciable, 12% un riesgo bajo, 8% un riesgo medio, el 2% riesgo alto y otro 2% riesgo muy alto. Sin embargo, en los factores extralaborales se encontró que el 75% tiene un nivel de riesgo muy alto y el 25% está sin riesgo- despreciable. por otra parte, en el nivel de estrés se evidencia que el 51% está sin riesgo- despreciable, el 20% presenta riesgo bajo, el 12% riesgo medio, el 14% riesgo alto y el 4% riesgo muy alto.

Cabe resaltar que en el presente estudio se encontró en los factores intralaborales, en el dominio demandas del trabajo en las dimensiones de exigencia de responsabilidad del cargo y demandas de carga mental un riesgo alto y muy alto. Así mismo en los factores extralaborales se encontró que las dimensiones de tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares y comunicación y relaciones interpersonales un riesgo alto y muy alto.

Con lo anterior, dando respuesta a la pregunta problema sobre cuáles son los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y de estrés presentes en los funcionarios. Se puede inferir que el nivel intralaboral se encuentra sin riesgo, sin embargo, se evidencia que los factores de exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de carga mental son los relevantes en esta área. El nivel extralaboral se identificó que tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares y relaciones interpersonales con riesgo mayor y el factor de estrés un riesgo Bajo.

En base a los factores intralaborales en los teletrabajadores del sector industrial, a modo general se evidencio sin riesgo, por lo que no amerita desarrollo de actividades de intervención, Sin embargo, los dominios y dimensiones que se encuentren en riesgo bajo, deben ser un centro de acciones, planes o programas de intervención con el fin de conservar los niveles de riesgo lo más bajo posible. Así mismo los dominios y dimensiones que se encuentran con riesgo de

nivel medio, requieren observación y acciones para prevenir consecuencias que afecten la salud. Aquellos en riesgo alto necesitan intervención en el margen de un sistema de vigilancia epidemiológica. y aquellos en riesgo muy alto requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Los factores extralaborales dan como resultado un nivel alto de riesgo, por lo que se debe proponer acciones encaminadas a mejorar y a fin de disminuir los daños a la salud mental y física de los colaboradores, entendiéndose que las características extralaborales influyen en la productividad propia del empleado afectando la emocionalidad, dificultando el desarrollo de sus labores y quizá afectando las relaciones sociales y familiares. Ahora bien, en el ámbito de características propias de la vivienda teniendo en cuenta que se teletrabaja, se recomienda tener una integración entre empleador y empleado para la adecuación del puesto de trabajo e identificar los riesgos para prevención de posibles enfermedades.

De acuerdo con la evaluación del estrés en los teletrabajadores, se encontró en la organización un nivel bajo de riesgo, por lo que se espera que los síntomas no estén directamente relacionados con las respuestas significativas de estrés. Sin embargo, esto amerita tomar acciones de intervención con el fin de prevenir efectos con consecuencias en la salud de los teletrabajadores.

Según el modelo demanda, control y apoyo social creado por Karasek (1979), en un comparativo con los resultados que se analizaron en la batería de riesgo psicosocial aplicada en la organización, se concluye que concuerda con la dimensión de demanda lo que se refiere a la capacidad que tiene el empleado para cumplir con las exigencias de las labores, lo que en ciertas ocasiones genera situaciones de estrés. Ahora bien, el control sobre el trabajo, se tiene la opción de organizar sus actividades, pero aun así por la cantidad de trabajo que algunos tienen extienden sus jornadas laborales, impidiendo tener relaciones sociales y familiares sanas

y propendiendo a tensiones laborales y por último el apoyo social que se considera importante para suplir las necesidades del colaborador tanto laborales como personales.

Con base al modelo de aceptación tecnológica desarrollada por Davis (1989) y la relación con los resultados del factor intralaboral, se puede entender que los teletrabajadores de la empresa tienen una correcta aceptación tecnológica a través de su medio de trabajo tanto por la utilidad que perciben y la facilidad de uso de los mismo.

Referente al desarrollo teórico de Siegrist (1996) con el modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa, se puede concluir que las exigencias de las labores y carga mental que desempeñan los teletrabajadores son altas, de acuerdo con los resultados de la dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo. Aun así, al existir un riesgo bajo en el dominio de las recompensas se puede definir que la empresa cuenta con un equilibrio referente a las exigencias de las obligaciones laborales de los funcionarios con los reconocimientos. Sin embargo, haciendo referencia a las dimensiones es necesario tomar acciones de promoción y prevención para la disminución de estos riesgos altos y muy altos.

Finalmente, en el marco del diligenciamiento de información de los trabajadores fue bien acogida y de manera oportuna, por lo cual se logra analizar de manera minuciosa los riesgos más prevalentes que ponen en riesgo la integridad de los colaboradores y tomar medidas correctivas y preventivas para minimizar los mismos.

## **10. Recomendaciones**

De acuerdo con la identificación del riesgo a nivel psicosocial a través de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y la elaboración del informe del diagnóstico para la empresa, es recomendable el compromiso de la empresa con sus empleados. Así mismo es fundamental tomar medidas para minimizar, controlar y monitorear aquellas situaciones que generen riesgo. Por lo tanto, los directivos deben comprender sus responsabilidades para dirigir todos los esfuerzos en todos los niveles organizacionales para

que se tomen las acciones unificadas y específicas hacia la consecución de un mismo objetivo.

Con base a los resultados evidenciados en la batería de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social, se recomienda la implementación de un programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial con el fin de prevenir enfermedades laborales que pueden originarse de los riesgos encontrados.

La intervención de emergencia es importante en una situación de emergencia, porque cuando hay incertidumbre sobre las capacidades de una persona y las necesidades del trabajo o las condiciones laborales, el cuerpo entra en una interacción voluntaria con muchos procesos que afectan la salud de los trabajadores, la fisiología, las preferencias y el comportamiento. Por lo tanto, es necesario priorizar y abordar los riesgos más altos identificados y abordar los riesgos medios sin dejar los riesgos bajos, porque luego pueden volverse peligrosos si no hay un buen tratamiento. De la misma manera es necesario mejorar y prevenir enfermedades, actualizar información que no sirve e informar a los empleados, estos temas son los más importantes para mantener síntomas o enfermedades de mente, cuerpo y mente. estrés u otras condiciones.

Finalmente se recomienda a la empresa revisar y actualizar sus acciones preventivas y programas de intervención vigentes con el objeto de disminuir el nivel de riesgo encontrado en las dimensiones y realizar mejoras avaladas por un marco normativo y ejecutadas por un profesional idóneo.

### Referencias bibliográficas

- Acosta, M. Aguilera, M. Pozos, B. Parra, L. (2020). Factores psicosociales en residentes subespecialistas de neonatología Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. *Revista Investigación en Educación Médica*, 9(36), 17-29.  
<http://riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/605/730>
- Aristizábal Navarrete, V. Peñaloza Pérez, M. Sánchez Ordoñez, S. (2021). *Revisión bibliográfica para el diseño de una guía de prevención de riesgos psicosociales, biomecánicos y físicos en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa desde el SG-SST en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19* [trabajo de grado, Universidad CES / Universidad del Rosario]. Repositorio Digital Institucional Universidad CES. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/5379>
- Aseguradora de Riesgos Laborales Suramericana. (2023). Generalidades del sistema de Riesgos Laborales. Arl Sura. <https://www.arlsura.com/1929>
- Becerra Ostos, L. (2020). *Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo revisión bibliográfica*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional Uniminuto.  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11695/5/TE.RLA\\_BohorquezCastañoVivianaAndrea\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11695/5/TE.RLA_BohorquezCastañoVivianaAndrea_2020.pdf)
- Cairos Barreto, D. (2017). *Tiempo de trabajo, digitalización y teletrabajo*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7961670>
- Cardona Suarez, K.V, y González Hernández, Y.A. (2023). *Factores de riesgos psicosociales que influyen en la calidad de vida del teletrabajador*. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas de Aquino, Bucaramanga]. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomas de Aquino.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53218/2023YesidGonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cazau, P. (2004). *Categorización y operacionalización Apuntes sobre metodología de la investigación*. Universidad Pedagógica de Durango.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2880797.pdf>

Chaparro Álvarez, D.C y Infante Beltrán, O. (2023). *Riesgos psicosociales y calidad de vida en la modalidad de teletrabajo en Atento*. [Trabajo de grado, Universidad ECCI].

Repositorio Institucional ECCI.

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3429/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavarría, A., Cifuentes, C., y Castro, J. (2022). *Explicación de la satisfacción laboral mediant el estrés laboral, tecnoestrés y los riesgos psicosociales*. Repositorio

Académico. Universidad Gabriela Mistral.

<https://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/2282/ME.PSI%20%281%29%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Congreso de Colombia. (2008). Ley 1221 del Julio 16 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. función

Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>

Congreso de la república de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf/>

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 de septiembre 6 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético

y otras disposiciones. función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de julio 11 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Función Pública.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Damián Álvarez, G. M. y Moncada Herrera, P. G. (2022). *Factores psicosociales y la percepción del desempeño laboral de teletrabajadores de in service de call center y de Lima Metropolitana*. [Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/adcf9c02-6976-4686-972d-3e2ee0f2d7e7>

Davis, F. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*.

Delgado Celis, K.S, Herrera Pinzón, A.C y Jaramillo Silva, L.C. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en instructores del Sena regional Norte de Santander CEDRUM bajo la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional Uniminuto. [https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/13564/1/TE.RLA\\_HerreraAstrid\\_DelgradoKeyla\\_JaramilloLaura\\_2021.pdf](https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/13564/1/TE.RLA_HerreraAstrid_DelgradoKeyla_JaramilloLaura_2021.pdf)

Federación de Aseguradores Colombianos. (2022, 21 de abril). En 2021 se afiliaron cerca de 900 mil nuevos trabajadores al Sistema General de Riesgos Laborales. *Comunicado de Prensa Fasecolda*. <https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2022/10/En-2021-se-afiliaron-cerca-de-900-mil-nuevos-trabajadores-al-Sistema-General-de-Riesgos-Laborales.pdf>

Fumero Dios, I. (2017). *La incidencia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6398961>

- García Morato, M., Luceño Moreno. Y Martin García, J. (2022). Modelo esfuerzo-recompensa, salud y enfermedad en personal sanitario: una revisión sistemática. *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS. Colegio de la Psicología de Madrid* 28(1), 16-29.  
<https://www.ansiedadestres.es/sites/default/files/rev/2022/anyes2022a2.pdf>
- García Salirrosas, E. E., y Millones Liza. D. Y. (2023). *Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores*. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.13>
- González Anaya, L.S y Polo García, C. (2013). *Riesgos Psicosociales Y Sus Efectos En El Personal Del Sector Salud En Colombia. Un Estudio Comparativo*. [Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda]. Repositorio Institucional Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/890>
- Hernández, R., Fernández, C. & Bautista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, 6ta edición. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign *Administrative Science Quarterly*.
- Marta Ravelo, M. (2021). *El impacto de los riesgos psicosociales en el teletrabajo* [Trabajo de grado, Universidad de La Laguna]. Repositorio institucional RIUL.  
<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24828>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2022). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.  
<https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Ministerio de Protección social. (2008). Resolución 2646 de Julio 17 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación,

evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Ministerio de Protección Social.

Ministerio de trabajo. (2007). *Primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Ministerio del Trabajo.

[https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD\\_RP.pdf](https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf)

Ministerio de trabajo. (2013). *II Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Ministerio del Trabajo.

<https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público*. Ministerio del Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de Julio 22 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. Alcaldía Mayor de Bogotá.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

- Ministerio del Trabajo. (2022). Resolución 2764 de Julio 18 de 2022. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. <https://acmineria.com.co/sitio/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-de-2022.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Teletrabajo*. Ministerio del Trabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/teletrabajo>
- Moscoso Casapaico, S. O. (2020). *Factores de riesgos psicosociales percibidos por docentes en trabajo remoto de una institución educativa privada Lima-2020*. [Tesis, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30896>
- Nachmias, D. (1976). "Research Methods in the Social Sciences". Arnold. London. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/49236/6/TEORIA-Y-PRACTICA-DE-LA-ENCUESTA.pdf>
- Narváez, M. (2023). *Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos*. QuesionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>
- Olivares Péndola, G. (2021). *Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo – familia y factores de riesgo psicosocial*. [Tesis, UNIVERSIDAD DE CHILE]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181047>
- Ortega Vargas, L.S. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las Organizaciones y de los Empleados*. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas].

Repositorio USTA.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1>

Parra Méndez, J.S. y Ríos Calderón, P.A. (2015). *Evaluación Psicosocial en un grupo de hombres teletrabajadores en comparación con trabajadores convencionales en la ciudad de Bucaramanga*. [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional UNAB.

<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/15480?show=full>

Pilingua Lucas, C. F. y Arteaga Ureta, F. M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Cuadernos Latinoamericanos de Administración.

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. (2022). Decreto 1227 del Julio 18 de 2022 Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9. y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190935>

Rojas Castro, S.X y Uribe Barrera, D.A. (2021). *Fatiga laboral en trabajadores con modalidad de trabajo en casa en tiempos de confinamiento por Covid-19*. [Trabajo de grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional UNAB.

[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/13833/2021\\_Tesis\\_Slenny\\_Xiomara\\_Uribe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/13833/2021_Tesis_Slenny_Xiomara_Uribe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sabino, C. (1992). *El Proceso De Investigación*. Editorial Panapo, Caracas.

[https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](https://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Sierra, Y. Escobar, S. Merlo, A. (2014). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Universidad El Bosque*, Bogotá, D. C., Colombia. 1-16

Tocasuchil, C. (2020). ¿Qué es la Bateria de riesgos psicosociales? *Riesgos Psicosociales*.  
<https://riesgospsicosociales.com.co/que-es-la-bateria-de-riesgos-psicosociales/>

Universidad Pedagógica Experimental el Libertador. (2003). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental el Libertador.

[https://www.academia.edu/8538772/Manual\\_Tesis\\_UPEL\\_2003](https://www.academia.edu/8538772/Manual_Tesis_UPEL_2003)

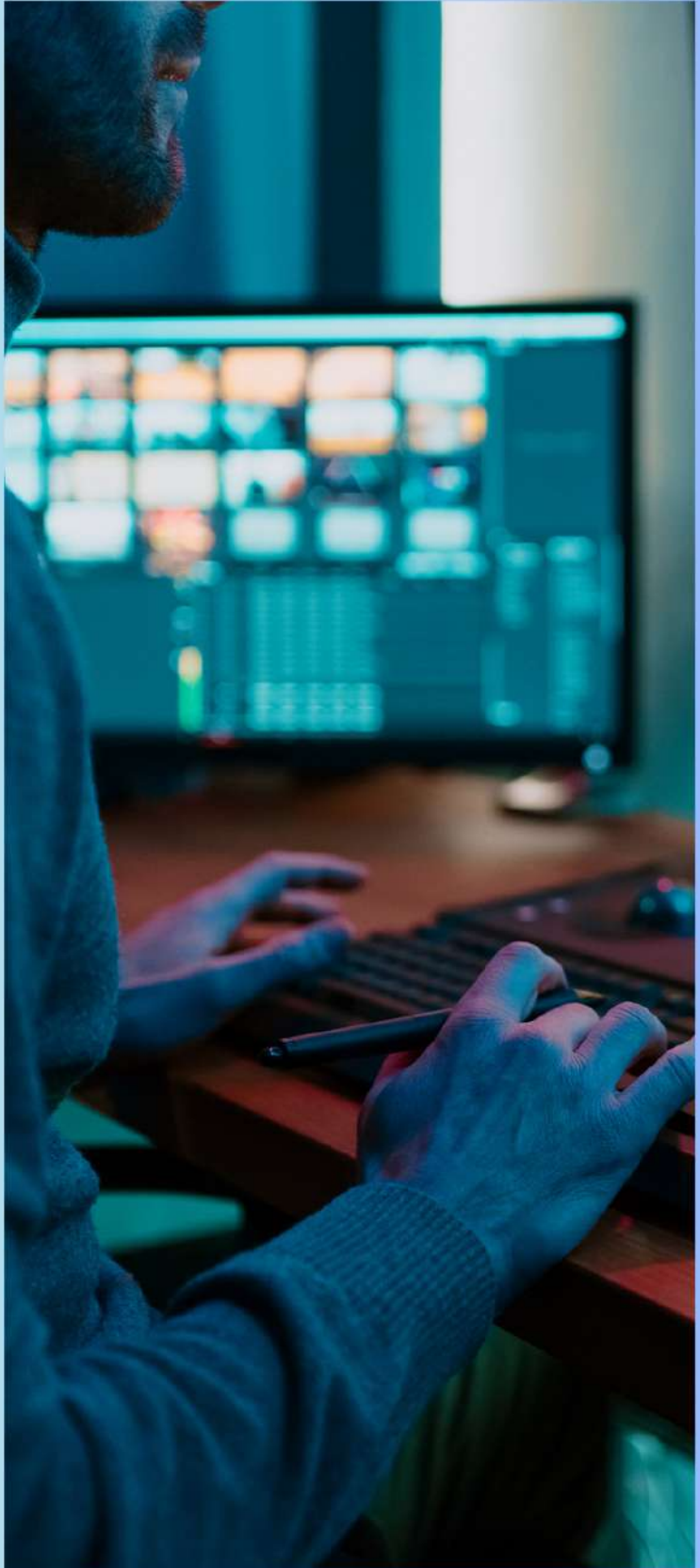
Velázquez, A. (2023). ¿Qué es el análisis descriptivo? *QuestionPro*.

<https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-descriptivo/>

**Apéndice**

**Apéndice A.** Manual Conexión Bien Estar

# CONEXIÓN BIEN ESTAR



ACCIONES PARA LA  
MITIGACIÓN DEL RIESGO  
PSICOSOCIAL

# ÍNDICE

- 03** INTRODUCCIÓN
- 04** RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO
  - 03** INTRALABORALES
  - 13** EXTRALABORALES
- 16** NIVEL DE ESTRÉS
- 17** CONCLUSIONES
- 18** EQUIPO DE TRABAJO



# INTRODUCCIÓN



---

CONEXIÓN BIEN ESTAR, es una herramienta diseñada con el fin de otorgar a la compañía ideas, actividades o estrategias para minimizar, aquellas situaciones que generen riesgo. Así mismo busca fomentar que las directivas tomen decisiones y esfuerzos en todos los niveles y se tomen acciones específicas y unificadas hacia la consecución del objetivo de prevenir riesgos.

Así mismo, esta guía es una alternativa que busca mejorar la calidad de vida del personal, esperando disminuir de forma continua los altos niveles de riesgo psicosocial. Es importante destacar la importancia de reducir los niveles de riesgo, puesto que estos factores ocasionan desajustes en las capacidades individuales de los trabajadores.

# RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO



1

## HACEN REFERENCIA A

Los factores del entorno laboral y las condiciones de trabajo que pueden tener un impacto negativo en la salud mental, el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores remotos. Estos riesgos pueden variar según la situación individual y las circunstancias laborales.

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como "una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

2

## LOS RIESGOS PSICOSOCIALES SURGEN

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (2022), De una mala concepción, organización y gestión del trabajo, así como de un contexto social deficiente del trabajo, y pueden entrañar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que conllevan riesgos psicosociales son:

Cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador; falta de influencia en la manera de realizar el trabajo; cambios organizativos mal gestionados; precariedad laboral; comunicación ineficaz; falta de apoyo por parte de la dirección o de los compañeros; acoso psicológico y sexual; y clientes, pacientes, alumnos difíciles, etc.

3

## SE EVALÚAN

Por medio de cuestionarios de riesgo psicosocial. Existen dos tipos de cuestionario: Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. Según la Resolución 2646 de 2008, la evaluación de factores de riesgos psicosociales deberá ser realizada por un experto, quien es un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente.

## VENTAJAS

Adicional al cumplimiento de las exigencias legales, permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales causantes de anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización. En la intervención es necesario de la articulación y cooperación de las diferentes áreas de la empresa y cada uno de los trabajadores, para desarrollar las medidas preventivas y correctivas. Los expertos que acompañan la gestión han de tener en cuenta la realidad y necesidades de la organización.

# LIDERAZGO & RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

CAPACIDAD DE FOMENTAR LA INTERACCIÓN DE RELACIONES SANAS AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN Y HABILIDADES DE LIDERATO



## CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO

Entendido como toda capacidad de fortalecer habilidades en búsqueda de líderes que ejerzan un ambiente saludable para el grupo de trabajo. En gran importancia el desarrollo de un liderazgo adaptativo o más conocido como transformacional entiéndase este como la características que los líderes son centradas en las demandas de los demás, son motivadores de forma positiva e influyen en la creatividad e innovación de los grupos de trabajo (Avolio y Bass, 1991, citados por Lievens et al., 1997).

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Fomentar el liderazgo transformacional en empleados.
- Capacitar a gestores del cambio.

## RELACIONES SOCIALES

La modalidad de teletrabajo puede interferir en el aislamiento social, puesto que si bien es cierto los medios tecnológicos son una herramienta que se facilita la interacción social, también cuenta con límites en la interacción con jefes y compañeros.

Ahora bien las relaciones sociales en el trabajo se enmarcan en la posibilidad de tener contacto bilateral y fortalecer relaciones entre pares lo que fomenta el compañerismo y trabajo en equipo.

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Educar sobre los beneficios del apoyo social.
- Fortalecer espacios de comunicación.
- Formar para el apoyo social.

# LIDERAZGO & RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

CAPACIDAD DE FOMENTAR LA INTERACCIÓN DE RELACIONES SANAS AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN Y HABILIDADES DE LIDERATO



## RETROALIMENTACIÓN DE DESEMPEÑO

Las actividades de retroalimentación de la gestión de los colaboradores, tiene como punto de partida incidir en las actitudes comportamentales en el desarrollo de procesos de la organización, lo que comprende aquellas situaciones problema. Esta retroalimentación también fomenta el establecimiento de relaciones sanas entre jefes y subordinados y una mejora organizacional en base a los seguimientos que se pacten, igualmente se fortalecen los espacios de capacitación de los procesos.

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Hacer efectivos los procesos de retroalimentación de la gestión.
- Establecimiento de compromisos, monitoreo y seguimiento.
- Promover la retroalimentación de los resultados positivos.

## RELACIÓN CON COLABORADORES

Hace referencia a la relación existente entre colaborador y empleador, esta marcada por el trato digno, armónico y de respeto. Asimismo, integrar la comodidad del colaborador y la motivación por cumplir con los objetivos de la organización.

Estas relaciones también incluyen los aspectos legales, como remuneración digna, afiliación al SGSSSS y demás derechos que tienen los colaboradores para fortalecer los nexos.

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Promover el trato digno y respetuoso por jefes y subordinados.
- Mantener espacios de conciliación.
- Educar en inteligencia emocional para manejo de las situaciones de estrés.

# CONTROL SOBRE EL TRABAJO

LA POSIBILIDAD QUE EL TRABAJO OFRECE PARA INFLUIR Y TOMAR DECISIONES SOBRE LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE INTERVIENEN EN SU REALIZACIÓN.



## CLARIDAD DEL ROL

La definición y comunicación del trabajo que se espera que los empleados realicen en la organización, particularmente en lo que respecta a los objetivos del trabajo, el trabajo y los resultados, los límites de la independencia y los resultados del trabajo para el puesto dentro de la empresa.

Estrategia: Divulgación

Dirigido: Personal General

Llevar a cabo la divulgación de los perfiles de cargo de cada trabajador en donde se especifique las funciones, responsabilidades y roles que tiene el trabajador frente a su labor. En caso de cargos nuevos, realizar la actualización del manual de funciones.

Esto permite que tanto el titular de un cargo como quienes tienen relación funcional o jerárquica con él, tengan clara, precisa y oportuna información sobre las características, objetivos y alcance del cargo, como condición para facilitar el desarrollo del trabajo y la articulación de acciones entre las diversas dependencias.

## CAPACITACIÓN

Servicios de formación, coaching y capacitación proporcionados por las organizaciones a sus empleados para mejorar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Estrategia: Formación

Dirigido: Personal General

Diseño y fortalecimiento de mecanismos para el plan de formación de los trabajadores.

El propósito de la capacitación es mejorar las habilidades de las personas en la realización de tareas relacionadas con la producción de bienes u otros servicios, la gestión de los mismos y tareas relacionadas con su vida y desarrollo.

# CONTROL & TRABAJO



## PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO

Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Participación  
Dirigido: Personal General

Definir lineamientos y estructura para el manejo del cambio. Definir directrices y estructura para gestionar el cambio; desarrollar planes de trabajo y definir roles y responsabilidades. Facilitar el liderazgo transformacional de los gerentes y designar agentes de cambio, comunicar sobre la implementación del cambio y gestionar los obstáculos.

## OPORTUNIDAD PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Oportunidad  
Dirigido: Personal General

Desarrollar la capacidad de los empleados para participar con prontitud, determinación y

eficacia en una variedad de actividades colectivas, incluidas aquellas relacionadas con la mejora de la salud y las condiciones laborales.

- Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores.
- Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales.
- Enriquecimiento de puestos de trabajo.
- Participación efectiva en los grupos de trabajo.

## CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO

Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Autónomos  
Dirigido: Personal General

Garantizar la claridad y la transparencia dentro de la organización definiendo los puestos, tareas y límites de autonomía asignados. Así mismo promover la participación efectiva en las decisiones relativas a los métodos de trabajo, secuencias de tareas, división de tareas, ritmo, carga de trabajo, etc.

Gestionar las cargas de trabajo y continuar con la implantación del teletrabajo.

# DEMANDAS DEL TRABAJO

LAS EXIGENCIAS QUE EL TRABAJO IMPONE AL INDIVIDUO.



## DEMANDAS AMBIENTALES

Hace referencia a las condiciones de espacio del lugar de trabajo y cargas físicas que este requiere, lo que debe considerar una adaptación a los posibles tipos de riesgo que demanda el rol.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Gestión de las pausas en el trabajo.
- Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.

## DEMANDAS EMOCIONALES

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Promoción  
Dirigido: Personal General

- Desarrollo de estrategias de afrontamiento.
- Capacitaciones sobre inteligencia emocional y autocontrol
- Asistencia al trabajador facilitando el manejo de situaciones mediante actividades de información, consejería, asistencia psicosocial o asesoría en temas específicos.

# DEMANDAS DEL TRABAJO



## DEMANDAS CUANTITATIVAS

Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Gestión Carga de Trabajo  
Dirigido: Personal General

Controlar la sobrecarga cuantitativa y mental derivada de ciertas tareas, a través de la distribución de las mismas dentro del tiempo

laborales, incluidas pausas para controlar la fatiga y los errores en el trabajo.

Se llevaría a cabo a través de:

- Definir estándares de tiempo factibles de acuerdo a los cargos
- Mejorar los procedimientos de trabajo.
- Evaluar y ajustar las cargas de trabajo.
- Entrenar para la gestión de la carga de trabajo.
- Manejo eficaz del tiempo

## INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL

Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Conciliación de entornos Intra y Extralaborales  
Dirigido: Personal General

Busca Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familia, laboral y reducir

la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

- Control de la duración de la jornada laboral de los colaboradores: también conocida como "política de las luces apagadas" una expresión del empleador encaminada a que sus colaboradores no extiendan su jornada de trabajo, ni al inicio, ni al final. Usualmente se restringe el acceso al correo electrónico o a la Intranet de la empresa en horarios fuera de la jornada de trabajo formalmente establecida.

## EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO

Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Servicio Asistencia al Trabajador  
Dirigido: Personal General

- Implementar el servicio de asistencia al trabajador a fin de Identificar, clarificar y delimitar la problemática que los aqueja.

Proporciona apoyo a los trabajadores con Identificar y reconocer los recursos internos o personales con los que cuentan para enfrentar dicha problemática.

# DEMANDAS DEL TRABAJO



## DEMANDAS DE CARGA MENTAL

Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Gestión de cargas de trabajo  
Dirigido: Personal General

Busca controlar la sobrecarga cuantitativa y la mental derivada de ciertas tareas, a través de la distribución de las mismas dentro de los tiempos laborales.

La empresa entrena y facilita las herramientas que faciliten el seguimiento y control de tareas, la distribución equitativa de tareas; y velar por el provisionamiento de herramientas y ambientes adecuados para llevar a cabo las labores.

## DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO

Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Gestión de trabajo por turnos  
Dirigido: Personal General

Permite controlar las exigencias del tiempo laboral en términos de la duración y el horario de la jornada.

En los casos que la carga de trabajo (mental, física, cuantitativa o emocional) sea muy alta, procurar que los turnos sean como máximo de ocho (8) horas.

Evitar la realización de horas de trabajo adicional, en particular si la ocupación implica un esfuerzo mental o físico particularmente importante.

Incluir el plan de capacitación de seguridad y salud en el trabajo lo concerniente a la educación en estilos de vida saludable (hábitos de actividad física, dieta y sueño).

## CONSISTENCIA DEL ROL

Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Claridad del rol como pilar del desempeño  
Dirigido: Personal General

Busca asegurar que tanto el trabajador que desempeña un cargo como quienes tienen relación funcional o jerárquica con el mismo, tengan claridad sobre los objetivos, las responsabilidades de cada uno.

Socializar el perfil de cargo en función de facilitar la articulación para un desempeño eficaz, esta actividad se complementa con la información a los trabajadores que tienen relación funcional o de dependencia directa o indirecta, acerca de las especificaciones del cargo en los aspectos que les conciernen (responsabilidades, mecanismos de comunicación, atribuciones, etc.).

# RECOMPENSA

## RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

Conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Información sobre temas de salud, pensión, finanzas, caja de compensación y demás

Dirigido: Personal General

Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones que brindan servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.

A través de las Reuniones, jornadas, directorio empresarial o información en sitios web o correos electrónicos

## RECOMPENSA DERIVADA DE LA PERTENENCIA

Sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estrategia: Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales

Dirigido: Personal General

Busca incrementar la percepción de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Mecanismos de estímulo frente a estos esfuerzos adicionales, los cuales pueden ir desde el reconocimiento social hasta la compensación en especie o en dinero, según el esfuerzo que haya representado y las posibilidades de la organización.



# EXTRALABORALES

---



## TIEMPO FUERA DEL TRABAJO

Tiempo que el empleado dedica a sus actividades fuera de las jornadas laborales.

### Alcance

Acciones que fomentan la motivación del empleado, el cumplimiento de productividad, metas y objetivos de la organización.

Estrategia: Implementar jornadas de integración familiar por medios virtuales y brindar bonificaciones en tiempo por cumplimiento de metas

Dirigido: Personal General

Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con los compañeros de trabajo y directivos, conforma esto permite una integración que beneficie mutuamente a empleados y empleadores.

A través de la de Reuniones virtuales o información en sitios web o correos electrónicos.

## RELACIONES FAMILIARES

Interacciones de la persona con su núcleo familiar.

### Alcance

Metodologías que fomenten desde el ámbito laboral relaciones de armonía, integración y el uso de espacios de bienestar en tiempos fuera de trabajo.

Estrategia: Otorgar el día de la familia remunerado y diseñar tips de actividades dinámicas para el fortalecimiento de relaciones familiares en la intranet empresarial.

Dirigido: Personal General

Dichas acciones se fomentan en la mejora de las relaciones familiares, encaminadas a la promoción y fortalecimiento de relaciones familiares.

A través de reuniones virtuales o información en sitios web o correos electrónicos.

# EXTRALABORALES

## COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

Cualidades e interacciones de la persona con sus amigos y círculos sociales.

Alcance: promover la salud mental de los trabajadores por medio de acciones de esparcimiento, aprendizaje y recreación.

Estrategia: Implementar espacios de interacción social entre grupos de trabajo por medios virtuales para integración y relacionamiento, diseñar juegos grupales en la plataforma empresarial para tener espacios de esparcimiento en los recesos.

Dirigido: Personal General, Talento Humano.

Conforme a lo descrito en el decreto 1072 de 2015, se establece que la empresa debe fomentar espacios de actividades recreativas, culturales o de capacitación dentro de la jornada de trabajo.

A través de reuniones virtuales o información en sitios web o correos electrónicos.

## SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR

Medios con los que cuenta el núcleo familiar y el individuo para atender sus datos básicos.

Orientar a los trabajadores en temas de interés sobre finanzas familiares, manejo de economía familiar.

Estrategia: Implementar charlas educativas por medios virtuales sobre manejo de la economía y gestión del gasto, Apoyarse con la ARL para realizar educación por medio de folletos virtuales en Psicología del gasto y financiera.

Dirigido: Personal General.

Estos espacios se brindan a partir de las necesidades de los trabajadores en cuanto la administración del dinero y gastos necesarios.

A través de reuniones virtuales, capacitaciones con ARL, folletos educativos.



# EXTRALABORALES

---

## CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SU ENTORNO

Condiciones de infraestructura, ubicación de la zona de vivienda del empleado y su familia.

Obtener información que permita a la organización identificar posibles focos de riesgo que afecten la integridad del colaborador, mejorar aspectos de mejora en sus puestos de trabajo.

Estrategia: Identificar por medio de formularios y encuestas vía web los puestos de trabajo de cada colaborador en su vivienda para identificación de factores de riesgo y tomar acciones de mejora.

Dirigido: Personal General.

Igualmente, se promueve mejorar las condiciones de puestos de trabajo en la modalidad de teletrabajo.

A través de reuniones virtuales, Medios magnéticos y correo electrónico.

## INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO

Las influencias de la familia en sus relaciones propias e influencia en los aspectos laborales.

Mantener un equilibrio en la relación familiar y laboral del empleado, para mantener un bienestar emocional adecuado con el fin de beneficio organizacional e individual.

Estrategia: Capacitaciones de manejo de estrés e inteligencia emocional por parte de ARL y responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dirigido: Personal General.

Por otra parte, es responsabilidad de la empresa proponer espacios de fortalecimiento en salud mental de sus empleados, conforme a los lineamientos normativos de promoción y prevención.

A través de reuniones virtuales, Medios magnéticos y correo electrónico.



# NIVEL DE ESTRES

---

De acuerdo La Organización Internacional del Trabajo (1992), el estrés laboral es la reacción que los empleados pueden experimentar ante exigencias y presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y ponen a prueba su capacidad para afrontar los desafíos de su situación laboral. Esta situación empeora cuando los empleados sienten que no reciben el apoyo adecuado de sus supervisores y colegas y cuando tienen un control limitado sobre su trabajo y cómo pueden cumplir con las demandas de su trabajo y presión laboral.

También es definida como una respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646 de 2008).

Estrategia: Entrenamiento  
Dirigido: Personal General

Desarrollar y fortalecer los recursos que los trabajadores tienen para manejar el estrés y promover la reducción de los efectos negativos sobre la salud.

- Fomento de estilos de vida saludables.
- Manejo eficaz del tiempo.
- Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo.
- Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés, mediante la motivación a los trabajadores e influir positivamente con los equipos de trabajo.
- Promoción de la salud mental
- Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral.



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



De acuerdo con la identificación del riesgo a nivel psicosocial a través de la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial es fundamental tomar medidas para minimizar, controlar y monitorear aquellas situaciones que generen riesgo. Por lo tanto, los directivos deben comprender sus responsabilidades al respecto para dirigir todos los esfuerzos en todos los niveles para que se tomen acciones específicas y unificadas hacia la consecución de un mismo objetivo.

Es necesario priorizar e intervenir en los riesgos más altos identificados, y luego abordar los riesgos medios, sin abandonar los riesgos bajos, que pueden convertirse en riesgos altos más adelante si no se les presta suficiente atención. Así mismo es necesario promover la prevención de enfermedades, actualizar las bases de datos de ausencias y reportar novedades del personal, es fundamental el seguimiento permanente de los síntomas o enfermedades a nivel psicológico y físico en poblaciones de alto estrés.

# EQUIPO DE TRABAJO

---



**LEIDY JOHANA CORONADO RODRIGUEZ**

Especialista Asesor

Psicóloga

Universidad Cooperativa de Colombia

Especialista en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Universidad Cooperativa de Colombia.

---



**CARMEN JOHLYETH CACERES GOMEZ**

Psicóloga.

Universidad Cooperativa de Colombia

Estudiante Especialización en Gerencia de Riesgos

Laborales, seguridad y Salud en el trabajo

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

---



**YEIMY NATALY BARAJAS BELTRAN**

Psicóloga.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Estudiante Especialización en Gerencia de Riesgos

Laborales, seguridad y Salud en el trabajo

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

---



**ROSA HELENA QUINTERO LAGUADO**

Psicóloga.

Universidad Cooperativa de Colombia

Estudiante Especialización en Gerencia de Riesgos

Laborales, seguridad y Salud en el trabajo

Corporación Universitaria Minuto de Dios.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2022). Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo. EU-OSHA. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- Congreso de Colombia. (2008). Ley 1221 de 2008. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
- Gutiérrez R, Ángeles Y. (2012). Estrés organizacional. México: Editorial Trillas.
- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Manual de procedimientos para la rehabilitación y reincorporación ocupacional de los trabajadores en el sistema general de riesgos profesionales. Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Disponible en: <http://fondorriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/MANUAL-PARA-REHABILITACION-2012.pdf>
- Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana. (2004). Protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (2015). Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo. (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general. Bogotá.
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Revista Salud Uninorte vol 35. Barranquilla.
- Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social. República de Colombia.
- Resolución 3673 de 2008. Ministerio de la Protección Social. República de Colombia.
- Resolución 0652 de 2012. Ministerio del Trabajo. República de Colombia.
- Resolución 1356 de 2012. Ministerio del Trabajo. República de Colombia.
- Resolución 5521 de 2013. Ministerio de Salud y Protección Social. República de Colombia.
- SaferYA. (2016). Variables y herramientas para abordar el riesgo psicosocial en la organización. Matriz de riesgos, Riesgo psicosocial. <https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>
- Secretaria de salud Laboral y Medio Ambiente. (2019). GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. CCOO Aragon, España.
- Velázquez FM. Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. España: Ediciones Gestión; 2000



Las organización Saludables  
son mas efectivas.

-Affor Health

---