



Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado

JM del Norte

Danny Yorbey Pabón Martínez

John Freddy Ramírez Gutiérrez

Asesor(a)

Juan Carlos Calderón

Corporación universitaria minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa especialización en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado

JM del Norte

Danny Yorbey Pabón Martínez Id: 110658

John Freddy Ramírez Gutiérrez Id: 1028182

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en

Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Director de trabajo de grado

Juan Carlos Calderón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta (Norte de Santander)

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

Trabajo

julio de 2026

RESUMEN	9
ABSTRAC	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1	14
1.TITULO	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 PREGUNTA PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
1.5 ALCANCE Y DELIMITACIÓN	19
1.5.1 Alcance	19
1.5.2 LIMITACIONES	20
CAPÍTULO 2	21
2 MARCO REFERENCIAL	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.1.1 Internacionales	21
2.1.2 Nacionales	23
2.1.3 Locales	24
2.2 MARCO TEÓRICO	27
2.2.1 Salud mental	27
2.2.2 Riesgo psicosocial	28

2.2.3 Diferencia entre ambiente laboral y clima laboral	30
2.2.4 Estrés laboral	31
2.2.5. Síndrome de Burnout	32
2.2.6. Acoso laboral	33
2.2.7. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	33
2.2.8 Batería de riesgos psicosociales	36
2.2.9 Normatividad de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	38
2.2.10. Estrategias para mitigar los factores de riesgos psicosociales	41
2.3 MARCO LEGAL O NORMATIVO.....	43
2.3.1 La Ley 1010 de 2006	43
2.3.2 Ley 1562 de 2012.....	43
2.3.3 Ley 1616 de 2013.....	44
2.3.4 Decreto 1295 de 1994	44
2.3.5 Decreto 1072 de 2015	44
2.3.6 Decreto 472 de 2015	44
2.3.7 Resolución 2646 de 2008	45
2.3.8 Resolución 2404 de 2019	45
2.3.9 Resolución 2764 de 2022	45
2.3.10 Resolución 3461 de 2025	45
2.3.11 Resolución 652 de 2012	46
2.3.12 Resolución 0312 de 2019	46
2.4 MARCO CONCEPTUAL	46
2.4.1 Acoso Laboral	47
2.4.2 Condiciones de salud.....	47
2.4.3 Diagnóstico de condiciones de salud	47
2.4.4 Discriminación laboral	47
2.4.5 Evaluación del riesgo	47

2.4.6 Estrés laboral	48
2.4.7 Síndrome de Burnout.....	48
2.4.8 Factores de riesgo psicosociales.....	48
2.4.9 Factores de riesgo psicosocial intralaborales	48
2.4.10 Factores de riesgo psicosocial extralaboral	49
2.4.11 Igualdad de trato	49
2.4.12 Maltrato laboral	49
2.4.13 Persecución laboral	49
2.4.14 Riesgo.....	50
2.4.15 Salud	50
2.4.16 Salud mental	50
2.4.17 Seguridad y la salud en el trabajo	50
2.5 MARCO CONTEXTUAL	51
2.5.1 Misión	53
2.5.2 Visión	53
CAPÍTULO 3	55
3. DISEÑO METODOLÓGICO	55
3.1 ENFOQUE	55
3.2 ALCANCE	55
3.3 POBLACIÓN	56
3.4 MUESTRA.....	56
3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
3.5.1 Primaria	57
3.5.2 Secundaria	57
3.6 INSTRUMENTOS	57
3.7 PROCEDIMIENTO.....	57

3.8 CONSIDERACIONES ÉTICAS	58
CAPÍTULO 4	62
4. RESULTADOS	62
4.1 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL SUPERMERCADO JM DEL NORTE, DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.....	62
4.1.1 Distribución de la población según el tipo de cuestionario (Forma A y Forma B).....	64
4.1.2 Aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial	66
4.1.3 Caracterización sociodemográfica de los participantes	67
4.2 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL SUPERMERCADO JM DEL NORTE	82
4.2.1 Resultados de los factores de riesgo intralaborales formas A.....	82
4.2.2 Resultados de los factores de riesgo extralaborales formas A	87
4.2.3 Informe de resultados de los factores de riesgos intralaboral formas B	89
4.2.4 Informe de resultados de los factores de riesgos extralaborales formas B	94
4.2.5 Informe de resultados del cuestionario de estrés.....	96
4.3 PROPUESTA DE ACCIONES DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL SUPERMERCADO JM DEL NORTE.	97
CAPÍTULO 5	103
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1 CONCLUSIONES.....	103
5.2 RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS.....	106

Tabla de Figuras

Figura 1. Ilustracion cuestionario del estrés	31
Figura 2. Ilustracion bateria riesgo psicosocial	37
Figura 3. Supermercado JM del Norte Sede Los Patios.....	53
Figura 4. Cuestionarios asignados.....	66
Figura 5. Aplicación de la bateria en area administrativa	67
Figura 6. Genero de los trabajadores.....	69
Figura 7. Promedio de edades	71
Figura 8. Estado civil	72
Figura 9. Tipo de vivienda	74
Figura 10. Niveles de estudio	76
Figura 11. Estrato socioeconomico	78
Figura 12. Tipo de contrato	79
Figura 13. Antigüedad en la empresa.....	81
Figura 14. Nivel jerarquico o tipo de cargo	82
Figura 15. Cartilla de recomendaciones para la empresa.....	100
16. Baremos totales de puntos del cuestionario intralaborales forma A y B.	111
17. Baremos para los dominios forma A.....	111
18. Baremos para las dimensiones forma A.....	112
19. Baremos para los dominios forma B.....	112
20. Baremos para las dimensiones forma B	113
21. Baremos para las dimensiones forma A.....	113
22. Baremos dimensiones forma B	114
23. Baremos del cuestionario del estrés	114

Tabla de tablas

Tabla 1.....	68
Tabla 2.....	70
Tabla 3.....	72
Tabla 4.....	73
Tabla 5.....	75
Tabla 5.....	77
Tabla 6.....	79
Tabla 7.....	80
Tabla 8.....	82
Tabla 9.....	86
Tabla 9.....	87
Tabla 10.....	88
Tabla 10.....	89
Tabla 11.....	93
Tabla 11.....	94
Tabla 12.....	96
Tabla 12.....	97
Tabla 13.....	98
Tabla 14.....	103

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte, con el propósito de diseñar una propuesta de intervención orientada a la prevención y control de los riesgos identificados, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo de Colombia. La población objeto de estudio estuvo conformada por 9 trabajadores del área administrativa, a quienes se les aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. De ellos, 1 trabajador diligenció el Cuestionario Intralaboral Forma A, por desempeñar funciones de liderazgo, y 9 trabajadores respondieron el Cuestionario Intralaboral Forma B. Adicionalmente, se aplicaron el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés.

Los resultados evidenciaron que los factores de riesgo intralaborales presentaron, en su mayoría, niveles de riesgo bajos; sin embargo, la dimensión de demanda de carga mental obtuvo un nivel de riesgo muy alto, indicando una elevada exigencia cognitiva en el desarrollo de las actividades laborales. En la evaluación del estrés, el trabajador que diligenció la Forma A presentó un nivel de riesgo bajo, mientras que los trabajadores evaluados con la Forma B obtuvieron un nivel de riesgo alto, lo que evidencia una mayor vulnerabilidad frente a la aparición de manifestaciones asociadas al estrés laboral.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial extralaborales, se identificaron los niveles de riesgo más elevados, destacándose las dimensiones relacionadas con la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y las características de la vivienda y su entorno, las cuales presentaron riesgo muy alto. Estos resultados indican que las condiciones personales, familiares y sociales de los trabajadores están influyendo significativamente en su bienestar y pueden afectar su desempeño laboral.

Los hallazgos permitieron concluir que, aunque las condiciones intralaborales del área administrativa son, en términos generales, favorables, es necesario priorizar acciones de intervención dirigidas principalmente a los factores de riesgo extralaborales y a la prevención del estrés laboral. En este sentido, se diseñó una propuesta de intervención orientada al fortalecimiento del bienestar integral de los trabajadores, la promoción de la salud mental y el mejoramiento continuo de las condiciones psicosociales en el Supermercado JM del Norte.

Abstrac

The purpose of this undergraduate research project was to analyze psychosocial risk factors in the administrative area of Supermercado JM del Norte in order to design an intervention proposal aimed at preventing and controlling the identified risks, in accordance with the guidelines established in Resolution 2764 of 2022 issued by the Colombian Ministry of Labor. The study population consisted of nine administrative employees who completed the official Psychosocial Risk Assessment Battery. One employee completed the Intralaboral Questionnaire Form A, corresponding to personnel with leadership responsibilities, while the remaining nine employees completed Form B. In addition, the Extralaboral Psychosocial Risk Questionnaire and the Occupational Stress Questionnaire were administered.

The results showed that intralaboral psychosocial risk factors were generally classified as low risk. However, the mental workload dimension presented a very high level of risk, indicating a significant cognitive demand associated with the employees' work activities. Regarding occupational stress, the employee assessed with Form A obtained a low-risk level, whereas the employees assessed with Form B showed a high level of stress risk, reflecting a greater vulnerability to work-related stress.

With respect to extralaboral psychosocial risk factors, the highest levels of risk were identified in the dimensions related to the influence of the extralaboral environment on work performance and the characteristics of the home and its surroundings, both classified as very high risk. These findings suggest that personal, family, and social conditions have a considerable impact on employees' well-being and may negatively affect their job performance.

It was concluded that, although the intralaboral conditions of the administrative staff are generally favorable, priority should be given to intervention strategies focused on extralaboral

psychosocial risk factors and stress prevention. Consequently, an intervention proposal was developed to promote mental health, improve employees' overall well-being, and strengthen psychosocial working conditions within Supermercado JM del Norte.

Introducción

En todas las organizaciones se puede presentar los riesgos psicosociales ya que estos influyen directa o indirectamente en la dinámica personal, dinámica grupal y dinámica organizacional; desfavoreciendo diversos aspectos que contribuyen a la consecución de objetivos corporativos, un clima organización favorable, así como el origen de patologías ocasionadas por estrés ocupacional; dichos factores son definidos como intralaborales, extralaborales y factores que generen estrés laboral, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Es así como existe la importancia de implementar instrumentos que ayuden a la identificación de riesgos psicosociales, por lo tanto, el ministerio de protección social expide la resolución no 2646 y más recientemente a la resolución 2764 de 18 Julio de 2022, por medio de la cual se reglamenta y se crean todas las disposiciones para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo. (ministerio de protección social, 2010).

Capítulo 1

1. Título

Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial se han consolidado como uno de los principales determinantes de la salud mental y el bienestar de los trabajadores a nivel mundial. Diversos estudios y organismos internacionales han señalado que las exigencias laborales, la carga de trabajo, la presión por el cumplimiento de metas, la organización del tiempo y la calidad de las relaciones interpersonales pueden generar estrés laboral, afectando de manera negativa la salud física, psicológica y el desempeño organizacional de los trabajadores (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023).

A pesar de la existencia de lineamientos internacionales y normativas nacionales orientadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial, muchas organizaciones aún presentan dificultades para implementar procesos sistemáticos basados en criterios técnicos y científicos. Esta situación limita la formulación de estrategias preventivas eficaces y aumenta la probabilidad de la aparición de trastornos y enfermedades de origen laboral asociadas al estrés (Ministerio del Trabajo, 2022).

En el contexto local, el supermercado JM, ubicado en el municipio de los patios, norte de santander, desarrolla sus actividades en un entorno comercial dinámico y altamente competitivo, donde el área administrativa desempeña un papel fundamental en la planificación, coordinación y control de los procesos organizacionales. Los trabajadores de esta área enfrentan exigencias

relacionadas con el manejo de información, control de inventarios, procesos contables y financieros, gestión documental, coordinación con proveedores, cumplimiento de indicadores de gestión y atención a los requerimientos internos de la empresa. Estas responsabilidades pueden incrementar la carga mental, la presión laboral y el nivel de estrés, favoreciendo la presencia de factores de riesgo psicosocial que, de no ser identificados y evaluados oportunamente, podrían afectar el bienestar psicológico, la salud ocupacional, el clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano. En este sentido, resulta necesario evaluar dichos factores mediante la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo, con el propósito de generar un diagnóstico que permita orientar futuras acciones de prevención e intervención dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2022).

1.2 Pregunta problema

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales y factores de estrés a los que están expuestos los trabajadores del Supermercado JM del Norte ubicada en el municipio de los Patios?

1.3 Justificación

En primer lugar, a nivel internacional, los factores de riesgo psicosocial han adquirido una relevancia creciente dentro del campo de la salud ocupacional, debido a su impacto directo en la salud mental, el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores. En este sentido, organismos internacionales como la organización internacional del trabajo (oit) y la organización mundial de la salud (oms) han señalado en los últimos años que las condiciones psicosociales inadecuadas en el trabajo pueden generar estrés laboral crónico, agotamiento emocional, ansiedad, depresión y otros trastornos asociados al trabajo, los cuales repercuten negativamente tanto en la productividad como en la sostenibilidad de las organizaciones (oms, 2022; oit, 2023).

De acuerdo con lo anterior, la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosocial se consideran una estrategia esencial para la prevención de riesgos laborales y la promoción de entornos de trabajo saludables. En este sentido, la presente investigación se alinea con los lineamientos internacionales más recientes, los cuales promueven la evaluación sistemática y científica de estos factores como base para el diseño de políticas organizacionales, programas de intervención y acciones preventivas orientadas al bienestar integral del trabajador (oms, 2022).

Por su parte, en el contexto nacional colombiano, la gestión de los factores de riesgo psicosocial constituye no solo una necesidad organizacional, sino también una obligación legal y una prioridad dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst). La normativa vigente establece la responsabilidad de las organizaciones de identificar, evaluar y controlar dichos riesgos con el propósito de prevenir enfermedades laborales y proteger la salud mental de los trabajadores. En concordancia con las directrices internacionales, en los últimos años el ministerio del trabajo ha reforzado la importancia de la evaluación psicosocial como un

componente clave para la mejora continua de las condiciones laborales y el cumplimiento normativo (Ministerio del trabajo, 2022).

No obstante, pese a la existencia de instrumentos y lineamientos oficiales, diversas empresas aún presentan dificultades en la aplicación efectiva, periódica y técnicamente adecuada de las evaluaciones de riesgo psicosocial. Esta situación limita la implementación de acciones preventivas oportunas y el diseño de estrategias de intervención ajustadas a las necesidades reales de los trabajadores. En consecuencia, la presente investigación resulta pertinente a nivel nacional, ya que contribuye al fortalecimiento de la cultura de prevención, al cumplimiento de la normativa vigente y a la generación de información actualizada sobre la realidad psicosocial del sector empresarial colombiano (ministerio del trabajo, 2022).

Finalmente, a nivel local, el supermercado JM, ubicado en el municipio de los patios, norte de santander, desarrolla sus actividades en un entorno comercial caracterizado por una alta dinámica operativa, exigencias administrativas y constantes cambios derivados de la gestión de inventarios, compras, proveedores, procesos financieros y atención a las necesidades organizacionales. En particular, el área administrativa enfrenta responsabilidades relacionadas con la planeación, coordinación y control de las operaciones del supermercado, así como el cumplimiento de metas, indicadores de gestión y tiempos de respuesta, lo que puede generar una elevada carga mental y presión laboral. Estas condiciones pueden favorecer la aparición de factores de riesgo psicosocial asociados a la carga de trabajo, las demandas cognitivas, la presión por el cumplimiento de objetivos, las jornadas laborales, la toma de decisiones y las relaciones interpersonales dentro de la organización, afectando el bienestar psicológico, la salud mental y el desempeño laboral de los trabajadores (oit, 2023).

Por lo tanto, la realización de un estudio que permita identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa óptica científica resulta de gran importancia, ya que posibilita conocer la situación real de los trabajadores y aportar información relevante para la toma de decisiones organizacionales. De este modo, los resultados obtenidos servirán como base para el diseño de estrategias de prevención, intervención y mejora del ambiente laboral, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar psicológico, la salud ocupacional y el desempeño del talento humano en el contexto local (oms, 2022).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte para diseñar una propuesta de intervención

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del área administrativa del supermercado JM del Norte.

Evaluar el nivel de riesgo psicosocial de la población trabajadora mediante la batería de instrumentos acorde a la normatividad vigente por el ministerio de trabajo

Proponer acciones de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo identificados.

1.5 Alcance y delimitación

1.5.1 Alcance

La investigación se desarrolló en el supermercado JM, ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander, específicamente en el área administrativa de la organización. El estudio tuvo un enfoque descriptivo y transversal, y se realizó con los trabajadores activos que

desempeñaban funciones administrativas durante el periodo de ejecución del proyecto. La investigación se limitó a la identificación, evaluación y análisis de los factores de riesgo psicosocial presentes en esta área, sin contemplar la implementación de programas de intervención, con el propósito de generar un diagnóstico que sirviera como base para futuras acciones de prevención y promoción de la salud mental en el entorno laboral.

1.5.2 Limitaciones

La falta de compromiso por parte del gerente de la empresa afectó el análisis detallado de los resultados obtenidos.

La falta de personal o de tiempo designado para la evaluación constituyó otra limitación durante el desarrollo del proceso.

La falta de periodicidad en la aplicación de los instrumentos también representó una limitación, debido a que una única aplicación no permitió detectar cambios a lo largo del tiempo ni evaluar la efectividad de posibles intervenciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, para que la aplicación de la batería de riesgos psicosociales fuera efectiva, fue fundamental contar con el compromiso de la empresa, la adecuada selección de las herramientas, la participación de los empleados y un análisis objetivo de los datos obtenidos. La identificación de estas limitaciones permitió establecer aspectos que debían ser considerados para la implementación de estrategias más eficaces orientadas al mejoramiento del bienestar laboral.

Capítulo 2

2 Marco referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Título. Riesgos psicosociales, salud mental y prolongación de la vida laboral en España

Autor(es). investigadores de la universidad de valència y la universidad de oviedo

Año. 2023

Resumen. En los últimos años, el estudio de los factores de riesgo psicosocial ha cobrado gran relevancia en el ámbito laboral europeo, especialmente en España, donde las organizaciones buscan promover entornos de trabajo saludables y sostenibles. Esta investigación analiza cómo las altas demandas laborales, la baja autonomía y el escaso apoyo social influyen negativamente en la salud mental de los trabajadores y en su satisfacción laboral. Los resultados evidencian que la exposición prolongada a estos factores incrementa el estrés, el agotamiento y la intención de abandono del trabajo. Asimismo, se concluye que la implementación de estrategias organizacionales orientadas a mejorar el clima laboral, fortalecer el liderazgo y fomentar la participación de los trabajadores contribuye significativamente al bienestar psicológico, a la satisfacción laboral y a la mejora del rendimiento organizacional.

Título. Políticas de conciliación, bienestar y su impacto en el desempeño laboral en el sector servicios en España

Autor(es). José aurelio medina-garrido, José maría biedma-ferrer y Jaime Sánchez-ortiz

Año. 2023

Resumen. Esta investigación analizó la relación entre las políticas de conciliación trabajo-familia, el bienestar laboral y el desempeño organizacional en trabajadores del sector servicios en España. Los resultados evidenciaron que la sola existencia de políticas organizacionales no garantizó mejoras en el rendimiento; sin embargo, el acceso real a estas políticas influyó positivamente en el bienestar emocional de los trabajadores. A su vez, el bienestar actuó como variable mediadora, redujo el ausentismo y mejoró el desempeño laboral. El estudio destacó que los factores psicosociales, como el equilibrio entre la vida personal y laboral, fueron determinantes clave en la satisfacción laboral y en la salud mental de los empleados.

Título. Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores argentinos

Autor(es). Investigadores de la universidad de buenos aires

Año. 2022

Resumen. En el contexto latinoamericano, los factores de riesgo psicosocial han adquirido gran relevancia debido a su impacto en la salud mental y el desempeño laboral. Este estudio analiza cómo variables como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo organizacional, la inseguridad laboral y las condiciones del entorno influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en argentina. Los resultados evidencian que altos niveles de riesgo psicosocial se asocian con menor satisfacción laboral, mayor estrés y disminución del compromiso organizacional. Asimismo, se concluye que la implementación de estrategias orientadas a mejorar el clima laboral, fortalecer el liderazgo y promover el bienestar psicológico contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida laboral y el rendimiento de los empleados.

2.1.2 Nacionales

Título. Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral en trabajadores del sector salud en Colombia

Autor(es). Investigadores de la Universidad Nacional de Colombia

Año. 2022

Resumen. En el contexto colombiano, los factores de riesgo psicosocial han sido ampliamente estudiados debido a su impacto en la salud mental y el desempeño laboral, especialmente en sectores de alta exigencia como el de la salud. Esta investigación analiza la influencia de variables como la carga laboral, el estrés, el liderazgo y el apoyo organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados evidencian que la exposición constante a altos niveles de estrés y demandas laborales se asocia con una menor satisfacción laboral y mayor riesgo de agotamiento. Asimismo, se concluye que la implementación de programas de intervención psicosocial y el fortalecimiento del clima organizacional contribuyen significativamente al bienestar de los trabajadores y a la mejora del rendimiento institucional.

Título. Riesgos psicosociales y su relación con el desempeño y la satisfacción laboral en el sector educativo colombiano

Autor(es). Investigadores de la Universidad de Antioquia

Año. 2023

Resumen. Este estudio examinó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en docentes del sector educativo en Colombia. Se identifican como principales factores la sobrecarga laboral, la presión por resultados, la ambigüedad de rol y las relaciones interpersonales dentro de las instituciones. Los hallazgos indican que estos factores influyen negativamente en la motivación, el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Además, se evidencia que un adecuado manejo de los riesgos psicosociales, mediante estrategias de apoyo institucional y mejora del entorno laboral, favorece la satisfacción laboral y la calidad del proceso educativo.

Título. Riesgos psicosociales y su impacto en la satisfacción laboral en trabajadores del sector administrativo en Colombia

Autor(es). Investigadores de la universidad del valle

Año. 2024

Resumen. En el contexto organizacional colombiano, los factores de riesgo psicosocial han cobrado relevancia debido a su influencia en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Este estudio analiza variables como la carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, el liderazgo y las relaciones interpersonales en empleados del sector administrativo. Los resultados muestran que la exposición a condiciones laborales desfavorables se asocia con bajos niveles de satisfacción laboral, aumento del estrés y disminución del compromiso organizacional. Asimismo, se concluye que la implementación de estrategias orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales, como programas de bienestar laboral y fortalecimiento del liderazgo, contribuye a mejorar la calidad de vida laboral y el rendimiento de los empleados.

2.1.3 Locales

Título. Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral en empresas de salud ocupacional en Cúcuta

Autor(es). Investigadores de la universidad de Santander

Año. 2024

Resumen. En el contexto local de Cúcuta, las empresas dedicadas a la seguridad y salud en el trabajo han incrementado la evaluación de los factores de riesgo psicosocial debido a su

impacto en el bienestar de los trabajadores. Este estudio se desarrolló en organizaciones como IPS Prevenir, cirssat i.p.s s.a.s y syslab ips, las cuales implementan programas de vigilancia epidemiológica, evaluaciones psicológicas y estrategias de intervención en el entorno laboral. Estas empresas ofrecen servicios orientados a la identificación de riesgos psicosociales y la promoción del bienestar emocional de los trabajadores, incluyendo evaluaciones psicosociales, exámenes médicos ocupacionales y programas de prevención del estrés laboral.

Los resultados evidencian que factores como la sobrecarga laboral, la presión organizacional y las relaciones interpersonales influyen directamente en la satisfacción laboral de los empleados en la región. Asimismo, se concluye que la implementación de programas de salud ocupacional y la gestión adecuada de los riesgos psicosociales contribuyen significativamente a mejorar el clima organizacional, el rendimiento laboral y la calidad de vida de los trabajadores en empresas cucuteñas.

Título. Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en el sector comercial de Cúcuta

Autor(es). Investigadores de la universidad francisco de paula Santander

Año. 2023

Resumen. Este estudio analizo los factores de riesgo psicosocial presentes en trabajadores del sector comercial de Cúcuta, caracterizado por alta competitividad, largas jornadas laborales y presión por cumplimiento de metas. Los resultados evidencian que la sobrecarga laboral, la inestabilidad laboral y las exigencias emocionales derivadas de la atención al cliente afectan negativamente la satisfacción laboral. Asimismo, se identificó que el apoyo organizacional y un adecuado liderazgo actúan como factores protectores que mejoran el bienestar psicológico de los trabajadores. Se concluye que la gestión adecuada de los riesgos psicosociales contribuye al

fortalecimiento del clima laboral, incrementando la productividad y el compromiso organizacional en las empresas locales.

Título. Factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral en trabajadores del sector servicios en cúcuta

Autor(es). Investigadores de la corporación universitaria minuto de dios

Año. 2023

Resumen. Este estudio analizo la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de trabajadores del sector servicios en la ciudad de cúcuta. Se identificaron como principales factores la sobrecarga laboral, la presión por cumplimiento de metas, la inestabilidad laboral y las relaciones interpersonales dentro del entorno organizacional. Los resultados evidencian que estos factores afectan negativamente el bienestar psicológico, generando estrés y disminución en la motivación laboral. Asimismo, se encontró que la implementación de estrategias organizacionales orientadas al bienestar, como programas de apoyo psicosocial, mejora del clima laboral y fortalecimiento del liderazgo, contribuye significativamente al incremento de la satisfacción laboral y al desempeño de los trabajadores.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Salud mental

La salud mental es un componente fundamental del bienestar integral del ser humano. Según la organización mundial de la salud (2022), se define como un estado de bienestar en el cual el individuo reconoce sus capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y contribuir a su comunidad.

La atención de la salud mental puede mantener la capacidad de una persona para disfrutar de la vida. Hacerlo requiere encontrar un equilibrio entre las actividades de la vida, las responsabilidades y los esfuerzos para lograr la estabilidad psicológica.

Condiciones como el estrés, la depresión y la ansiedad pueden afectar la salud mental e interrumpir los hábitos de una persona. Las circunstancias sociales y financieras, los factores biológicos y los estilos de vida pueden definir la salud mental de un individuo.

Los elementos socioculturales juegan un papel esencial para el desarrollo y la preservación de los problemas en salud mental, y su impacto se expresa de distinta manera en hombres y mujeres dependiendo de los matices del rol, o el papel al que cada uno se enfrenta.

Los factores biológicos pueden afectar la salud mental, estos abarcan los genes, las experiencias vividas, o los traumas, antecedentes familiares, hábitos, costumbres, y el consumo de sustancias (guía de salud mental con perspectiva de género", maría del pilar álamo vázquez)

De esta manera, la salud mental se convierte en un elemento clave dentro del contexto laboral, ya que las condiciones de trabajo pueden favorecer o deteriorar el bienestar psicológico de los trabajadores.

2.2.2 Riesgo psicosocial

En relación con lo anterior, los riesgos psicosociales surgen como factores que pueden afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores. Estos se originan en las condiciones laborales, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. Estos riesgos pueden generar estrés, ansiedad, depresión, agotamiento, violencia laboral, acoso y otros problemas que repercuten directamente en el bienestar y desempeño de los empleados. En Colombia, estas condiciones se han convertido en un tema prioritario para autoridades, empresas y sindicatos, dado su impacto en la calidad de vida, la productividad y la competitividad laboral. Según datos del ministerio de salud y protección social, “el 37 % de los trabajadores colombianos reportan altos niveles de estrés laboral, y el 24 % experimentan agotamiento emocional” (universidad piloto de Colombia, s.f.).

De acuerdo con la resolución 2646 de 2008, artículo 3, se entiende por trabajo “toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta de manera independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica” (aleman g, serrano l y torres e., 2023). Además, el artículo 5 de la misma resolución establece que los riesgos psicosociales comprenden “aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización, así como condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interacción dinámica a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (aleman g, serrano l y torres e., 2023).

A nivel internacional, organismos como la organización mundial de la salud (2022) y la organización internacional del trabajo (2023) han reconocido que los riesgos psicosociales — como la sobrecarga laboral, la baja autonomía, el liderazgo inadecuado y el acoso— son determinantes críticos de la salud mental y del desempeño organizacional. En el sector servicios, estos riesgos se intensifican debido a la presión por resultados, la exigencia emocional y la alta interacción con clientes o usuarios.

Estudios académicos recientes refuerzan esta evidencia. Por ejemplo, investigaciones realizadas por la universidad de Valencia y la universidad de Oviedo (2023) muestran que altos niveles de exigencia laboral combinados con baja autonomía y escaso apoyo social incrementan significativamente el riesgo de afectaciones en la salud mental de los trabajadores. Asimismo, estudios de la universidad carlos 3 de Madrid (2025) destacan que la implementación de programas de salud mental reduce los costos asociados a ausentismo y bajas por motivos psicológicos, mejorando la satisfacción laboral y la productividad.

En latinoamérica, investigaciones de la universidad de buenos aires (2022) evidencian que la sobrecarga laboral, la falta de apoyo y las condiciones del entorno afectan directamente la satisfacción laboral de los trabajadores argentinos, mientras que en Colombia, estudios realizados por la universidad nacional de Colombia (2022), la universidad de Antioquia (2023) y la universidad del valle (2024) concluyen que los riesgos psicosociales influyen en la motivación, el compromiso organizacional y la productividad, especialmente en sectores de salud, educación y administración.

En el ámbito local, estudios en empresas y organizaciones de Cúcuta han confirmado hallazgos similares. investigaciones de la universidad de Santander (2024) y la universidad francisco de paula Santander (2023) muestran que la sobrecarga laboral, la presión por resultados

y las relaciones interpersonales influyen negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud y comercio. Además, un estudio realizado por la corporación universitaria minuto de Dios (2023) resalta que la implementación de programas de apoyo psicosocial y estrategias de bienestar laboral mejora significativamente la satisfacción y el desempeño de los empleados en empresas locales.

En conjunto, la evidencia académica y gubernamental indica que los riesgos psicosociales son determinantes fundamentales de la salud mental, la satisfacción laboral y la productividad. Su identificación, evaluación y manejo son esenciales para garantizar ambientes de trabajo saludables, reducir el estrés y mejorar el rendimiento organizacional, tanto a nivel internacional como nacional y local.

Por lo tanto, el análisis de los riesgos psicosociales permite comprender cómo las condiciones del entorno laboral impactan directamente la salud mental de los trabajadores.

2.2.3 Diferencia entre ambiente laboral y clima laboral

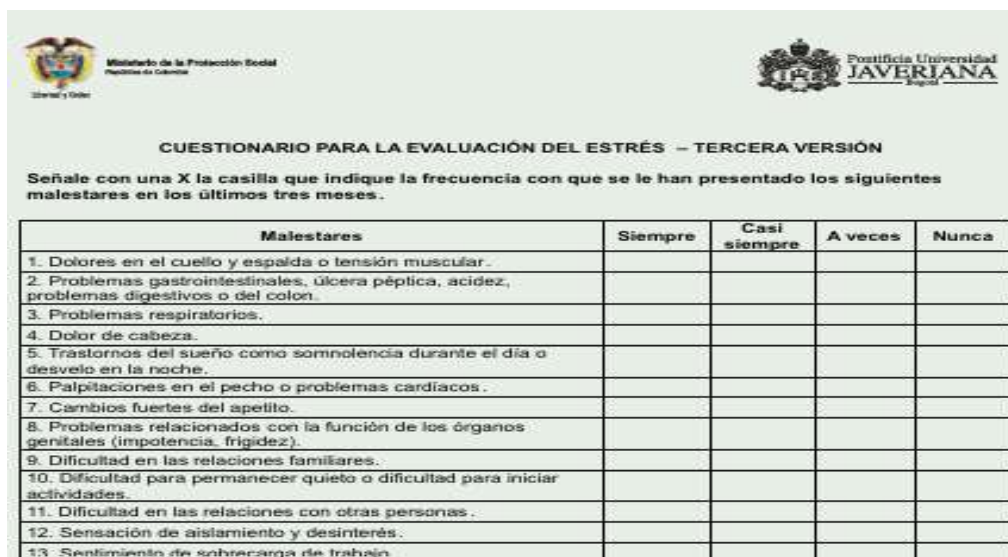
El ambiente laboral hace referencia al conjunto de condiciones objetivas que rodean al trabajador dentro de la organización, incluyendo factores físicos (infraestructura, iluminación, ruido), sociales y estructurales que influyen en el desarrollo de sus actividades (chiavenato, 2017). Se trata, por tanto, del entorno real y observable en el que se desempeña el trabajador.

Por su parte, el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización sobre las políticas, prácticas y procedimientos, las cuales influyen en su motivación, satisfacción y comportamiento (robbins & judge, 2017). En este sentido, el clima laboral es una interpretación subjetiva del ambiente organizacional.

En síntesis, mientras el ambiente laboral se relaciona con las condiciones objetivas del entorno de trabajo, el clima laboral se vincula con la percepción que los trabajadores tienen sobre dichas condiciones. En consecuencia, mientras el ambiente laboral constituye la realidad observable, el clima laboral refleja la interpretación de los trabajadores, lo cual influye directamente en la aparición de riesgos psicosociales.

2.2.4 Estrés laboral

Figura 1 imagen cuestionario para evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial de la pontificia universidad javeriana.



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				

Nota ilustración y preguntas capturadas del cuestionario de aplicación evaluación del estrés

En este contexto, el estrés laboral se presenta como una respuesta física y emocional ante las demandas del entorno de trabajo que superan la capacidad de afrontamiento del individuo. De acuerdo con la ley 1010 de 2006, el acoso laboral comprende conductas repetitivas y

demostrables ejercidas con la intención de infundir miedo, intimidación y angustia, las cuales generan un impacto directo en la salud mental y emocional del trabajador. Estas conductas pueden manifestarse a través de burlas constantes, humillaciones públicas, sobrecarga injustificada de trabajo, aislamiento deliberado, amenazas o difamación, provocando altos niveles de estrés, ansiedad y, en casos más graves, depresión. Como consecuencia, el estrés laboral afecta negativamente el rendimiento, incrementa el ausentismo y deteriora el clima organizacional, repercutiendo tanto en el bienestar del trabajador como en la productividad y estabilidad del entorno laboral. Por consiguiente, el estrés laboral no solo afecta la salud mental del trabajador, sino que también impacta negativamente el desempeño, el clima organizacional y la productividad.

2.2.5. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una respuesta al estrés laboral crónico que surge cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del trabajador para afrontarlas de manera efectiva. Este fenómeno se caracteriza por el agotamiento físico y emocional, la despersonalización o actitud negativa hacia el trabajo y la disminución del sentido de realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) reconoce el Burnout como un fenómeno ocupacional asociado al estrés crónico en el trabajo que no ha sido gestionado adecuadamente. Entre sus principales manifestaciones se encuentran el agotamiento de la energía, el distanciamiento mental respecto al trabajo y la reducción de la eficacia profesional.

La presencia de factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga laboral, las altas exigencias del cargo, la falta de apoyo organizacional y las dificultades en la comunicación,

puede favorecer el desarrollo de este síndrome. Por ello, la identificación y el control de dichos factores constituyen una estrategia fundamental para promover el bienestar laboral y prevenir afectaciones en la salud física y mental de los trabajadores.

2.2.6. Acoso laboral

En concordancia con lo anterior, el acoso laboral se define como toda conducta persistente dirigida a intimidar, desestabilizar o afectar emocionalmente a un trabajador. Dentro del entorno de trabajo, con la finalidad de infundir miedo, intimidación, terror o angustia, generar perjuicio laboral o inducir la renuncia del trabajador, según lo establecido en la ley 1010 de 2006. Este tipo de conductas se caracteriza por su repetición sistemática y su intención de desestabilizar emocional o profesionalmente a la persona afectada, manifestándose mediante burlas constantes, humillaciones públicas, sobrecarga injustificada de trabajo, aislamiento deliberado, amenazas, intimidaciones, difamación o propagación de rumores. El acoso laboral vulnera la dignidad humana, afecta la salud psicológica y emocional del trabajador y deteriora el clima organizacional, generando consecuencias como estrés, ansiedad, depresión, bajo rendimiento laboral, ausentismo y afectaciones en las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo. Por lo tanto, el acoso laboral se configura como uno de los principales desencadenantes de afectaciones en la salud mental dentro de las organizaciones.

2.2.7. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Frente a esta problemática, surge el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst), el cual tiene como objetivo prevenir, identificar y controlar los riesgos laborales, incluyendo los psicosociales.

El ministerio del trabajo, comprometido con la protección de los trabajadores en Colombia y en cumplimiento de normas y convenios internacionales, ha creado el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst). Este sistema debe ser implementado por todos los empleadores y se basa en un proceso lógico y por etapas que promueve la mejora continua. Este proceso incluye aspectos como la política, la organización, la planificación, la ejecución, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el fin de anticipar, identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en los lugares de trabajo. Ministerio de trabajo (s.f)

El sg-sst es aplicable a todos los empleadores, tanto públicos como privados, así como a trabajadores dependientes e independientes, cooperados, en misión, contratistas bajo diferentes modalidades de contrato, organizaciones de economía solidaria y cooperativas, empresas de servicios temporales, y asociaciones que vinculan trabajadores independientes al sistema de seguridad social integral. También incluye a las administradoras de riesgos laborales y a la policía nacional en lo que respecta a su personal no uniformado y al personal civil de las fuerzas militares. Este marco institucional y legal fue establecido a través del decreto 1072 de 2015, en el libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6. ministerio de trabajo (s.f).

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sgsst) para la disminución del riesgo psicosocial incluye un sistema de vigilancia epidemiológica que aborda este tipo de riesgo con apoyo psicológico, aunque no incluye atención terapéutica. En este sistema de vigilancia, se evalúa el riesgo que puede surgir dentro de la institución, con el objetivo de ofrecer la orientación

adecuada y, cuando sea necesario, remitir de manera oportuna a los servicios de salud correspondientes. Ministerio de salud (s.f).

Enfoque internacional

La organización internacional del trabajo define la seguridad y salud en el trabajo como la disciplina que busca promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

En Colombia, la sst está regulada dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst), establecido en el decreto 1072 de 2015 y modificado por la ley 1562 de 2012.

Según la guía técnica Colombia gtc45 da una determinación cualitativa del nivel de riesgo psicosocial donde se da una escala para determinar el nivel de deficiencia y así poder iniciar la valoración de los riesgos que se puedan derivar de este peligro. Se clasifica de la siguiente manera.

Muy alto nivel de riesgo con alta posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Alto nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención, en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Medio nivel de riesgo en el que se esperaría unas respuestas de estrés moderada, las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud

Nivel bajo no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgos más bajos posibles.

Nota esta escala corresponde a la interpretación genérica de los niveles de riesgo psicosocial intralaboral propuesta en la batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social 2010. Este documento permite la cuantificación de riesgo psicosocial. Guía técnica colombiana gtc45 (2012)

En consecuencia, el sg-sst se convierte en una herramienta fundamental para la promoción de la salud mental y la prevención de enfermedades laborales.

2.2.8 Batería de riesgos psicosociales

En el marco del sg-sst, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial constituye una herramienta técnica esencial para identificar y medir estos riesgos. En 2009, el ministerio del trabajo lanzó el proceso de contratación mps-cm-001-2009 con el objetivo de realizar un estudio de investigación para el diseño y validación de una batería de riesgos

psicosociales, utilizando una muestra de trabajadores afiliados al sistema general de riesgos laborales. en este proceso, la universidad javeriana fue seleccionada, lo que permitió la creación de la primera batería de riesgos psicosociales validada en Colombia.

Figura 2 imagen cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL
FORMA A

INSTRUCCIONES

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

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

Al responder por favor sea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta tacheela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑ Respuesta definitiva

↑ Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Nota ilustración capturada de la batería de riesgo psicosocial

En 2010, la batería de riesgos psicosociales, junto con todas las variables y herramientas para abordar este riesgo en las organizaciones, estuvieron disponibles para el público en general a través de la página web del fondo de riesgos laborales. Batería de riesgos psicosociales cifras empresariales (2021).

Artículo 4o. batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. La batería está conformada por un conjunto de instrumentos que permiten establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, así:

Instrumentos de la batería para la evaluación del riesgo psicosocial.

Los instrumentos que conforman la batería y que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial son los siguientes:

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés.

Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

La aplicación de los cuestionarios debe realizarse garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario de cada uno de los cuestionarios de la batería. No pueden realizarse modificaciones de forma ni de fondo a dichos cuestionarios ya que afectarían la validez y confiabilidad de los instrumentos. Ministerio de trabajo (2022).

En este sentido, su aplicación facilita la identificación de condiciones de riesgo, permitiendo a las organizaciones diseñar estrategias de intervención basadas en evidencia.

2.2.9 Normatividad de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Que el 22 de julio de 2019, el ministerio del trabajo expidió la resolución 2404 “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”, en el cumplimiento de esta norma las empresas han manifestado la necesidad de dar claridad sobre aspectos relacionados como la periodicidad de la evaluación, vigilancia

epidemiológica, la intervención en situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, y las herramientas para la evaluación del riesgo psicosocial. Ministerio de trabajo (2022)

Artículo 1o. objeto. La presente resolución tiene por objeto adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes Instrumentos de evaluación y guías de intervención:

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.

Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en entidades de la administración pública - prácticas de trabajo saludables en la administración pública.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector defensa - cultura de vida y trabajo saludables.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social- gestión de demandas en el trabajo.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte

Gestión de la jornada y prevención de la fatiga laboral.

Protocolo de intervención de factores psicosociales en el sector educativo - prácticas de trabajo saludable para educadores.

Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector financiero

Gestión del liderazgo y las demandas mentales en el trabajo.

Protocolo de prevención y actuación - acoso laboral.

Protocolo de prevención y actuación - síndrome de agotamiento laboral - “Burn out.

Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - depresión.

Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral – trastorno de estrés postraumático.

Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral - reacción a estrés agudo.

Protocolo de actuación en el entorno laboral - situaciones de duelo

parágrafo. Los instrumentos de evaluación y guías de intervención que se adoptan como referentes técnicos forman parte integral de la presente. Ministerio de trabajo (2022)

En todo caso, dichos instrumentos y guías podrán ser objeto de actualización por parte de la dirección de riesgos laborales del ministerio del trabajo o la dependencia que haga sus veces quien, para el efecto, publicará la versión respectiva. Ministerio de trabajo (2022).

prevención y control de los factores de riesgo psicosocial

La prevención y control de los factores de riesgo psicosocial requiere la implementación de acciones organizacionales, grupales e individuales orientadas a mejorar las condiciones laborales. estos factores dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Resolución 2646 de 2008; organización internacional del trabajo [oit], 2016).

En este sentido, dichas intervenciones deben priorizar la identificación, evaluación e intervención de los riesgos dentro del sg-sst, con el fin de reducir su impacto en la salud mental de los trabajadores.

2.2.10. Estrategias para mitigar los factores de riesgos psicosociales

En la actualidad existe cada vez una mayor conciencia de la necesidad e importancia de fomentar, en el ámbito laboral una cultura preventiva y de adoptar actitudes que favorezcan la existencia de un clima laboral adecuado, así como asumir la responsabilidad de cada integrante del servicio, en el ámbito de sus competencias, de adoptar las medidas necesarias para que la organización del trabajo permita la creatividad, la iniciativa, la autonomía suficiente, la cuantificación de tareas que asegure un reparto equitativo del volumen de trabajo, la posibilidad de aprender y de reciclarse y la valoración del trabajo realizado. A continuación, se dan algunas estrategias para mitigar los riesgos psicosociales, según Rangel K, Sepúlveda Z, Leal J, (s.f)

Creación de un ambiente y entornos saludables, que permita la construcción y adquisición de nuevos conocimientos, actitudes y comportamientos, que mejore en la población trabajadora, la forma de relacionarse con su entorno para prevenir riesgos que puedan afectar la salud física y emocional para el cuidado y protección de sí mismos, de los demás y el medio ambiente.

La implementación y ejecución de pausas activas dentro del horario laboral, con el fin de aliviar la fatiga física y mental durante breves espacios de tiempo en su jornada de trabajo, con el objetivo de recuperar energías y prevenir el estrés laboral.

Crear un comité de convivencia laboral para abrir espacios de esparcimiento orientados a fortalecer la comunicación y convivencia para un mejor clima laboral

Reforzar el significado y la importancia de las tareas propias de cada puesto de trabajo.

Facilitar las condiciones ambientales y organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores.

La comunicación interna de los éxitos profesionales del personal para propiciar su reconocimiento.

Definir procedimientos que faciliten la toma de decisiones, la ejecución de las tareas, su diseño y planificación.

Fomentar el trato equitativo entre los miembros de los distintos grupos de trabajo. Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo. Evaluar e identificar los riesgos psicosociales presentes en tu situación de trabajo. La evaluación permite conocer los posibles fallos de las organizaciones susceptibles de producir daños.

Actuar, utilizando la legislación vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la política preventiva de la empresa tu tierra y puedan ser causa de situaciones de riesgo (físico, psicosocial, etc.)

Establecer procedimientos de resolución de conflictos entre el personal del servicio. Dar a conocer, con tiempo, los cambios, nuevas implementaciones o actividades (entre otros), con el propósito de mantener informado al personal.

Capacitar a los trabajadores acerca de los riesgos en el trabajo, esto permitirá que tengan más estrategias y recursos para afrontar los riesgos que suponen sus actividades.

Estas estrategias se fundamentan en lo propuesto por Rangel, Sepúlveda y Leal (s.f.), quienes destacan la importancia de implementar acciones preventivas orientadas al bienestar laboral.

2.3 Marco legal o normativo

El estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se encontró respaldado por diferentes normas legales en Colombia que buscaron proteger la salud física y mental de todos los trabajadores. Estas disposiciones establecieron lineamientos para la identificación, evaluación, prevención e intervención de los riesgos presentes en el entorno laboral.

2.3.1 La Ley 1010 de 2006

establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, definiendo las conductas que vulneran la dignidad humana en el entorno de trabajo. Esta norma es fundamental para la gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el maltrato y la intimidación laboral.

2.3.2 Ley 1562 de 2012

Por su parte, modifica el sistema general de riesgos laborales, incorporando el concepto de seguridad y salud en el trabajo (sst) como un conjunto de acciones orientadas a la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Esta ley actualiza lo dispuesto en el decreto 1295 de 1994, el cual continúa vigente en los aspectos no modificados.

2.3.3 Ley 1616 de 2013

Así mismo garantiza el derecho a la salud mental en Colombia, promoviendo la prevención, atención integral y rehabilitación de los trastornos mentales, lo cual se relaciona directamente con la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

2.3.4 Decreto 1295 de 1994

Establece la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales, el cual continúa vigente de manera parcial tras ser modificado por la ley 1562 de 2012.

2.3.5 Decreto 1072 de 2015

Decreto único reglamentario del sector trabajo, reglamenta la implementación del sg-sst, estableciendo la obligación de identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales, incluyendo los psicosociales.

2.3.6 Decreto 472 de 2015

De manera complementaria, el decreto regula los criterios de sanción por incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, fortaleciendo los mecanismos de inspección, vigilancia y control.

2.3.7 Resolución 2646 de 2008

Establece las disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, siendo la base normativa inicial en esta materia.

2.3.8 Resolución 2404 de 2019

Posteriormente, adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y define lineamientos técnicos para su aplicación, fortaleciendo los procesos de medición en las organizaciones.

2.3.9 Resolución 2764 de 2022

En esta misma línea, actualiza y complementa los lineamientos anteriores, incorporando protocolos específicos de intervención y fortaleciendo la promoción y prevención de los factores psicosociales en el entorno laboral.

2.3.10 Resolución 3461 de 2025

Más recientemente, introduce ajustes y lineamientos actualizados en materia de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, reforzando la aplicación de la batería de instrumentos y la gestión integral del riesgo dentro del sg-sst, en concordancia con las necesidades actuales del entorno laboral.

2.3.11 Resolución 652 de 2012

Por otra parte, esta modificada por la resolución 1356 de 2012, establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral, como mecanismo para prevenir el acoso laboral y promover un adecuado clima organizacional.

2.3.12 Resolución 0312 de 2019

Finalmente, esta última define los estándares mínimos del sg-sst, estableciendo los requisitos que deben cumplir las organizaciones para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, incluyendo la gestión de los riesgos psicosociales.

2.4 Marco conceptual

El marco conceptual de la seguridad y salud en el trabajo ha evolucionado para integrar no solo la integridad física, sino también el bienestar mental y social del trabajador como pilares fundamentales de la productividad. En este contexto, la identificación y gestión de los riesgos psicosociales se convierte en una prioridad estratégica para las organizaciones, ya que permite comprender cómo la interacción entre el individuo, su entorno laboral y su realidad extralaboral influye en su salud. A continuación, se presentan las definiciones técnicas y normativas que sustentan el análisis de estos factores, alineadas con la legislación colombiana y los estándares internacionales vigentes.

2.4.1 Acoso Laboral

Comportamiento sistemático y persistente que se ejerce sobre un trabajador, con el objetivo de humillarlo, intimidarlo o excluirlo. Congreso de Colombia. (2006).

2.4.2 Condiciones de salud

El conjunto de variables objetivas y de autorreporte (sic) de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora. ministerio del trabajo. (2015).

2.4.3 Diagnóstico de condiciones de salud

Resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (adaptada de la decisión 584 de la comunidad andina de naciones). icontec, (2012)

2.4.4 Discriminación laboral

Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral. Congreso de Colombia. (2006).

2.4.5 Evaluación del riesgo

Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad y el nivel de consecuencia. icontec, (2012).

2.4.6 Estrés laboral

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. Hoyo, m, (2024).

2.4.7 Síndrome de Burnout

Es un fenómeno que se caracteriza por el agotamiento físico y emocional, el distanciamiento o actitud negativa hacia el trabajo y la disminución de la eficacia o realización profesional. Su aparición está relacionada con la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral y puede afectar tanto la salud del trabajador como el desempeño y la productividad de la organización (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019; Maslach & Jackson, 1981).

2.4.8 Factores de riesgo psicosociales

Son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.

Organización internacional del trabajo. (s.f).

2.4.9 Factores de riesgo psicosocial intralaborales

Hacen referencia a las condiciones que se encuentran una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con los procedimientos y métodos de

trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo. Neira, c, rativa, s y sánchez l, (2017).

2.4.10 Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras. Quirón prevención, (2018).

2.4.11 Igualdad de trato

El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública. Ministerio del trabajo. (2015).

2.4.12 Maltrato laboral

Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre. Congreso de Colombia. (2006).

2.4.13 Persecución laboral

Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación,

la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. Congreso de Colombia. (2006).

2.4.14 Riesgo

Combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causado por el (los) evento(s) o exposición(es) (ntc-ohsas 18001). icontec, (2012).

2.4.15 Salud

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Comisión nacional de los derechos humanos, (s.f).

2.4.16 Salud mental

Estado dinámico que se expresa en la vida a través del comportamiento, la interacción de manera que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos para transitar por la vida, para trabajar, establecer relaciones significativas”. Ministerio de salud y protección social, (2014).

2.4.17 Seguridad y la salud en el trabajo

Es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades generadas por causa o con ocasión del trabajo; de la protección y promoción de la salud mediante el autocuidado y la adopción de hábitos laborales seguros. Ministerio de educación nacional, (2019).

2.5 Marco contextual

El supermercado JM fue una empresa del sector comercial dedicada a la distribución y comercialización de productos de consumo masivo, ofreciendo a la comunidad una amplia variedad de alimentos, productos de aseo, artículos para el hogar, bebidas y demás bienes de primera necesidad. Se encontró ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander, donde desarrolló sus actividades con el propósito de satisfacer las necesidades de abastecimiento de la población, brindando un servicio oportuno, eficiente y de calidad.

La organización contó con diferentes áreas operativas y administrativas que trabajaron de manera articulada para garantizar el adecuado funcionamiento del supermercado. En particular, el área administrativa desempeñó un papel fundamental en la planeación, organización, dirección y control de los procesos internos, incluyendo actividades relacionadas con la gestión del talento humano, contabilidad, compras, facturación, tesorería, manejo de proveedores, control de inventarios y apoyo a la toma de decisiones estratégicas.

El supermercado JM dispuso de personal capacitado y comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, apoyándose en herramientas tecnológicas y procedimientos administrativos que permitieron optimizar la gestión de los recursos y fortalecer la eficiencia de sus operaciones. Asimismo, promovió principios de responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo y orientación al servicio, contribuyendo al mantenimiento de un ambiente laboral adecuado para sus colaboradores.

En el contexto del municipio de Los Patios, el supermercado JM representó una importante fuente de empleo y un establecimiento de referencia para el abastecimiento de

productos de consumo básico. Debido a la naturaleza de sus actividades administrativas, los trabajadores estuvieron expuestos a factores de riesgo psicosocial asociados con la carga mental de trabajo, la presión por el cumplimiento de metas e indicadores, la coordinación de procesos, la toma de decisiones, la gestión documental y financiera, así como con las relaciones interpersonales dentro de la organización.

Por lo anterior, el supermercado JM constituyó un escenario apropiado para el desarrollo de la investigación, orientada a identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal del área administrativa, con el fin de generar información que contribuyera al fortalecimiento de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y a la promoción del bienestar físico, mental y social de sus trabajadores.

Figura 3 Supermercado JM del Norte municipio de los patios.



Nota: evidencia fotográfica fue tomada directamente en la página web del Supermercado JM

El supermercado JM fue fundado con el propósito de ofrecer a la comunidad del municipio de los patios, norte de Santander, una amplia variedad de productos de consumo

masivo, garantizando calidad, buen servicio y precios competitivos. Desde sus inicios, la empresa se ha caracterizado por satisfacer las necesidades de sus clientes mediante la comercialización de alimentos, productos de aseo, artículos para el hogar, bebidas y demás bienes de primera necesidad, consolidándose como un establecimiento de confianza en el sector comercial de la región.

A lo largo de su trayectoria, el Supermercado JM ha buscado fortalecer sus procesos administrativos y operativos mediante la incorporación de herramientas tecnológicas, la optimización de sus procesos internos y la capacitación continua de su talento humano, permitiendo mejorar la eficiencia organizacional y brindar una atención oportuna y de calidad a sus clientes. Gracias a este compromiso, la empresa ha logrado posicionarse como un referente comercial en el municipio de Los Patios, contribuyendo al desarrollo económico y a la generación de empleo en la región.

2.5.1 Misión

Brindar a la comunidad del municipio de Los Patios una amplia variedad de productos de consumo masivo, ofreciendo un servicio de calidad, atención oportuna y precios competitivos, mediante procesos administrativos y operativos eficientes, un talento humano comprometido y una cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo y el desarrollo sostenible de la empresa.

2.5.2 Visión

Consolidarse como uno de los supermercados líderes en el municipio de Los Patios y su área de influencia, reconocido por la excelencia en el servicio, la calidad de sus productos, la

eficiencia de sus procesos administrativos, la innovación, el crecimiento sostenible y el compromiso con el bienestar de sus colaboradores, clientes y la comunidad.

Capítulo 3

3. Diseño metodológico

3.1 Enfoque

El tipo de metodología que se utilizó para el desarrollo del proyecto de investigación fue un enfoque mixto, el cual representó “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implicaron la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias” (Vázquez, J., 2024). Esto implicó la búsqueda y recolección de información mediante la aplicación de la batería de riesgos psicosociales en el Supermercado JM.

3.2 Alcance

El alcance de la investigación fue de tipo descriptivo, ya que tiene como finalidad especificar las características, propiedades y perfiles del fenómeno objeto de estudio dentro de un grupo determinado de trabajadores. Este tipo de investigación busco describir situaciones y eventos, detallando cómo se manifiestan en un contexto específico (roberto hernández sampieri et al., 2018).

Asimismo, desde una perspectiva cuantitativa, se identificó y analizo las manifestaciones del fenómeno en la población estudiada mediante la recolección y análisis de datos estadísticos. Para ello, se emplearán medidas de tendencia central y dispersión, permitiendo describir y caracterizar el comportamiento de las variables objeto de estudio, con el fin de obtener resultados medibles y verificables frente al fenómeno abordado (carlos ramos, 2020).

3.3 Población

El Supermercado JM, ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander, contó con aproximadamente 30 colaboradores, entre hombres y mujeres, con edades comprendidas entre los 20 y 65 años y una antigüedad laboral que osciló entre 1 y 15 años, distribuidos en diferentes áreas de la organización. Entre estas se encontraron el área administrativa, gerencia, contabilidad, recursos humanos, compras, tesorería, facturación, cartera, atención al cliente, cajas, bodega, surtido, servicios generales y demás dependencias que contribuyeron al funcionamiento del supermercado.

Para el desarrollo de la investigación, la población de interés estuvo conformada por los trabajadores del área administrativa, quienes desempeñaron funciones relacionadas con la gestión administrativa, financiera y organizacional del supermercado. Este grupo fue el objeto de evaluación de los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

3.4 Muestra

Para este estudio se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual consistió en seleccionar participantes que se encontraban disponibles o dispuestos a colaborar, debido a su cercanía, facilidad de acceso o relación previa con el investigador (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

La investigación se realizó con 10 trabajadores del área administrativa del Supermercado JM, ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander, incluyendo hombres y mujeres previamente seleccionados, procurando que la aplicación de los instrumentos no interfiriera con el normal desarrollo de sus funciones laborales. A los participantes se les aplicó la Batería de

Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo, con el fin de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral del área administrativa.

3.5 Recolección de información

3.5.1 Primaria

Para la recolección de los datos, se llevará a cabo la aplicación de la batería de riesgos psicosociales como instrumentos que permite la evaluación de los factores de riesgos psicosociales que se pueden presentar en la empresa, así como lo establece el ministerio de trabajo en Colombia. ministerio de salud. (2024). Esta fue aplicada de manera presencial, donde se llevó a cabo el diligenciamiento de un consentimiento informado como aprobación de la aplicación del instrumento.

3.5.2 Secundaria

kPara el desarrollo del proyecto de investigación, se realizó una revisión documental que abarcó fuentes internacionales, nacionales y locales. Esta revisión se fundamentó en artículos científicos, trabajos de grado y normativas legales vigentes, así como en resoluciones, decretos y leyes relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, con especial énfasis en los factores y riesgos psicosociales.

3.6 Instrumentos

Para esta fase del proyecto se utilizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como herramienta principal de recolección de información, la cual permitió identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y sus posibles efectos en la salud

y el desempeño laboral, de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia (Ministerio del Trabajo, 2022).

Se aplicaron el cuestionario intralaboral, el cuestionario extralaboral, el cuestionario de estrés y la ficha de datos generales. El cuestionario intralaboral permitió evaluar aspectos como la carga laboral, el liderazgo y las relaciones interpersonales, en coherencia con los lineamientos establecidos sobre factores psicosociales en el trabajo en Colombia (Villalobos, 2018; Ministerio del Trabajo, 2022). El cuestionario extralaboral permitió analizar condiciones externas al entorno laboral, como el entorno familiar y el apoyo social, en línea con estudios nacionales sobre equilibrio trabajo–vida y bienestar laboral (Gómez, 2019). Por su parte, el cuestionario de estrés facilitó la identificación de síntomas físicos, emocionales y comportamentales asociados, considerando investigaciones desarrolladas en el contexto colombiano sobre salud mental en el trabajo (Moreno y Báez, 2018).

La aplicación se realizó directamente a los trabajadores, garantizando la confidencialidad de la información y sin modificar los instrumentos, con el fin de asegurar la validez de los resultados conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo.

En conjunto, estos instrumentos permitieron recolectar información clave para el análisis de los factores de riesgo psicosocial y la posterior formulación de acciones de intervención en la empresa.

3.7 Procedimiento

Una vez aprobada la ejecución del proyecto, se estableció contacto con el propietario y la gerencia del Supermercado JM, ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander, con el propósito de presentar el objetivo general de la investigación, orientado a analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área administrativa y diseñar una propuesta de intervención.

Asimismo, se dieron a conocer los objetivos específicos relacionados con la identificación, evaluación y formulación de acciones de mejora. En esta fase inicial se explicó el alcance del estudio, los beneficios que podía aportar a la organización y se gestionó la autorización formal para el desarrollo de la investigación.

Posteriormente, la administración del Supermercado JM estableció las fechas, horarios y condiciones necesarias para la ejecución de las diferentes etapas del estudio, procurando que las actividades programadas no interfirieran con el normal desarrollo de las funciones administrativas. De igual manera, se coordinó la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, de conformidad con la normatividad vigente expedida por el Ministerio del Trabajo, garantizando su adecuada implementación.

En una siguiente fase, se realizó la identificación de la población objeto de estudio, conformada por los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM, teniendo en cuenta aspectos como el cargo desempeñado, la antigüedad en la empresa y la disponibilidad para participar en la investigación. Posteriormente, se llevó a cabo una jornada de socialización en la que se explicó a los colaboradores el propósito del estudio, la importancia de su participación, la confidencialidad de la información suministrada y la metodología empleada para la aplicación de los instrumentos.

Seguidamente, se realizó la entrega de los formatos que conformaron la batería de evaluación, incluyendo los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y de estrés. Estos instrumentos fueron diligenciados de manera individual por los trabajadores, bajo la orientación del investigador, con el fin de garantizar la correcta comprensión de cada uno de los ítems y asegurar la confiabilidad de la información recolectada. La fase de

recolección de datos se desarrolló de acuerdo con la programación establecida conjuntamente entre la gerencia del supermercado y los participantes.

Finalmente, la información obtenida fue organizada, tabulada y analizada con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal del área administrativa y determinar su nivel de exposición. Con base en los resultados obtenidos, se formuló una propuesta de intervención orientada a la prevención y control de los riesgos identificados, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y al mejoramiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores del Supermercado JM.

3.8 Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolló en cumplimiento de los principios éticos fundamentales, garantizando el respeto por la dignidad, la privacidad y la salud de los participantes. En este sentido, se protegieron los derechos de los trabajadores mediante el manejo confidencial de la información y una gestión responsable de los datos recolectados. Asimismo, conforme a la Ley 1581 de 2012, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante antes de la aplicación de los instrumentos, informándoles sobre los objetivos del estudio, el uso exclusivo de los datos con fines investigativos y su derecho a retirarse en cualquier momento sin que esto implique consecuencias personales o laborales (congreso de la república de Colombia, 2012).

De igual manera, la investigación se llevó a cabo siguiendo los lineamientos éticos establecidos por la american psychological association en su 7.^a edición, garantizando el anonimato, la confidencialidad y el adecuado tratamiento de la información. Se aseguró además la transparencia en la descripción de los procedimientos metodológicos. La participación fue

voluntaria, sin ningún tipo de presión hacia los participantes, y el entorno en el que se desarrolló la evaluación fue controlado para asegurar condiciones seguras y respetuosas (american psychological association, 2021).

Se protegió en todo momento el bienestar psicosocial de los trabajadores, promoviendo a su vez el alcance de resultados que pudieran ser utilizados para mejorar las condiciones de salud laboral dentro del contexto organizacional.

Capítulo 4

4. Resultados

4.1 Identificación de factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del norte, de acuerdo con la normatividad vigente.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico de la investigación, se inició el proceso con la solicitud de autorización a la gerencia del Supermercado JM, ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander. Durante esta etapa se presentó el proyecto de investigación, explicando su finalidad, alcance, metodología, beneficios para la organización y el compromiso de confidencialidad respecto al manejo de la información obtenida. Una vez obtenida la aprobación por parte de la empresa, se procedió a coordinar las fechas y horarios para el desarrollo de las actividades, procurando no interferir con las funciones habituales de los trabajadores del área administrativa.

Posteriormente, se realizó una jornada de socialización dirigida a los colaboradores seleccionados, en la cual se explicó el objetivo del estudio, la importancia de su participación voluntaria, el tratamiento confidencial de los datos personales y los aspectos relacionados con el diligenciamiento de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial establecida por el Ministerio del Trabajo. Asimismo, cada participante firmó el consentimiento informado antes del inicio de la aplicación de los instrumentos.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM. Para la presente investigación se seleccionó un subgrupo de 10 colaboradores, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la facilidad de acceso y disponibilidad de los participantes durante el periodo de ejecución del proyecto.

De los trabajadores evaluados, 1 colaboradora diligenció el Cuestionario Intralaboral Forma A y 9 colaboradores diligenciaron el Cuestionario Intralaboral Forma B, de acuerdo con las características del cargo desempeñado y conforme a los lineamientos establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo. Adicionalmente, a todos los participantes se les aplicó el Cuestionario de Factores Extralaborales y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés.

En relación con las características sociodemográficas de los participantes, la población estuvo conformada por 9 mujeres y 1 hombre, con edades comprendidas entre 19 y 45 años. La colaboradora que diligenció la Forma A correspondió a una mujer de 33 años, mientras que la Forma B fue aplicada a 8 mujeres, con edades de 19, 21, 23, 30, 32, 34, 41 y 45 años, y 1 hombre de 25 años. Los participantes desempeñaban cargos administrativos como gerencia, contabilidad, recursos humanos, compras, facturación, tesorería y auxiliares administrativos, con diferentes niveles de antigüedad laboral y formación académica. Esta información permitió caracterizar la población objeto de estudio y garantizar una adecuada clasificación para la aplicación de los instrumentos.

La aplicación de la batería se desarrolló de forma presencial, en las instalaciones del Supermercado JM, durante la jornada laboral, en un ambiente adecuado que garantizó la privacidad y concentración de los participantes. El tiempo promedio de diligenciamiento fue de 45 minutos por trabajador, contando con el acompañamiento permanente del investigador para resolver dudas relacionadas con el procedimiento, sin influir en las respuestas emitidas por los participantes.

Finalizada la aplicación de los instrumentos, se verificó el correcto diligenciamiento de cada cuestionario, asegurando la integridad de la información recolectada para su posterior tabulación y análisis. Los resultados obtenidos constituyen la base para el desarrollo del segundo objetivo específico, correspondiente a la evaluación e interpretación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM.

4.1.1 Distribución de la población según el tipo de cuestionario (Forma A y Forma B)

Con el propósito de identificar las condiciones psicosociales presentes en el entorno laboral, se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de la población trabajadora mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente del Ministerio del Trabajo de Colombia. Esta evaluación permitió determinar el nivel de riesgo psicosocial de los trabajadores y generar información relevante para orientar acciones de promoción, prevención e intervención en la organización.

De acuerdo con las características de los cargos y las responsabilidades desempeñadas por los trabajadores, se determinó el tipo de instrumento que debía ser aplicado a cada participante. La siguiente figura muestra la distribución de la población evaluada según la forma A y la forma B de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Figura 4. Cuestionarios asignados



Nota: La distribución de los cuestionarios se realizó conforme a las características del cargo y al tipo de instrumento correspondiente para cada participante.

Según la gráfica, se evidencia que el 10% de los trabajadores diligenció el Cuestionario Intralaboral Forma A, correspondiente a la colaboradora que, por las características de su cargo, desempeña funciones de dirección y supervisión de personal. Por su parte, el 90% de los trabajadores diligenció el Cuestionario Intralaboral Forma B, ya que corresponde a colaboradores que desarrollan funciones operativas o de apoyo dentro del área administrativa y no ejercen responsabilidades directas de liderazgo sobre otros trabajadores.

4.1.2 Aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

Una vez obtenida la participación de los colaboradores, se procedió a la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, respetando los tiempos establecidos para el diligenciamiento de cada cuestionario y garantizando condiciones adecuadas de privacidad, confidencialidad y acompañamiento durante todo el proceso, con el fin de asegurar la calidad y confiabilidad de la información recolectada.

Figura 5 Aplicación de la batería de riesgo psicosocial y evaluación de estrés



Nota: Evidencia fotografía tomada durante la aplicación de los instrumentos de evaluación, en el marco del desarrollo del proyecto de investigación.

Antes del diligenciamiento de los instrumentos, se brindó a los participantes una explicación sobre los objetivos de la evaluación, la forma correcta de responder cada cuestionario y la importancia de responder con honestidad y objetividad. Asimismo, se enfatizó el carácter

confidencial de la información recopilada y el uso exclusivo de los resultados con fines académicos y de mejoramiento de las condiciones laborales. Estas acciones contribuyeron a favorecer la comprensión del proceso y a garantizar la calidad de la información obtenida para el análisis de los factores de riesgo psicosocial.

4.1.3 Caracterización sociodemográfica de los participantes

Como parte de la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se realizó la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora participante. Entre las variables analizadas se encuentra el género, con el fin de describir la composición de la muestra evaluada y proporcionar un contexto para la interpretación de los resultados obtenidos. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según esta variable.

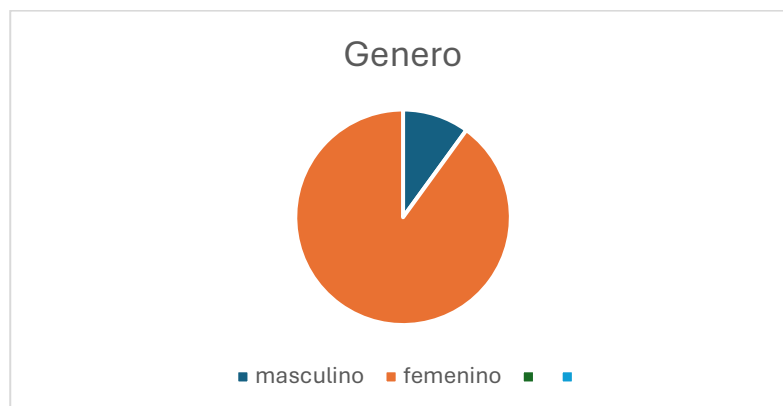
Tabla 1

Genero

<i>Genero</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Femenino	9	90%
Masculino	1	10%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra la distribución de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 6. Genero de los trabajadores



Nota: La distribución por género permite describir la composición demográfica de la muestra participante en la investigación.

Según los resultados obtenidos, el 10% de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte corresponde al sexo masculino, mientras que el 90% corresponde al sexo femenino.

Como parte de la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se realizó la caracterización de la población trabajadora según la variable edad. Esta información permite identificar la distribución de los participantes por rangos etarios, aportando un contexto para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los trabajadores de acuerdo con sus edades.

Tabla 2

Edades

<i>Rango</i>	<i>Número de</i>	<i>Porcentaje</i>
	<i>trabajadores</i>	
Menores de 18 años	0	0%
Entre 18 y 25 años	4	40%
Entre 26 y 35 años	4	40%
Entre 36 y 45 años	2	20%
Mayores a 46 años	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra la distribución de las edades del área administrativa del
Supermercado JM del Norte.

Figura 7. Promedio de edades



Nota: La gráfica presenta el promedio de edad de los trabajadores evaluados, como parte de las variables sociodemográficas utilizadas para caracterizar la población

Según la distribución por rangos de edad, el 40% de los trabajadores se encuentra entre los 18 y 25 años, otro 40% corresponde al rango de 26 a 35 años y el 20% restante se ubica entre los 36 y 45 años. No se registraron trabajadores con edades iguales o superiores a los 46 años. Estos resultados indican que el área administrativa del Supermercado JM del Norte está conformada principalmente por personal joven y adulto joven.

Como parte de la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable estado civil. Esta información permite describir la composición de la muestra en función de la situación conyugal de los trabajadores, aportando elementos de contexto para la interpretación de los resultados obtenidos. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según su estado civil.

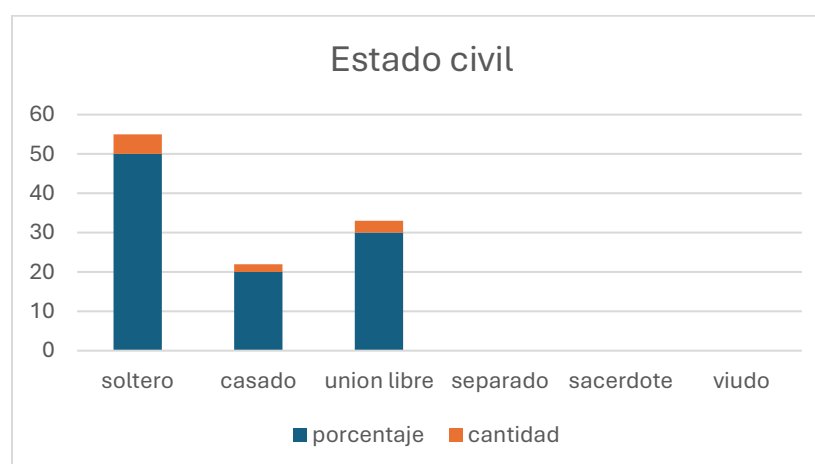
Tabla 3

Estado civil

<i>Soltero (a)</i>	<i>Casado (a)</i>	<i>Unión libre</i>	<i>Separado</i>	<i>Sacerdote o</i>	<i>Viudo (a)</i>
			<i>(a)</i>	<i>monja</i>	
5	2	3	0	0	0
50%	20%	30%	0%	0%	0%

Nota: esta tabla muestra la distribución del estado civil del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 8. Estado civil



Nota: La gráfica presenta la distribución de los trabajadores evaluados según su estado civil, como parte de las variables sociodemográficas

Según la distribución del estado civil de los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte, el 50% se encuentra soltero(a), el 20% está casado(a) y otro 30% convive en unión libre, el 0% se encuentra separado(a) y el 0% corresponde a personas viudas. Estos resultados evidencian una mayor proporción de trabajadores solteros dentro de la población evaluada.

Como parte de la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable tipo de vivienda. Esta información permite identificar las condiciones habitacionales de los trabajadores, constituyendo un elemento contextual que contribuye a la comprensión e interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según el tipo de vivienda que habitan.

Tabla 4

Tipo de vivienda

<i>Tipo de vivienda</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Propia	3	30%
Familiar	5	50%
Arrendada	2	20%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra el tipo de vivienda de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 9. Tipo de vivienda



Nota: la gráfica presenta la distribución de los trabajadores evaluados según el tipo de vivienda, como parte de las variables sociodemográficas

Según la tabla nos indica que el 30% de los trabajadores cuentan con vivienda propia, mientras que el 50% cuentan con una vivienda familiar y el 20% deben pagar arriendo.

Como parte de la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable nivel de escolaridad. Esta información permite describir el grado de formación académica de los trabajadores, aportando un contexto relevante para la interpretación de los resultados de la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes de acuerdo con su nivel de escolaridad.

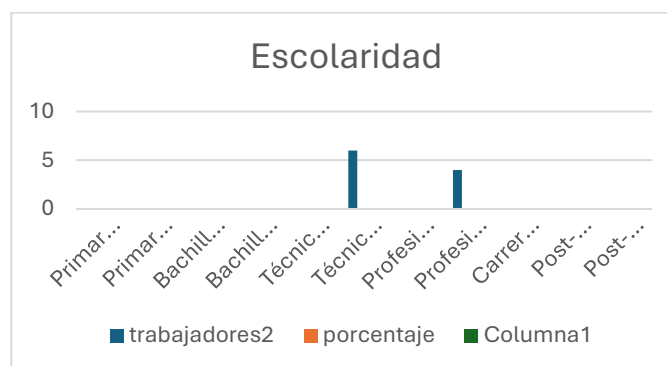
Tabla 5

Nivel de escolaridad

<i>Nivel de escolaridad</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Primaria Incompleta	0	0%
Primaria Completa	0	0%
Bachillerato Incompleto	0	0%
Bachillerato Completo	0	0%
Técnico/ Tecnológico Incompleto	0	0%
Técnico/ Tecnológico Completo	6	60%
Profesional Incompleto	0	0%
Profesional Completo	4	40%
Carrera militar/ Policía	0	0%
Post-grado Incompleto	0	0%
Post-grado Completo	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra el nivel de escolaridad de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 10. Nivel de estudio



Nota: La gráfica presenta la distribución de los trabajadores evaluados según su nivel de estudios, como parte de las variables sociodemográficas

Según el nivel de escolaridad de los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte, el 60% tiene estudios técnicos o tecnológicos completos. Asimismo, el 40% culminó una formación profesional universitaria, siendo el nivel de estudios técnicos o tecnológicos completos con mayor representación dentro de la población evaluada.

Como parte de la caracterización sociodemográfica de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable estrato socioeconómico de la vivienda. Esta información permite identificar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores y aporta un contexto relevante para la interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según el estrato socioeconómico de su vivienda.

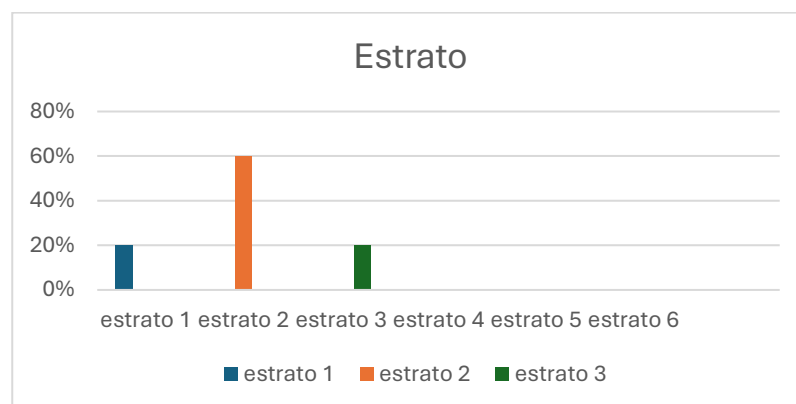
Tabla 6

Estrato de la vivienda

<i>Estrato</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
1	2	20%
2	6	60%
3	2	20%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
Finca	0	0%
No sé	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra el estrato socioeconómico de la población trabajadora del
 área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 11. Estrato socioeconómico



Nota: La gráfica presenta la distribución de los trabajadores evaluados según su nivel de estrato socioeconómico.

Según los resultados obtenidos por la tabla, encontramos que el 20% de los trabajadores están en un estrato 1, dentro del estrato 2 evidencia a un 60%, mientras que el 20% están en un estrato 3, así mismo el 0% están en un estrato 4, 5 de los administrativos evaluados.

Como parte de la caracterización sociodemográfica y laboral de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable tipo de contrato laboral. Esta información permite identificar la modalidad de vinculación de los trabajadores con la empresa, constituyendo un aspecto relevante para contextualizar e interpretar los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según el tipo de contrato que tienen en la empresa.

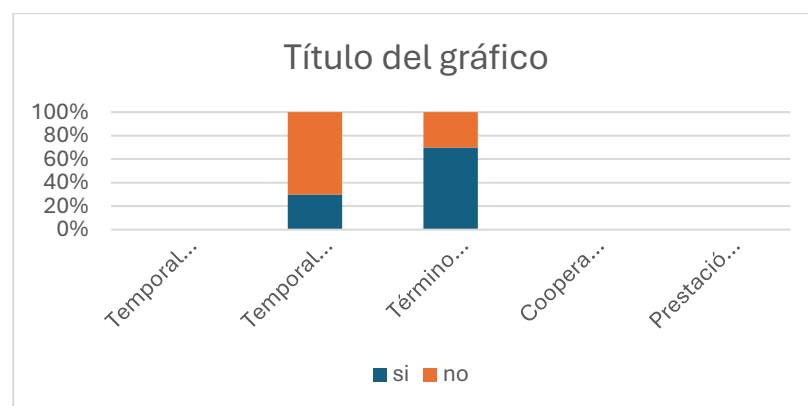
Tabla 7

Tipo de contrato

<i>Tipo de contrato</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Temporal menos de 1 año	0	0%
Temporal 1 año o más	3	30%
Término Indefinido	7	70%
Cooperado (cooperativa)	0	0%
Prestación de Servicios	0	0%
No sé	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra el tipo de contratación de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 12. Tipo de contrato



Nota: El tipo de contrato constituye una variable ocupacional que permite describir las condiciones de vinculación laboral de los trabajadores evaluados y contextualizar

Según el tipo de vinculación laboral de los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte, el 30% se encuentra vinculado mediante contrato por temporal 1 año o más, el 70% cuenta con contrato a término indefinido. Estos resultados evidencian que la modalidad de contratación predominante en la población evaluada es el contrato a término indefinido.

Como parte de la caracterización sociodemográfica y laboral de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable antigüedad en la empresa. Esta información permite identificar el tiempo de permanencia de los trabajadores en la organización, aportando un contexto relevante para la interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según su antigüedad en la empresa.

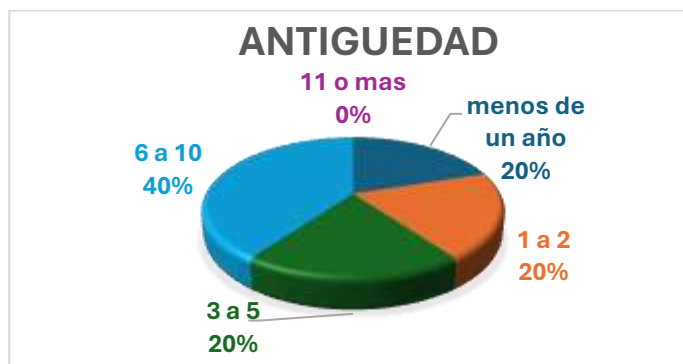
Tabla 8

Antigüedad en la empresa

<i>Antigüedad</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Menos de 1 año	2	20%
1 a 2	2	20%
3 a 5	2	20%
6 a 10	4	40%
11 o más años	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra la antigüedad en la empresa de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 13. Antigüedad en la empresa



Nota: La gráfica presenta la distribución de los trabajadores evaluados según su antigüedad en la empresa, como parte de las variables ocupacionales consideradas

Según la antigüedad laboral de los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte, el 20% cuenta con menos de un año de permanencia en la empresa, el 20% tiene entre uno y dos años de antigüedad, el 20% registra entre tres y cinco años de vinculación, y el 40% restante cuenta con entre seis y diez años de antigüedad. No se evidenciaron trabajadores con once años o más de permanencia en la empresa.

Como parte de la caracterización sociodemográfica y laboral de la población trabajadora participante en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se analizó la variable cargo o desempeño en la empresa. Esta información permite identificar las funciones y responsabilidades desempeñadas por los trabajadores dentro de la organización, aportando un contexto relevante para la interpretación de los resultados obtenidos en la evaluación. En la siguiente tabla se presenta la distribución de los participantes según el cargo o desempeño que ocupan en la empresa.

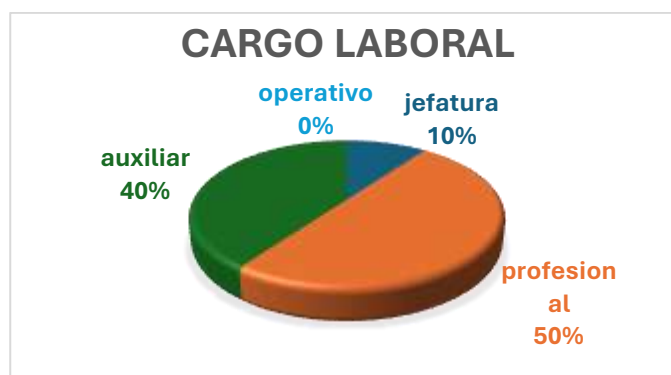
Tabla 9

Cargo desempeñado en la empresa

<i>Cargo</i>	<i>Número de trabajadores</i>	<i>Porcentaje</i>
Jefatura -personal a cargo	1	10%
Profesional, analista, técnico, tecnológico	5	50%
Auxiliar, asistente administrativo	4	40%
Operativo, ayudante, servicios generales	0	0%
Total	10	100%

Nota: esta tabla muestra el cargo que desempeña de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Figura 14. Nivel de jerárquico o tipo de cargo



Nota: El nivel jerárquico o tipo de cargo permite describir la estructura organizacional de la muestra evaluada.

Según la distribución de los cargos desempeñados por los trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte, el 10% ocupa cargos de dirección, jefatura o gerencia, el 50% corresponde a profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, el 40% desempeña funciones como auxiliares o asistentes administrativos ninguno ocupa cargos operativos. Estos resultados evidencian una mayor representación de personal con funciones profesionales, técnicas y tecnológicas dentro de la población evaluada

4.2 Evaluación del nivel de riesgo psicosocial de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del norte

Para seguir con el análisis, se revisaron los resultados del cuestionario sobre factores de riesgo dentro del trabajo, teniendo en cuenta cada área y aspecto evaluado.

Con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, se aplicó el Formato A de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a los trabajadores que, de acuerdo con la normatividad vigente, ejercen cargos de dirección, supervisión o cuentan con personal a cargo. Este instrumento permite identificar el nivel de riesgo asociado a los diferentes dominios y dimensiones que caracterizan las condiciones psicosociales del entorno laboral. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial intralaborales del Formato A, los cuales servirán como base para su análisis e interpretación.

4.2.1 Resultados de los factores de riesgo intralaborales formas A

El dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presenta un nivel de riesgo medio, lo que indica la presencia de factores psicosociales que requieren intervención preventiva

para evitar su progresión hacia niveles de mayor criticidad. A nivel de dimensiones, se evidencia un riesgo bajo en Características del liderazgo (9,6 %) y Retroalimentación del desempeño (25 %), lo que sugiere una percepción favorable frente al ejercicio del liderazgo y a la información recibida sobre el desempeño laboral. Sin embargo, Relaciones sociales en el trabajo (21,4 %) presenta un riesgo medio, mientras que Relación con los colaboradores (subordinados) (36,1 %) registra un riesgo alto, evidenciando posibles dificultades en la interacción entre líderes y colaboradores que pueden afectar el clima laboral y el trabajo en equipo.

En cuanto al dominio de control sobre el trabajo, este presenta un nivel de riesgo sin riesgo o despreciable, lo que indica condiciones favorables relacionadas con la organización y el control de las actividades laborales. Las dimensiones de Capacitación (0 %) y Participación y manejo del cambio (12,5 %) se clasifican sin riesgo, mientras que Claridad de rol (7,1 %), Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (6,3 %) y Control y autonomía sobre el trabajo (25 %) presentan un riesgo bajo, evidenciando que, en términos generales, los trabajadores perciben claridad en sus funciones, oportunidades de desarrollo y un adecuado nivel de autonomía para el desempeño de sus labores.

Respecto al dominio de demandas del trabajo, se evidencia un nivel de riesgo medio, lo que refleja la existencia de exigencias laborales que pueden generar afectaciones en la salud y el bienestar de los trabajadores si no se implementan acciones preventivas. Las dimensiones de Demandas ambientales y de esfuerzo físico (18,8 %), Demandas emocionales (19,4 %), Demandas cuantitativas (29,2 %), Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (31,3 %), Consistencia del rol (25 %) y Demandas de la jornada de trabajo (16,7 %) presentan un riesgo

bajo. No obstante, las Exigencias de responsabilidad del cargo (70,8 %) alcanzan un riesgo alto, mientras que las Demandas de carga mental (95 %) registran un riesgo muy alto, constituyéndose en los factores más críticos de este dominio y evidenciando una elevada carga cognitiva y de responsabilidad que puede favorecer la aparición de estrés laboral y agotamiento.

Finalmente, el dominio de recompensas presenta un nivel de riesgo sin riesgo o despreciable, indicando una percepción favorable respecto a los beneficios derivados del trabajo y la permanencia en la organización. Tanto la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (0 %) como Reconocimiento y compensación (4,2 %) se clasifican sin riesgo, lo que sugiere que los trabajadores perciben un adecuado reconocimiento y una compensación acorde con las funciones desempeñadas, favoreciendo la satisfacción laboral y el compromiso con la organización

Con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial extralaborales, se aplicó el instrumento correspondiente a las condiciones extralaborales de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a los trabajadores evaluados mediante el Formato A. Este instrumento permite identificar las condiciones del entorno personal, familiar y social que pueden influir en el bienestar y la salud de los trabajadores. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para las condiciones extralaborales del Formato A, los cuales constituyen un insumo para el análisis e interpretación del nivel de riesgo psicosocial identificado.

Tabla 10

Resultado general de las condiciones intralaborales forma A. Donde se evalúan los dominios y dimensiones específicas del trabajador.

<i>Dominio</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Riesgo total por Dominio</i>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	9,6%	Bajo	medio
	Relaciones sociales en el trabajo	21,4%	Medio	
	Retroalimentación del desempeño	25%	Bajo	
	Relación con los colaboradores (subordinados)	36,1%	Alto	
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7,1%	bajo	sin riesgo
	Capacitación	0%	sin riesgo	
	Participación y manejo del cambio	12,5%	sin riesgo	
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	6,3%	bajo	

	Control y autonomía sobre el trabajo	25%	bajo	
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	18,8%	bajo	Medio
	Demandas emocionales	19,4%	bajo	
	Demandas cuantitativas	29,2%	bajo	
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	31,3%	bajo	
	Exigencias de responsabilidad del cargo	70,8%	Alto	
	Demandas de carga mental	95%	Muy Alto	
	Consistencia del rol	25%	bajo	
	Demandas de la jornada de trabajo	16,7%	bajo	

Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0%	sin riesgo
			sin riesgo
	Reconocimiento y compensación	4,2%	sin riesgo

Nota: esta tabla muestra los resultados generales de las condiciones intralaborales forma A de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

4.2.2 Resultados de los factores de riesgo extralaborales formas A

El análisis de los factores extralaborales evidencia la presencia de condiciones que pueden influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Se identifican tres dimensiones con un nivel de riesgo alto: Comunicación y relaciones interpersonales (35,0 %), Características de la vivienda y de su entorno (22,2 %) e Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (33,3 %), así como la dimensión Desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda (31,3 %), también clasificada en riesgo alto. Estos resultados sugieren la existencia de dificultades en la interacción social, condiciones del entorno residencial y factores externos que pueden repercutir negativamente en el bienestar de los trabajadores y en su desempeño laboral, además de posibles inconvenientes asociados con los desplazamientos diarios hacia el lugar de trabajo.

Por otra parte, la Situación económica del grupo familiar (33,3 %) presenta un riesgo medio, lo que indica que, aunque no constituye el factor de mayor criticidad, existen condiciones

económicas que podrían generar preocupación y afectar el equilibrio entre la vida personal y laboral de algunos trabajadores.

En contraste, las dimensiones Tiempo fuera del trabajo (25,0 %) y Relaciones familiares (25,0 %) se clasifican en un riesgo bajo, lo que representa un aspecto favorable, ya que sugiere que, en términos generales, los trabajadores disponen de espacios adecuados para el descanso y las actividades personales, además de percibir relaciones familiares estables que pueden actuar como un factor protector frente a los riesgos psicosociales.

Tabla 11

Resultado general de las condiciones extralaborales forma A, con sus siete dimensiones en las condiciones extralaborales a los que está expuesto el trabajador.

<i>Factores</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Riesgo</i>
<i>Extralaborales</i>			
1	Tiempo fuera del trabajo	25,0%	Bajo
2	Relaciones Familiares	25,0%	Bajo
3	Comunicación y relaciones interpersonales	35,0%	Alto
4	Situación económica del grupo familiar	33,3%	Medio
5	Características de la vivienda y de su entorno	22,2%	Alto
6	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	33,3%	Alto

7	Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	31,3%	Alto
---	---	-------	------

Nota: esta tabla muestra los resultados generales de las condiciones extralaborales forma A de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

4.2.3 Informe de resultados de los factores de riesgos intralaboral formas B

Con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales, se aplicó el Formato B de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a los trabajadores que, de acuerdo con la normatividad vigente, no ejercen cargos de dirección, supervisión ni tienen personal a cargo. Este instrumento permite identificar el nivel de riesgo asociado a los diferentes dominios y dimensiones que caracterizan las condiciones psicosociales del entorno laboral. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para los factores de riesgo psicosocial intralaborales del Formato B, los cuales servirán como base para su análisis e interpretación.

En el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se evidencia un nivel de riesgo bajo, lo que indica que, en términos generales, existen condiciones favorables en la interacción entre los trabajadores y sus líderes. Las características del liderazgo (15,2 %), las relaciones sociales en el trabajo (11,6 %) y la relación con los colaboradores (subordinados) (15,9 %) presentan un riesgo bajo, lo que sugiere que las relaciones interpersonales y el liderazgo son adecuados, aunque aún pueden fortalecerse mediante estrategias orientadas a mejorar la comunicación, el acompañamiento y el trabajo en equipo. Por su parte, la retroalimentación del desempeño (28,3 %) se ubica en un riesgo medio, lo que indica que es necesario fortalecer los

procesos de seguimiento, reconocimiento y orientación sobre el desempeño laboral para favorecer el desarrollo y la motivación de los trabajadores.

En el dominio de control sobre el trabajo se presenta un nivel de riesgo bajo, evidenciando que los trabajadores cuentan, en términos generales, con condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones. La claridad de rol (5,6 %) se encuentra sin riesgo, lo que refleja que los trabajadores conocen claramente sus responsabilidades y funciones dentro de la organización. Asimismo, la capacitación (25,0 %), la participación y manejo del cambio (25,0 %), las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (16,7 %) y el control y autonomía sobre el trabajo (16,7 %) presentan un riesgo bajo, indicando que, aunque existen oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la participación en los cambios organizacionales, el fortalecimiento de competencias y la autonomía para la toma de decisiones, estas condiciones no representan actualmente un nivel de riesgo significativo.

En el dominio de demandas del trabajo se identifica un nivel de riesgo bajo; sin embargo, al analizar sus dimensiones se evidencian diferencias importantes. Las demandas de carga mental (62,2 %) presentan un riesgo muy alto, lo que refleja una elevada exigencia cognitiva que puede generar fatiga mental, disminución del rendimiento y afectar el bienestar de los trabajadores. Las demandas cuantitativas (39,3 %) muestran un riesgo medio, indicando que el volumen de trabajo y los tiempos para su ejecución pueden resultar exigentes para algunos colaboradores. La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (26,5 %) presenta un riesgo bajo, lo que sugiere una afectación moderada del trabajo sobre la vida personal. En contraste, las demandas ambientales y de esfuerzo físico (12,8 %), las demandas emocionales (12,0 %), las exigencias de

responsabilidad del cargo (0,0 %), la consistencia del rol (0,0 %) y las demandas de la jornada de trabajo (13,4 %) se encuentran sin riesgo o en un nivel de riesgo despreciable, evidenciando condiciones favorables en estos aspectos.

En el dominio de recompensas se observa un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, lo que constituye un resultado favorable para la organización. La dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (2,1 %) no presenta riesgo, lo que indica que los trabajadores perciben de manera positiva su permanencia en la organización y el valor de su trabajo. De igual forma, el reconocimiento y compensación (5,6 %) presenta un riesgo bajo, evidenciando que, en términos generales, los trabajadores consideran adecuado el reconocimiento recibido por su desempeño. Aunque este dominio muestra resultados positivos, es importante mantener y fortalecer las estrategias de reconocimiento, incentivos y valoración del personal, con el fin de preservar la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral.

Con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial extralaborales, se aplicó el instrumento correspondiente a las condiciones extralaborales de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a los trabajadores evaluados mediante el Formato B. Este instrumento permite identificar las condiciones del entorno familiar, social y personal que pueden influir en el bienestar y la salud de los trabajadores. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para las condiciones extralaborales del Formato B, los cuales constituyen un insumo fundamental para el análisis e interpretación del nivel de riesgo psicosocial identificado.

Tabla 12

Resultado general de las condiciones intralaborales forma B. Donde se evalúan los dominios y dimensiones específicas del trabajador.

<i>Dominio</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Riesgo</i>	<i>Riesgo total por Dominio</i>
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	15,2 %	Bajo	Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	11,6 %	Bajo	
	Retroalimentación del desempeño	28,3 %	Medio	
	Relación con los colaboradores (subordinados)	15,9 %	Bajo	
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	5,6 %	Sin riesgo	Sin riesgo
	Capacitación	25,0 %	Bajo	Bajo
	Participación y manejo del cambio	25,0 %	Bajo	
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16,7 %	Bajo	
	Control y autonomía sobre el trabajo	16,7 %	Bajo	

Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12,8 %	Sin riesgo	Bajo
	Demandas emocionales	12,0 %	Sin riesgo	
	Demandas cuantitativas	39,3 %	Medio	
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	26,5 %	Bajo	
	Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0%	Sin riesgo	
	Demandas de carga mental	62,2 %	Muy Alto	
	Consistencia del rol	0,0%	Sin riesgo	
	Demandas de la jornada de trabajo	13,4 %	Sin riesgo	
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	2,1 %	Sin riesgo	Sin riesgo
	Reconocimiento y compensación	5,6 %	Bajo	

Nota: esta tabla muestra los resultados generales de las condiciones intralaborales forma B de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

4.2.4 Informe de resultados de los factores de riesgos extralaborales formas B

En la evaluación de los factores de riesgo psicosocial extralaborales se evidencian condiciones que pueden influir en el bienestar y desempeño de los trabajadores, especialmente aquellas relacionadas con el entorno familiar, social y las condiciones de vida fuera del ámbito laboral.

Las dimensiones con mayor nivel de afectación corresponden a la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo (47,0 %) y las características de la vivienda y de su entorno (32,4 %), ambas clasificadas con riesgo muy alto. Estos resultados indican que las condiciones del entorno personal y familiar, así como las características de la vivienda y el contexto donde residen los trabajadores, podrían estar impactando de manera importante su bienestar y desempeño laboral, por lo que requieren intervención prioritaria.

La dimensión de comunicación y relaciones interpersonales (36,7 %) presenta un riesgo alto, lo que sugiere la existencia de dificultades en la calidad de las relaciones sociales y el apoyo percibido fuera del trabajo. Estas situaciones pueden influir en el equilibrio emocional de los trabajadores y afectar indirectamente su desempeño laboral.

Por otra parte, las dimensiones tiempo fuera del trabajo (34,2 %), relaciones familiares (31,5 %), situación económica del grupo familiar (36,1 %) y desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda (25,2 %) se clasifican en riesgo medio. Esto refleja que, aunque estas condiciones no representan un riesgo crítico, existen aspectos relacionados con la disponibilidad de tiempo para el descanso y la vida personal, la dinámica familiar, la situación económica y los tiempos de

desplazamiento que pueden generar tensión y afectar el bienestar de los trabajadores si no se implementan acciones preventivas.

En conjunto, los resultados muestran que los principales factores de riesgo psicosocial extralaboral se concentran en las condiciones del entorno de vida y en la influencia que estas ejercen sobre el trabajo, por lo que se recomienda desarrollar estrategias orientadas a promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, fortalecer el bienestar integral de los trabajadores y brindar acciones de apoyo que contribuyan a mitigar el impacto de estos factores.

Tabla 13

Resultado general de las condiciones extralaborales forma B, con sus siete dimensiones en las condiciones extralaborales a los que está expuesto el trabajador.

<i>Factores</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Riesgo</i>
<i>Extralaborales</i>			
1	Tiempo fuera del trabajo	34,2%	Medio
2	Relaciones Familiares	31,5%	Medio
3	Comunicación y relaciones interpersonales	36,7%	Alto
4	Situación económica del grupo familiar	36,1%	Medio
5	Características de la vivienda y de su entorno	32,4%	Muy alto
6	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	47,0%	Muy alto

7	Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	25,2%	Medio
---	---	-------	-------

Nota: esta tabla muestra los resultados generales de las condiciones extralaborales forma B de la población trabajadora del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

4.2.5 Informe de resultados del cuestionario de estrés

Resultado general del cuestionario de estrés en forma A y forma B. Donde se evalúan las condiciones específicas del trabajador.

Con el fin de complementar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se aplicó el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, instrumento que permite identificar el nivel de síntomas asociados al estrés experimentados por los trabajadores. Los resultados obtenidos ofrecen una visión global del impacto que las condiciones intralaborales y extralaborales pueden tener sobre la salud y el bienestar de la población evaluada. En la siguiente tabla se presentan los resultados globales del cuestionario de estrés, los cuales servirán como base para el análisis e interpretación del nivel de riesgo identificado.

Los resultados obtenidos en el Cuestionario para la Evaluación del Estrés evidencian diferencias entre los trabajadores que diligenciaron la Forma A y la Forma B. En la Forma A se obtuvo un puntaje transformado de 7,8 %, correspondiente a un riesgo bajo, lo que indica que los trabajadores con personal a cargo presentan una baja probabilidad de experimentar manifestaciones de estrés relacionadas con las condiciones laborales evaluadas. Este resultado sugiere que, en términos generales, cuentan con recursos adecuados para afrontar las exigencias propias de sus funciones.

Por otra parte, en la Forma B se obtuvo un puntaje transformado de 21,5 %, clasificado como riesgo alto, lo que evidencia una mayor presencia de factores asociados al estrés en los trabajadores operativos o administrativos sin personal a cargo. Este resultado puede estar relacionado con las exigencias identificadas en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, especialmente con la demanda de carga mental, que presentó un nivel de riesgo muy alto, así como con los factores extralaborales que también obtuvieron niveles elevados de riesgo. Estas condiciones pueden incrementar la probabilidad de presentar síntomas de estrés, afectando el bienestar, la salud mental y el desempeño laboral.

Tabla 14

Cuestionario evaluativo del estrés

<i>Cuestionario de Estrés</i>							
Foma A	7,8	7,8%	Riego	Forma B	21,5	21,5 %	Riesgo
			Bajo				Alto

Nota: esta tabla muestra los resultados generales de las condiciones de los resultados del cuestionario de estrés del área administrativa del Supermercado JM del Norte.

4.3 Propuesta de acciones de intervención para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte.

Finalizando con el cumplimiento de los objetivos, se establecieron las estrategias a implementar con el fin de mejorar los factores intralaborales, extralaborales y el estrés en ambientes de trabajo, para proteger la salud mental y bienestar de todos los colaboradores. El cual consistió en diseñar una cartilla con acciones de intervención para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial identificados en el área administrativa del Supermercado JM del Norte, se elaboró una herramienta práctica denominada "Cuidando nuestro bienestar: Guía para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte".

La elaboración de esta cartilla surge como respuesta a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, los cuales permitieron identificar diversos factores que requieren intervención preventiva para favorecer la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Entre los principales aspectos identificados se encuentran la alta carga mental, la influencia del entorno extralaboral sobre el desempeño laboral, las condiciones de vivienda y del entorno, las dificultades en la comunicación interpersonal, aspectos relacionados con la organización del trabajo y la presencia de niveles importantes de estrés laboral.

Con base en estos hallazgos, la cartilla fue estructurada con un enfoque preventivo y educativo, orientado a proporcionar a la organización una guía práctica que facilite la implementación de acciones dirigidas a disminuir la exposición a los factores de riesgo psicosocial, fortalecer el bienestar laboral y contribuir al mejoramiento continuo de las

condiciones de trabajo dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

El contenido de la cartilla fue diseñado teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución 2764 de 2022, mediante la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en Colombia, así como los principios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y gestión integral de los riesgos laborales. En este sentido, la propuesta busca convertirse en una herramienta de consulta permanente para la organización, facilitando la planeación y ejecución de actividades encaminadas al fortalecimiento de ambientes laborales saludables.

Figura 15. Cartilla de recomendaciones



Nota: portada de la cartilla "Cuidando nuestro bienestar: Guía para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte".

La cartilla presenta un lenguaje claro, dinámico y de fácil comprensión, complementado con ilustraciones, recomendaciones prácticas, listas de verificación y actividades orientadas tanto a directivos como a trabajadores. Su diseño permite que pueda incorporarse como material de apoyo en procesos de capacitación, inducción, reinducción y actividades de promoción y prevención desarrolladas por el área de Talento Humano, el responsable del SG-SST, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el Comité de Convivencia Laboral.

En su estructura, la cartilla aborda inicialmente la importancia de los factores de riesgo psicosocial y su impacto sobre la salud física y mental de los trabajadores. Posteriormente, presenta los principales resultados obtenidos durante la evaluación realizada, permitiendo contextualizar las necesidades identificadas en el área administrativa del Supermercado JM del Norte. Finalmente, desarrolla un conjunto de estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento de la organización del trabajo, la disminución de la carga mental, el mejoramiento de la comunicación organizacional, la prevención del estrés laboral, la promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal, el fortalecimiento del autocuidado, la capacitación permanente, la implementación de actividades de bienestar y el seguimiento mediante indicadores de gestión.

La cartilla también incorpora un plan de implementación que establece las acciones propuestas, los responsables institucionales y la periodicidad sugerida para su desarrollo, facilitando la planificación y el seguimiento de las actividades preventivas dentro del SG-SST. Asimismo, incluye indicadores de seguimiento que permitirán a la organización evaluar periódicamente el cumplimiento de las acciones propuestas y medir su impacto sobre variables

como la participación de los trabajadores, el ausentismo laboral, las incapacidades relacionadas con el estrés y la satisfacción laboral.

Como complemento, se incorporaron listas de verificación dirigidas tanto a trabajadores como a líderes de proceso, con el propósito de fortalecer el autocuidado, la corresponsabilidad y la identificación temprana de situaciones que puedan incrementar la exposición a factores de riesgo psicosocial. Estas herramientas favorecen la participación activa de todos los actores de la organización y promueven una cultura institucional orientada al bienestar y la mejora continua.

En consecuencia, la cartilla constituye el principal producto derivado de la presente investigación, ya que transforma los resultados del diagnóstico en una propuesta de intervención aplicable al contexto organizacional estudiado. Aunque el alcance de esta investigación fue de carácter descriptivo y no contempló la implementación ni la evaluación de la eficacia de la cartilla, su contenido ofrece una base técnica para que el Supermercado JM del Norte pueda desarrollar acciones preventivas encaminadas a reducir los factores de riesgo psicosocial identificados, fortalecer la salud mental de sus trabajadores y contribuir al mejoramiento del clima organizacional y de la productividad institucional.

Con base en los resultados obtenidos durante la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés de la población trabajadora, se plantean una serie de indicadores orientados al seguimiento y fortalecimiento de las acciones de intervención. Estos indicadores permitirán evaluar la efectividad de las estrategias implementadas, favorecer la mejora continua de las condiciones de trabajo y contribuir al incremento del bienestar de los trabajadores y del

rendimiento organizacional. A continuación, se presentan los indicadores sugeridos para la mejora del desempeño de la empresa.

Tabla 15

Indicadores sugeridos para el seguimiento

Aspecto	Descripción
Nombre de la cartilla	Cuidando nuestro bienestar: Guía para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte.
Producto derivado	Cartilla de intervención psicosocial.
Población objetivo	Trabajadores del área administrativa del Supermercado JM del Norte.
Objetivo	Orientar la implementación de acciones preventivas para disminuir los factores de riesgo psicosocial y fortalecer el bienestar laboral.
Fundamento	Resultados obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.
Contenido principal	Presentación, objetivos, factores de riesgo psicosocial, resultados del diagnóstico, estrategias de prevención, plan de implementación, indicadores de seguimiento, listas de chequeo y recomendaciones.
Responsables de implementación	Gerencia, Talento Humano, responsable del SG-SST, COPASST, Comité de Convivencia Laboral y jefes del área administrativa.
Frecuencia sugerida	Actividades diarias, trimestrales, semestrales y anuales según el plan de implementación.

Nota: descripción de la propuesta y las recomendaciones a seguir para implementar en la empresa para la mejora según los resultados de la aplicación de riesgos psicosociales.

Capítulo 5

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

La aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en el área administrativa del Supermercado JM del Norte permitió identificar las condiciones intralaborales, extralaborales y de estrés que pueden influir en la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

Los resultados evidenciaron que los factores de riesgo intralaborales presentan, en términos generales, un nivel de riesgo bajo. Los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y recompensas mostraron condiciones favorables para los trabajadores; sin embargo, la dimensión correspondiente a la demanda de carga mental obtuvo un nivel de riesgo muy alto, lo que evidencia la necesidad de implementar acciones que permitan reducir la sobrecarga cognitiva derivada de las actividades propias del área administrativa.

En la evaluación del cuestionario de estrés se observó que los trabajadores que diligenciaron la Forma A presentaron un nivel de riesgo bajo, indicando una adecuada capacidad para afrontar las exigencias de sus funciones. En contraste, los trabajadores evaluados mediante la Forma B obtuvieron un nivel de riesgo alto, lo que refleja una mayor exposición a factores que favorecen la aparición de estrés laboral y que pueden afectar su bienestar físico, emocional y su desempeño.

Los factores de riesgo psicosocial extralaborales constituyeron el aspecto de mayor afectación en la población evaluada. Las dimensiones relacionadas con la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y las características de la vivienda y su entorno presentaron los

niveles de riesgo más elevados, mientras que las demás dimensiones registraron riesgos entre medio y alto. Estos resultados permiten concluir que las condiciones personales, familiares, sociales y económicas de los trabajadores tienen una influencia significativa sobre su estado de bienestar y sobre el desarrollo de sus actividades laborales.

En consecuencia, se concluye que el Supermercado JM del Norte cuenta con condiciones organizacionales favorables en la mayoría de los factores intralaborales; sin embargo, es necesario fortalecer las estrategias de intervención dirigidas principalmente a los factores extralaborales y a la prevención del estrés laboral, con el propósito de favorecer la salud mental, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y fortalecer el desempeño organizacional.

5.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se recomienda al Supermercado JM del Norte implementar de manera gradual las acciones contenidas en la cartilla "Cuidando nuestro bienestar", integrándolas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) como parte de las actividades permanentes de promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial.

Se sugiere fortalecer los procesos de organización del trabajo mediante la definición clara de funciones, la adecuada distribución de las cargas laborales, la priorización de actividades y la revisión periódica de los procesos administrativos, con el propósito de disminuir la carga mental y optimizar el desempeño de los trabajadores.

Es recomendable desarrollar programas permanentes de capacitación en temas relacionados con factores de riesgo psicosocial, manejo del estrés, comunicación asertiva, inteligencia emocional, liderazgo positivo, trabajo en equipo y autocuidado, favoreciendo el fortalecimiento de las competencias personales y organizacionales del personal administrativo.

Se aconseja promover estrategias que favorezcan el equilibrio entre la vida laboral y personal, respetando los horarios de trabajo, incentivando espacios de descanso, desarrollando actividades de bienestar y fortaleciendo la conciliación entre las responsabilidades laborales y familiares.

Se recomienda realizar seguimiento periódico a los indicadores de ausentismo, incapacidades médicas, clima organizacional y satisfacción laboral, con el fin de evaluar la efectividad de las acciones implementadas y establecer oportunidades de mejora dentro del proceso de intervención.

De igual manera, se sugiere efectuar la reaplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial conforme a la periodicidad establecida por la normatividad colombiana vigente, permitiendo monitorear la evolución de los factores identificados y verificar el impacto de las medidas adoptadas.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar la población de estudio e incluir otras áreas operativas del Supermercado JM del Norte, con el propósito de obtener una visión integral de los factores de riesgo psicosocial presentes en toda la organización. Asimismo, sería pertinente desarrollar estudios con un enfoque longitudinal que permitan evaluar la efectividad de las estrategias de intervención propuestas y su impacto sobre el bienestar laboral, el clima organizacional y la productividad institucional.

Finalmente, se recomienda mantener un compromiso institucional permanente con la promoción de la salud mental y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, entendiendo que estas acciones no solo favorecen la calidad de vida de los trabajadores, sino que también fortalecen la sostenibilidad organizacional, el cumplimiento de la normativa vigente y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Referencias

Congreso de Colombia. (2006). ley 1010 de 2006: por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral.

Congreso de la República de Colombia. (2012). ley 1581 de 2012: protección de datos personales.

Ministerio de la protección social. (2010). batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana.

Ministerio del trabajo. (2015). decreto 1072 de 2015: decreto único reglamentario del sector trabajo.

Ministerio del trabajo. (2019). resolución 2404 de 2019: batería de riesgo psicosocial.

Ministerio del trabajo. (2022). resolución 2764 de 2022: evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Ministerio del trabajo. (2019). resolución 0312 de 2019: estándares mínimos del sg-sst.

Ministerio del trabajo. (2015). decreto 472 de 2015: sanciones en SST.

Ministerio de salud y protección social. (2014). política nacional de salud mental.

Ministerio de educación nacional. (2019). lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.

Icontec. (2012). ntc-ohsas 18001: sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Icontec. (2012). guía técnica colombiana gtc 45.

Organización internacional del trabajo. (2016). estrés laboral y riesgos psicosociales.

Organización internacional del trabajo. (2023). salud mental en el trabajo.

Organización mundial de la salud. (2022). salud mental y trabajo.

Comte, A. (2012). curso de filosofía positiva. editorial Porrúa. (obra original publicada en 1830).

Hernández sampieri, r., fernández collado, c., & baptista lucio, p. (2014). metodología de la investigación (6.^a ed.). mcgraw-hill.

Chiavenato, i. (2017). administración de recursos humanos. mcgraw-hill.

Robbins, s. p., & judge, t. a. (2017). comportamiento organizacional. pearson.

Medina-garrido, j. a., biedma-ferrer, j. m., & sánchez-ortiz, j. (2023). políticas de conciliación y bienestar laboral en el sector servicios en españa.

Universidad de buenos aires. (2022). factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores argentinos.

Universidad nacional de colombia. (2022). factores de riesgo psicosocial en el sector salud.

Universidad de antioquia. (2023). riesgos psicosociales en el sector educativo colombiano.

Universidad del valle. (2024). riesgos psicosociales en el sector administrativo.

Universidad de santander. (2024). riesgos psicosociales en empresas de salud ocupacional en cúcuta.

Universidad francisco de paula santander. (2023). riesgos psicosociales en el sector comercial de cúcuta.

Corporación universitaria minuto de dios. (2023). factores psicosociales en el sector servicios en cúcuta.

Aleman, g., serrano, l., & torres, e. (2023). factores de riesgo psicosocial en colombia.

Neira, c., rativa, s., & sánchez, l. (2017). factores psicosociales intralaborales.

Quirón prevención. (2018). factores extralaborales.

Rangel, k., sepúlveda, z., & leal, j. (s.f.). estrategias para mitigar riesgos psicosociales.

Hoyo, m. (2024). estrés laboral y su impacto organizacional.

Alamo vázquez, m. p. (s.f.). guía de salud mental con perspectiva de género.

Comte, a. (2012). curso de filosofía positiva. editorial porrúa. (original publicado en 1830-1842).

Ministerio de la protección social. (2010). batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. bogotá: pontificia universidad javeriana.

Organización Mundial De La Salud (2024). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work#:~:text=Los%20entornos%20laborales%20deficientes%20que,los%20trabajadores%20con%20trastornos%20mentales.>

Organización Mundial de la Salud, (2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response#:~:text=La%20salud%20mental%20es%20un,la%20mejora%20de%20su%20comunidad.>

OMS, (2024). La salud mental en el trabajo <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Omnisalud, (2022). Importancia de la Batería de Riesgo Psicosocial en las empresas colombianas. <https://omnisalud.co/la-importancia-de-la-bateria-de-riesgo-psicosocial-en-las-empresas-colombianas/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20riesgos,entorno%20laboral%20saludable%20y%20productivo.>

Pimienta R, (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf

Anexos

16. Baremos intralaborales forma A y B.

Tabla 33. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

17. Baremos intralaborales forma A.

Tabla 31. Baremos para los dominios de la forma A.

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

18. Baremos para las dimensiones forma A

Tabla 29. Baremos para las *dimensiones* de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

19. Baremos intralaborales forma B.

Tabla 32. Baremos para los *dominios* de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

20. Baremos para dimensiones de la forma B

Tabla 30. Baremos para las dimensiones de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

21. Baremos extralaborales forma A.

Tabla 17. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

22. Baremos extralaborales forma B.

Tabla 18. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos auxiliares y operarios*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

23. Baremos del estrés

Tabla 6. Baremos de la tercera versión del "Cuestionario para la evaluación del estrés".

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100