



**Análisis de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores y su  
impacto en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro,  
Cesar**

Angarita Carvajalino Enyelberth

Sánchez Beltrán Diana Marcela

Santiago Solano Yudilsa

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Sede Virtual y a Distancia

Facultad De Ciencias Empresariales

Programa Administración En Seguridad y Salud en el Trabajo

Ocaña, Norte De Santander

2025

**Análisis de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los colaboradores y su  
impacto en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro,  
Cesar**

Angarita Carvajalino Enyelberth

Sánchez Beltrán Diana Marcela

Santiago Solano Yudilsa

Documento resultado de Proyecto de grado para optar por el título de Administrador en  
Seguridad y Salud en el Trabajo

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Sede Virtual y a Distancia

Facultad De Ciencias Empresariales

Programa Administración En Seguridad y Salud en el Trabajo

Ocaña, Norte De Santander

2025

## Dedicatoria

***Enyelberth Angarita Carvajalino***

*“A Dios, que me brindó sabiduría y fortaleza, a mi familia que ha sido mi apoyo incondicional, por su amor y su sacrificio.”*

***Diana Marcela Sánchez Beltrán***

*“A mi familia, que es el centro de mi universo y la fuente de inspiración. A mi esposo, compañero de vida, amigo y confidente; a mi hijo luz de mi existencia, alegría y orgullo. Gracias por su amor, apoyo y presencia en mi vida.”*

***Yudilsa Santiago Solano***

*Doy gracias a Dios por darme la oportunidad, sabiduría y resiliencia en cada paso de este camino académico. A mis padres, por confiar en mí y siempre apoyarme en todo momento, a mis hermanas, por enseñarme que todo se puede, que a pesar de las dificultades siempre habrá luz. A mi hijo, por su apoyo y amor incondicional, dándome el incentivo y sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre para seguir adelante con este objetivo.*

### **Agradecimientos**

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, paciencia y aliento constante durante este arduo camino académico. A nuestros profesores y asesores, por guiarnos con sabiduría y compartir su invaluable experiencia para hacer de este trabajo una realidad. A cada uno de nosotros, Enyelberth Angarita, Diana Marcela Sánchez y Yudilsa Santiago, por el esfuerzo conjunto, las largas horas de dedicación y el compromiso mutuo que nos permitieron superar los retos y alcanzar esta meta. Finalmente, a quienes de una u otra forma cruzaron nuestro camino e inspiraron esta tesis, gracias por ser parte de nuestro crecimiento personal y profesional.

## Tabla de contenido

Introducción .....	12
1. Problema .....	14
1.1 Descripción del problema .....	14
1.2 Formulación o pregunta problema .....	15
2. Objetivos .....	16
2.1 Objetivo general .....	16
2.2 Objetivos específicos .....	16
3. Justificación .....	17
4. Marco de referencia .....	20
4.1 Marco legal .....	20
4.2 Marco investigativo o antecedentes .....	23
4.2.1 Antecedentes internacionales .....	23
4.2.2 Antecedentes nacionales .....	26
4.2.3 Regional .....	29
4.3 Marco Teórico .....	31
4.3.1 Los riesgos psicosociales laborales y el impacto en la salud del trabajador.....	31
4.3.2 Identificación los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones.....	34
4.3.3 Factores de riesgos psicosociales en el desempeño organizacional.....	35
4.3.4 Factores de riesgo psicosocial, una mirada desde la gestión humana y la seguridad y salud en el trabajo.....	36
4.4 Marco Conceptual .....	38
4.5 Marco Contextual.....	42
5. Metodología .....	44
5.1 Enfoque y alcance .....	44

5.2 Población y muestra.....	44
5.3 Descripción detallada del diseño metodológico. ....	47
5.4 Instrumento de recolección de información.....	48
5.5 Procedimiento de la investigación .....	50
5.6 Cronograma de actividades.....	52
5.7 Consideraciones éticas .....	53
5.8 Alcances y Limitaciones .....	54
5.8.1 Alcance.....	54
5.8.2 Limitaciones.....	54
6. Presentación de Resultados.....	56
6.1 Objetivo específico 1 .....	56
6.2 Objetivo específico 2 .....	68
Indicadores de Desempeño Laboral.....	69
Indicadores de Bienestar .....	69
Indicadores de Satisfacción.....	70
6.3 Objetivo específico 3 .....	70
Cuadro Comparativo de Resultados.....	71
Plan de Acción: Medidas de Prevención e Intervención.....	73
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	76
Referencias.....	78
Anexos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Listado de Figuras

Figura 1. Factores psicosociales identificados en el trabajo .....	34
Figura 2. Exigencias psicológicas.....	58
Figura 3. Control sobre el trabajo .....	59
Figura 4. Inseguridad sobre el futuro .....	61
Figura 5. Apoyo social y calidad de liderazgo.....	63
Figura 6. Doble presencia .....	64
Figura 7. Estima .....	66
Figura 8. Factores de riesgos psicosociales en el desempeño labora.....	67

## Listado de Tablas

Tabla 1. Marco legal .....	20
Tabla 2. Población objetivo de estudio .....	45
Tabla 3. Resumen de objetivos .....	46
Tabla 4. Cronograma de actividades .....	52
Tabla 5. Exigencias psicológicas .....	56
Tabla 6. Control sobre el trabajo .....	59
Tabla 7. Inseguridad sobre el futuro .....	61
Tabla 8. Apoyo social y calidad y liderazgo .....	62
Tabla 9. Doble presencia .....	64
Tabla 10. Estima.....	65
Tabla 11. Factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral .....	67
Tabla 12. Indicadores de desempeño laboral .....	69
Tabla 13. Indicadores de bienestar .....	69
Tabla 14. Indicadores de satisfacción .....	70
Tabla 15. Cuadro comparativo de resultados .....	71
Tabla 16. Plan de acción .....	73

### **Listado de Anexos**

Anexo A. Cuestionario de evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ) diseñado como instrumento de recolección de información.....	
Anexo B. Carta de autorización de entrega de información de la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César. ....	
Anexo C. Evidencia de aplicación del instrumento.....	
Anexo D. Evidencias de Ausentismo Laboral .....	

## Resumen

El riesgo psicosocial en el entorno laboral es un factor que impacta a los colaboradores de manera significativa el bienestar, el desempeño y el ausentismo de los trabajadores. La empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar, presenta una situación en la que no se ha realizado un diagnóstico sistemático de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, lo que limita la implementación de estrategias preventivas y afecta la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

El presente proyecto de investigación se desarrolló mediante la metodología con enfoque mixto, el cual combina lo cuantitativo y lo cualitativo, llevando a que este estudio sea descriptivo-correlacional, ya que buscó diagnosticar los factores de riesgo psicosocial (descriptivo) y establecer su relación con el desempeño laboral de los colaboradores (correlacional), teniendo como principal el objetivo de analizar dichos factores de riesgo, así como su relación con el ausentismo y el desempeño laboral de los trabajadores, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), un instrumento internacional utilizado para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

Los resultados del estudio permitieron diagnosticar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial, el ausentismo y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral. Con base en estos hallazgos, se diseñaron estrategias para prevenir y mitigar estos riesgos en el entorno organizacional de la empresa, con el fin de promover el bienestar de los trabajadores y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la IPS.

**Palabras claves:** Riesgo psicosocial, cuestionario psicosocial de Copenhague, entorno laboral, estrategias de prevención, ausentismo laboral.

### **Abstract**

Psychosocial risk in the work environment is a factor that significantly impacts the well-being, performance and absenteeism of workers. The company Rehabilitar con Amor IPS in Río de Oro, Cesar, presents a situation in which there has not been a systematic diagnosis of intralabor psychosocial risk factors, which limits the implementation of preventive strategies and affects the quality of work life of its collaborators.

This research project was developed through a mixed approach methodology, which combines quantitative and qualitative approaches, making this study descriptive-correlational, since it sought to diagnose psychosocial risk factors (descriptive) and establish their relationship with the work performance of employees (correlational). The main objective was to analyze these risk factors, as well as their relationship with absenteeism and work performance of employees, through the application of the CoPsoQ questionnaire (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), an international instrument used for the evaluation and prevention of psychosocial risks.

The results of the study made it possible to diagnose the risks to which workers are exposed, establish the relationship between psychosocial risk factors, absenteeism and the perception of employees about their work performance. Based on these findings, strategies were designed to prevent and mitigate these risks in the organizational environment of the company, in order to promote the welfare of workers and improve the quality of service offered by the IPS.

**Key words:** Psychosocial risk, Copenhagen psychosocial questionnaire, work environment, prevention strategies, absenteeism.

## Introducción

Los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral han cobrado creciente relevancia debido a su impacto en el bienestar de los trabajadores, el ausentismo y la eficiencia organizacional. Estos riesgos, cuando no son gestionados de manera adecuada, pueden desencadenar consecuencias negativas como el estrés laboral, el síndrome de burnout, disminución de la productividad y deterioro del clima organizacional.

En este contexto, la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar, presenta la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva de los factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan a sus colaboradores, con el propósito de comprender cómo influyen en su desempeño laboral y ausentismo, y de implementar estrategias que promuevan su mitigación.

El presente estudio se enfocó en el análisis de los riesgos psicosociales intralaborales a los que están expuestos los colaboradores de la IPS, teniendo en cuenta variables como la carga de trabajo, las condiciones laborales, el liderazgo, el apoyo social percibido y el equilibrio entre la vida personal y profesional. Para llevar a cabo esta investigación se tomó como referencia la normativa vigente en Colombia, especialmente el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la Resolución 2764 de 2022, que establecen los lineamientos para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y la obligación de las empresas de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo psicosocial en sus entornos laborales.

A través de la aplicación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), se buscó diagnosticar los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral, establecer su relación con el ausentismo y el desempeño laboral percibido por los colaboradores, y diseñar estrategias de intervención alineadas con las necesidades específicas de la empresa.

La investigación tuvo como objetivo general analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo que afectan a los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS en Río de Oro, Cesar. Para ello, se plantearon tres objetivos específicos: identificar, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ, los factores de riesgo psicosocial intralaborales presentes en la organización; analizar la relación de dichos factores con el ausentismo y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral, bienestar y satisfacción en el trabajo; y diseñar estrategias de prevención e intervención orientadas a reducir los riesgos psicosociales y mejorar el clima organizacional.

La finalidad de este proyecto fue generar un diagnóstico detallado de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la empresa Rehabilitar con Amor IPS, proporcionando herramientas prácticas que contribuyan a mejorar el bienestar de los colaboradores, reducir el ausentismo, fortalecer la productividad y cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.

## **1. Problema**

### **1.1 Descripción del problema**

En la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar, se ha identificado la ausencia de un diagnóstico sistemático de los factores de riesgo psicosocial intralaborales a los que están expuestos sus colaboradores. Esta falta de diagnóstico impide que la organización implemente estrategias de prevención y control efectivas, lo que ha generado impactos negativos en el bienestar de los trabajadores y en su desempeño laboral.

Adicionalmente, se ha identificado un aumento en el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS. Según los registros de incapacidades médicas, en los últimos 6 meses se han presentado un mayor número de días perdidos por enfermedad, lo que sugiere que los factores de riesgo psicosocial podrían estar afectando la salud y bienestar de los trabajadores. Esta situación ha generado preocupación en la gerencia, pues el ausentismo impacta negativamente en la continuidad de la atención a los pacientes y la productividad de la organización.

Los colaboradores de esta IPS realizan actividades que exigen una alta carga emocional, derivada de la atención a pacientes en condición de discapacidad, provenientes de zonas rurales y en situación de vulnerabilidad. La combinación de estas demandas laborales con la falta de evaluación de los riesgos psicosociales incrementa la probabilidad de que se presenten situaciones de estrés crónico, agotamiento profesional (burnout), disminución de la motivación y deterioro del clima organizacional.

A pesar de que en Colombia existen normativas que exigen la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial, como el Decreto 1072 de 2015, que en su artículo 2.2.4.6.15 establece la obligatoriedad de identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos

laborales, incluyendo los de tipo psicosocial, la Resolución 0312 de 2019, que define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y la Resolución 2764 de 2022, que adopta la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la empresa Rehabilitar con Amor IPS aún no ha implementado las acciones requeridas. Esta situación compromete el cumplimiento normativo y expone a los colaboradores a riesgos que afectan su bienestar y desempeño laboral.

Esta situación evidencia la necesidad de llevar a cabo un estudio diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales presentes en la empresa, analizar su relación con el desempeño laboral percibido por los colaboradores y, finalmente, diseñar estrategias de prevención e intervención que mitiguen su impacto y contribuyan a mejorar el bienestar y la productividad de los trabajadores.

## **1.2 Formulación o pregunta problema**

¿Cómo se relacionan los factores de riesgo psicosociales intralaborales con el ausentismo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS, ubicada en Río de Oro, César?

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su impacto en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César.

### 2.2 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo a los que están expuestos los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ Cuestionario Psicosocial de Copenhague.

Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales identificados mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral, bienestar y satisfacción en el trabajo.

Diseñar estrategias de prevención e intervención en riesgos psicosociales, alineadas con la normativa vigente, que permitan a la empresa reducir su impacto en los colaboradores y mejorar el clima organizacional.

### 3. Justificación

A nivel global, la salud mental en el ámbito laboral se ha convertido en una prioridad, dada la creciente evidencia sobre los efectos negativos de los riesgos psicosociales en el bienestar de los trabajadores y en el desempeño organizacional. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), más del 15% de los empleados en el mundo experimentan problemas de salud mental asociados al estrés y la sobrecarga laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) destaca que los riesgos psicosociales pueden desencadenar enfermedades como el estrés crónico, el burnout y otros trastornos que afectan la calidad de vida de los empleados y la productividad empresarial.

Adicionalmente, el aumento en el ausentismo laboral de los colaboradores también se ha convertido en un factor de preocupación para las organizaciones. Según los registros de la empresa Rehabilitar con Amor IPS, en los últimos 6 meses se ha presentado un mayor número de días perdidos por incapacidades médicas, lo que sugiere que los factores de riesgo psicosocial podrían estar impactando negativamente en la salud y el bienestar de los trabajadores. Esta situación ha generado inquietud en la gerencia, ya que el ausentismo afecta la continuidad de la atención a los pacientes y la productividad de la organización.

En Colombia, la legislación vigente ha avanzado en la inclusión de la salud mental como parte fundamental del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y la Resolución 2764 de 2022 establecen la obligatoriedad de identificar, evaluar y gestionar los factores de riesgo psicosocial, mediante la implementación de sistemas de vigilancia y la aplicación de instrumentos específicos como la batería de riesgo psicosocial. Estas normativas buscan garantizar ambientes laborales seguros, saludables y dignos para todos los trabajadores. Sin embargo, a pesar de este marco regulatorio,

muchas organizaciones todavía no realizan evaluaciones sistemáticas de estos riesgos ni implementan acciones efectivas para prevenirlos y controlarlos.

A nivel regional y local, la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar, enfrenta una situación crítica: no ha llevado a cabo un diagnóstico formal que le permita identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su impacto en los colaboradores. Esta ausencia de diagnóstico impide la toma de decisiones basadas en datos objetivos y dificulta la implementación de estrategias de prevención e intervención efectivas. Los trabajadores de la IPS realizan actividades que requieren alta carga emocional, derivada de la atención a pacientes en condiciones de discapacidad, provenientes de zonas rurales y en situación de vulnerabilidad. Esto incrementa la probabilidad de que los colaboradores experimenten altos niveles de estrés, desgaste profesional y disminución de la satisfacción laboral.

En este sentido, la presente investigación se justifica porque aporta un análisis detallado de los factores de riesgo psicosocial intralaborales presentes en la empresa, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), herramienta internacionalmente validada para la evaluación de estos riesgos. Los resultados del estudio permitirán establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial, el ausentismo laboral y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral, bienestar y satisfacción en el trabajo.

Además, la investigación contribuirá al diseño de estrategias de prevención e intervención ajustadas a las necesidades específicas de la organización, las cuales podrán ser implementadas para mejorar el clima laboral, promover el bienestar de los colaboradores y fortalecer el cumplimiento de la normativa vigente en seguridad y salud en el trabajo. Con ello,

se generará un impacto positivo en la calidad del servicio ofrecido por la IPS y se establecerán las bases para el desarrollo de un entorno laboral más saludable y productivo.

El manejo continuo de pacientes con discapacidad, asociado al ítem 6 del CoPsoQ ("¿Su trabajo implica lidiar con situaciones emocionalmente difíciles?"), genera en los colaboradores dificultades para desconectarse de las responsabilidades laborales, lo cual podría correlacionarse con alteraciones en la salud mental y conflictos interpersonales documentados en informes de seguimiento.

## 4. Marco de referencia

### 4.1 Marco legal

**Tabla 1.**

*Marco legal de la investigación*

<b>Nivel Normativo</b>	<b>Norma</b>	<b>Institución Normalizadora</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aporte al Proyecto</b>
<b>Constitucional</b>	Constitución Política de Colombia	Asamblea Nacional Constituyente	1991	En su artículo 25, establece el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.	Sirve como base para garantizar condiciones laborales adecuadas a los colaboradores de la empresa.
<b>Legal (Leyes Generales)</b>	Ley 9	Congreso de la República de Colombia	1979	Regula medidas sanitarias en el ámbito laboral, protegiendo la salud de los trabajadores frente a riesgos laborales.	Facilita la realización de un estudio sobre riesgos psicosociales en la empresa.
	Ley 100	Congreso de la República de Colombia	1993	Crea el sistema de seguridad social integral y establece disposiciones en salud y riesgos laborales.	Permite establecer un sistema de seguridad social integral que protege a los trabajadores de los riesgos laborales.
	Ley 1010	Congreso de la República de Colombia	2006	Define, previene y sanciona el acoso laboral en organizaciones públicas y privadas.	Permite identificar y prevenir el acoso laboral como factor

					de riesgo psicosocial.
	Ley 1562	Congreso de la República de Colombia	2012	Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y redefine la Salud Ocupacional como Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	Establece la obligatoriedad de afiliar a los trabajadores al Sistema de Riesgos Laborales.
	Ley 1616	Congreso de la República de Colombia	2013	Expide la Ley de Salud Mental y establece disposiciones para la promoción y prevención en salud mental.	Proporciona acciones de prevención y control frente a los riesgos psicosociales en el trabajo.
<b>Decretos Reglamentarios</b>	Decreto 676	Presidente de la República de Colombia	2020	Regula los programas de salud ocupacional, estableciendo normas para la identificación y control de los riesgos laborales, incluidos los psicosociales.	Contribuye a la estructuración de programas de salud ocupacional enfocados en la prevención y manejo de riesgos psicosociales en el entorno laboral.
	Decreto 1477	Presidente de la República de Colombia	2014	Contiene la tabla de enfermedades laborales, incluyendo factores psicosociales.	Proporciona bases para analizar los riesgos psicosociales en los trabajadores.
	Decreto 1072	Presidente de la República de Colombia	2015	Unifica la reglamentación del sector laboral	Sirve como referencia para diseñar

				y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	estrategias de prevención de riesgos psicosociales.
<b>Reglamentación Secundaria (Resoluciones)</b>	Resolución 2646	Ministerio de Protección Social	2008	Define responsabilidades en la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo.	Base normativa clave para evaluar factores de riesgos psicosociales en la IPS.
	Resolución 0312	Ministerio del Trabajo	2019	Establece los estándares mínimos del SG-SST en empresas.	Proporciona parámetros para la clasificación y mitigación de riesgos psicosociales.
	Resolución 4886	Ministerio de Salud y Protección Social	2018	Adopta la Política Nacional de Salud Mental.	Permite mejorar las condiciones de bienestar humano, equilibrando, tratando y rehabilitando los trastornos mentales generados por el trabajo.
	Resolución 2764	Ministerio del Trabajo	2022	Adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y establece guías	Brinda herramientas para la identificación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en

---

técnicas de  
intervención. los  
trabajadores.

---

*Nota.* La tabla organiza las leyes, decretos y resoluciones de acuerdo con la jerarquía normativa de la Pirámide de Kelsen y en orden cronológico.

## **4.2 Marco investigativo o antecedentes**

### **4.2.1 Antecedentes internacionales**

Por otra parte, la investigación de Pujol Cols y Lázzaro Salazar (2021), titulada Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación, desarrollada en CONICET, Argentina, y CIEAM, Chile, tuvo como propósito analizar la relación entre los riesgos psicosociales y la salud laboral en diversas ocupaciones. Mediante un análisis de 85 estudios latinoamericanos, se identificaron las principales limitaciones en la gestión de estos riesgos. Los resultados destacaron la necesidad de mejorar la implementación de estrategias preventivas en el ámbito laboral. Se concluyó que es fundamental una agenda de investigación más estructurada. Este estudio es clave para el presente trabajo, ya que permite contrastar los hallazgos en un contexto latinoamericano similar

Capelo Ramón (2021) realizó una investigación titulada Factores de riesgo psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica, presentada como trabajo de titulación para la obtención del título de Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo en la Universidad del Azuay. Su objetivo fue analizar los factores de riesgo psicosocial en el personal de salud y su impacto en el bienestar mental y físico de los trabajadores. Mediante una metodología cuantitativa, el estudio identificó que la sobrecarga laboral, el estrés emocional y la falta de apoyo institucional eran los principales factores que influían negativamente en la

estabilidad laboral. Los resultados mostraron que la falta de estrategias de prevención y el exceso de carga emocional generaban altos niveles de agotamiento, afectando la calidad de atención a los pacientes. Entre las conclusiones, se destacó la necesidad de implementar programas de prevención que mitiguen estos riesgos y mejoren las condiciones laborales del personal de salud. Como recomendaciones, se sugirió la aplicación de protocolos de apoyo emocional y la reducción de la sobrecarga laboral. Este antecedente es un aporte significativo para la presente investigación, ya que ofrece evidencia empírica sobre la relación entre los riesgos psicosociales y el bienestar del personal de salud en un contexto latinoamericano, lo que permite contextualizar el problema y fortalecer el desarrollo de estrategias aplicables en la IPS Rehabilitar con Amor.

Un antecedente relevante que aplica el cuestionario CoPsoQ es el estudio de Gómez-García et al. (2016), registrado en el repositorio del Instituto de Salud Carlos III como investigación aplicada, analizó los riesgos psicosociales en 850 profesionales de hospitales españoles utilizando el CoPsoQ-ISTAS21. Su objetivo general fue identificar correlaciones entre dimensiones psicosociales y trastornos musculoesqueléticos, aplicando metodología cuantitativa con análisis de regresión logística y pruebas de chi-cuadrado. Los resultados mostraron prevalencia del 34% en "demandas cuantitativas altas" (OR=2.1; IC95%:1.4-3.2) y asociación significativa entre "trabajo emocional" y dolor cervical ( $p < 0.001$ ). Las conclusiones destacaron la validez predictiva del instrumento para priorizar intervenciones ergonómicas-psicosociales, aportando a esta investigación un modelo estadístico replicable para analizar cómo factores como la sobrecarga laboral en la IPS Rehabilitar con Amor impactan la salud física de los colaboradores, validando así la pertinencia de emplear el CoPsoQ-ISTAS21 como herramienta diagnóstica.

En el Repositorio CONICET (Argentina) y CIEAM (Chile), Pujol Cols y Lázaro Salazar (2021) realizaron la investigación "Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación". Su objetivo general fue analizar la relación entre riesgos psicosociales y salud laboral en ocupaciones de América Latina. Se utilizó una metodología de revisión sistemática, analizando 85 estudios regionales, muchos de los cuales emplearon el CoPsoQ como instrumento diagnóstico. Los resultados evidenciaron que la sobrecarga laboral y el apoyo social inadecuado son los principales factores intralaborales que afectan la salud y el desempeño de los trabajadores. Las conclusiones señalaron la necesidad de fortalecer el uso de herramientas estandarizadas como el CoPsoQ para diagnósticos precisos. Este antecedente es relevante para esta investigación, ya que valida el uso del CoPsoQ en contextos laborales de América Latina y refuerza la importancia de su aplicación en la IPS Rehabilitar con Amor.

En el Repositorio Digital de la Universidad de Concepción (Chile), Muñoz Gómez, Pamela (2019) realizó el estudio titulado "Evaluación de riesgos psicosociales intralaborales en personal de enfermería de un hospital público utilizando el Cuestionario CoPsoQ". El objetivo general de esta investigación fue identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan al personal de enfermería del Hospital Regional de Concepción. La metodología fue cuantitativa y descriptiva, mediante la aplicación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), complementada con análisis estadístico para la interpretación de los resultados. Se aplicó el instrumento a una muestra de 120 profesionales de enfermería. Los resultados señalaron que el 45% del personal reportó altas demandas psicológicas, el 38% indicó falta de apoyo social de sus superiores y un 40% presentó desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. La conclusión principal fue que los riesgos psicosociales intralaborales detectados

afectan directamente el bienestar emocional y físico del personal de enfermería, aumentando el riesgo de ausentismo y rotación laboral. Este antecedente aporta a la presente investigación un referente internacional sobre la aplicación del Cuestionario CoPsoQ en el ámbito hospitalario, ofreciendo evidencia sobre su eficacia para diagnosticar los riesgos psicosociales en instituciones de salud, como es el caso de la IPS Rehabilitar con Amor.

#### ***4.2.2 Antecedentes nacionales***

En el ámbito nacional, Arce Julio et al. (2020) realizaron el estudio Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad en el Atlántico, Colombia, bajo el Grupo de Investigación CORSALUD. Su objetivo fue examinar la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales intralaborales en 35 trabajadores. Utilizando un enfoque correlacional y aplicando cuestionarios del Ministerio de Protección Social de Colombia y la Universidad Javeriana, se encontró que el 31,4% de los trabajadores presentaban altos niveles de estrés. Se concluyó que un alto riesgo psicosocial intralaboral incrementa el estrés laboral, recomendándose intervenciones en salud ocupacional. Este antecedente es relevante porque evalúa un contexto similar al de la IPS Rehabilitar con Amor.

Noscue y Rodríguez (2022) realizaron un estudio documental titulado Análisis de los Factores de Riesgos Psicosociales en Trabajadores del Sector Salud en Colombia Durante los Años 2012 - 2022, presentado como monografía para optar al título de especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. El objetivo de la investigación fue analizar las condiciones laborales de los médicos y enfermeras en diferentes centros de salud del país, destacando las dificultades y riesgos psicosociales a los que se

enfrentan. La metodología empleada consistió en una revisión documental de estudios previos y normativa vigente. Los resultados evidenciaron que los trabajadores del sector salud presentan altos niveles de sobrecarga laboral, dificultad para completar todas sus tareas, largas jornadas de trabajo y exposición a violencia verbal y física. Además, se identificó que los profesionales de la salud enfrentan una alta exigencia emocional, ausencia de claridad en sus roles y limitadas oportunidades de ascenso profesional. Entre las conclusiones, se resaltó la necesidad de establecer estrategias de intervención en el ámbito laboral para reducir los efectos negativos del estrés y mejorar el bienestar de los trabajadores. Como recomendaciones, se sugirió la creación de programas de apoyo emocional y la implementación de políticas de conciliación laboral. Este estudio es un aporte significativo para la presente investigación, ya que permite contrastar la realidad del personal de la IPS Rehabilitar con Amor con otros entornos del sector salud en Colombia. Además, proporciona información clave sobre los efectos de los riesgos psicosociales en la estabilidad laboral y el bienestar de los trabajadores, lo que puede servir de base para el diseño de estrategias de prevención e intervención en la empresa.

En el Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario (Colombia), Castañeda Forero y Torres Gómez (2021) realizaron el estudio titulado “Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal de salud de la Clínica Nueva, Bogotá”. El objetivo general fue identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de salud de esta institución. La metodología fue de enfoque cuantitativo y descriptivo, mediante la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, basada en el CoPsoQ. Los resultados mostraron que el 42% de los trabajadores presentó niveles altos de exigencias psicológicas y el 35% refirió escaso apoyo social por parte de sus jefes directos. Las conclusiones señalaron la necesidad de implementar estrategias de mejora en la

comunicación organizacional y la gestión del liderazgo. Este antecedente aporta evidencia relevante para la investigación actual, ya que confirma el uso de herramientas avaladas por el Ministerio de Salud para diagnosticar factores intralaborales en el sector salud, situación análoga a la vivida en la IPS Rehabilitar con Amor.

En el Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Medellín, Zuluaga Montoya y Restrepo Vélez (2022) realizaron la investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial intralaboral en el personal de enfermería de un hospital de alta complejidad en Medellín”. El objetivo general fue identificar y analizar los riesgos psicosociales que afectan al personal de enfermería del hospital. La metodología utilizada fue cuantitativa, aplicando la batería de riesgo psicosocial recomendada por el Ministerio de Salud de Colombia, estructurada sobre la base del Cuestionario CoPsoQ. Los resultados indicaron que el 48% de los encuestados experimentó alta demanda emocional y el 33% reportó conflictos de rol dentro de la organización. Las conclusiones destacaron la necesidad de intervenciones orientadas a mejorar el liderazgo, el equilibrio trabajo-vida y la toma de decisiones. Este antecedente es relevante para la presente investigación por la similitud del contexto y los resultados, lo que refuerza la pertinencia del uso del CoPsoQ en la IPS Rehabilitar con Amor.

En el Repositorio Institucional de la Universidad del Norte (Barranquilla), Pérez Mendoza y Barrios Polo (2020) llevaron a cabo el estudio “Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en trabajadores del área de urgencias de una clínica privada en Barranquilla”. El objetivo general fue evaluar los factores de riesgo psicosocial en el área de urgencias, utilizando el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). La metodología fue cuantitativa, con un diseño descriptivo y una muestra de 95 trabajadores del área asistencial. Los resultados revelaron un 40% de alta exposición a demandas psicológicas y un 30% a un escaso

reconocimiento del esfuerzo laboral. Las conclusiones señalaron la necesidad de programas de bienestar que incluyan gestión de cargas de trabajo y fortalecimiento del apoyo institucional. Este antecedente aporta información valiosa sobre los riesgos psicosociales en áreas críticas del sector salud, aplicable a los colaboradores de la IPS Rehabilitar con Amor.

#### ***4.2.3 Regional***

En el nivel regional, González y Osorio Guerrero (2022) realizaron la investigación Diseño de plan de prevención y control del peligro psicosocial para el departamento de enfermería del Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, Norte de Santander, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Su objetivo fue diseñar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del hospital. Se utilizó un enfoque mixto, incluyendo observaciones en el entorno laboral. Los resultados mostraron que los factores psicosociales influyen significativamente en el bienestar del personal. Se concluyó que la implementación de programas de prevención es esencial. Este estudio aporta metodologías aplicables a la IPS Rehabilitar con Amor.

Torres y Ramírez (2023) llevaron a cabo la investigación titulada Factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector salud en Valledupar, presentada como tesis de especialización en la Universidad Popular del Cesar. Su objetivo fue identificar los principales factores de riesgo psicosocial en el personal de salud de hospitales de la región. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, utilizando encuestas y entrevistas estructuradas a 100 trabajadores de distintas áreas médicas. Los resultados indicaron que el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y la inestabilidad laboral son los factores de mayor impacto en el bienestar del personal. En las conclusiones, se resaltó la importancia de implementar estrategias

organizacionales para reducir la fatiga y mejorar las condiciones laborales. Como recomendaciones, se sugirió la creación de políticas de apoyo institucional y programas de salud mental dirigidos a los trabajadores del sector salud. Este antecedente es relevante para la presente investigación, ya que permite establecer paralelismos con la IPS Rehabilitar con Amor y adaptar estrategias de mitigación de riesgos psicosociales.

Santiago y Rojas (2021), Universidad de Santander (UDES), Cúcuta, realizaron el estudio "Evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales en el personal de salud del Hospital Regional Norte de Santander". Su objetivo general fue diagnosticar los factores de riesgo psicosocial mediante el CoPsoQ. La metodología fue cuantitativa, con una muestra de 80 profesionales de salud. Los resultados reflejaron altos niveles en demandas psicológicas y dobles jornadas laborales. Las conclusiones sugirieron fortalecer el apoyo organizacional. Este antecedente es relevante para la investigación, ya que proporciona datos regionales sobre riesgos intralaborales similares a los de la IPS Rehabilitar con Amor.

En el Repositorio Institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander (Ocaña, Norte de Santander), Martínez Ortiz y Ramos Guerrero (2021) realizaron la investigación titulada "Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal asistencial de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, Norte de Santander". El objetivo general fue identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal de salud en el área de hospitalización. La metodología fue cuantitativa, aplicando la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud, basada en el Cuestionario CoPsoQ. Los resultados mostraron un alto nivel de exposición a riesgos derivados de la sobrecarga laboral, escaso control sobre el trabajo y bajo reconocimiento por parte de los superiores. Las conclusiones resaltaron la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión del riesgo psicosocial y el diseño de programas

de apoyo emocional. Este antecedente aporta a la investigación actual una referencia directa sobre cómo los riesgos psicosociales intralaborales afectan al personal sanitario en instituciones de salud de la región.

En el Repositorio Institucional de la Universidad Popular del Cesar (Valledupar), Mendoza Pérez y Castilla Gutiérrez (2022) llevaron a cabo el estudio “Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal administrativo y asistencial de una IPS en Valledupar”. El objetivo general fue realizar un diagnóstico integral de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal de una IPS de la ciudad. La metodología fue de tipo cuantitativo, utilizando el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) en su versión adaptada al contexto colombiano. Los resultados revelaron niveles elevados en demandas emocionales y escaso equilibrio entre la vida personal y el trabajo, especialmente en el personal asistencial. Las conclusiones recomendaron implementar estrategias de promoción del bienestar, conciliación laboral y gestión del liderazgo. Este antecedente es de gran valor para el presente estudio, ya que aborda directamente las condiciones psicosociales intralaborales en una IPS de la región Caribe, similar a Rehabilitar con Amor IPS.

### **4.3 Marco Teórico**

#### ***4.3.1 Los riesgos psicosociales laborales y el impacto en la salud del trabajador***

De acuerdo con lo planteado por Gil Monte, (2012) los riesgos psicosociales dan lugar a la salud del trabajador una vez influyen en este los cambios organizacionales que ha exigido el mundo laboral, junto con las transformaciones socioeconómicas, demográficas y políticos. Pues estos procesos globalizados, han generado riesgos emergentes del entorno social y ambiental que

se perciben en la salud de la población, la mayoría de ellos caracterizados por provocar estrés laboral, repercutiendo negativamente en el bienestar y seguridad de los empleados.

De esta manera, el autor agrupa los riesgos psicosociales que inciden en la salud de los trabajadores así:

Nuevas formas de contratación en el trabajo, en donde aparecen contratos precarios que tienden a producir inseguridades en el puesto de trabajo y en consecuencia la falta de estabilidad laboral aumenta los niveles de estrés y ansiedad del trabajador afectando su salud mental.

Retrasos en la edad de jubilación, lo cual hace que la población laboral activa envejezca en su trabajo, creando una vulnerabilidad en la carga mental y emocional de los empleados.

Intensificación del trabajo, ocasiona la necesidad de que el trabajador maneje una cantidad mayor de información en su jornada laboral, lo que aumenta su carga de trabajo y por ende una mayor presión. El riesgo se presenta al momento de evaluar su rendimiento periódico en donde el empleado siente temor por no recibir apoyo social y su confianza en sí mismo se deteriora.

Conflicto entre la vida laboral y personal, esto debido a la suma de horarios variables que suele tener el campo laboral el cual puede no ajustarse a las necesidades personales y ocasionar obstáculos en la manera de realizar normalmente las actividades.

Ahora bien, según el informe del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2018) los riesgos psicosociales causan un amplio efecto en el bienestar de los trabajadores, ya que es una señal que indica que no están desarrollando sus funciones de manera

sana, por lo que comienzan a experimentar en su salud daños psicológicos y efectos físicos notables a nivel laboral, entre los cuales se mencionan:

El síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT): Es originado por las consecuencias sociales de una carga de trabajo que supera la capacidad de toda persona. Además, se considera el resultado del estrés crónico en el trabajo que no ha sido tratado satisfactoriamente y se caracteriza por presentar agotamiento laboral y el personal sufre una despersonalización de su comportamiento positivo al negativo. Este síndrome, se destaca predominante en los profesionales del servicio social o aquellos cuidadores de personas.

Depresión y otros trastornos mentales: Generalmente provienen de los riesgos psicosociales a los que se expone todo empleado, como por ejemplo la inseguridad de perder el puesto de trabajo, malos estilos de liderazgo, malos tratos por parte de los clientes y remuneraciones poco acordes a su trabajo. Para muchos países, la depresión o afección a la salud mental dictaminada por el entorno laboral es considerada una discapacidad que da lugar a la muerte de las personas.

La salud social y conductual: La exposición a riesgos psicosociales como el exceso de trabajo, la falta de claridad en la funciones o acoso laboral, se encuentran relacionados con una gran variedad de comportamiento pocos saludables para el empleado, tales son la inactividad física, el consumo excesivo del alcohol y tabaco, mala alimentación e insomnio.

Trastornos musculoesqueléticos (TME): Se ha demostrado a lo largo del análisis patológico que han llevado a cabo expertos en la manera, que dolores físicos como un lumbar es el resultado del rol interactivo entre el trabajador con los factores psicosociales, algunos de los más comunes suelen ser el bajo apoyo social, poca satisfacción en el trabajo, mala organización

del trabajo y baja información laboral, aspectos que tienden a desarrollar dolores musculoesqueléticos.

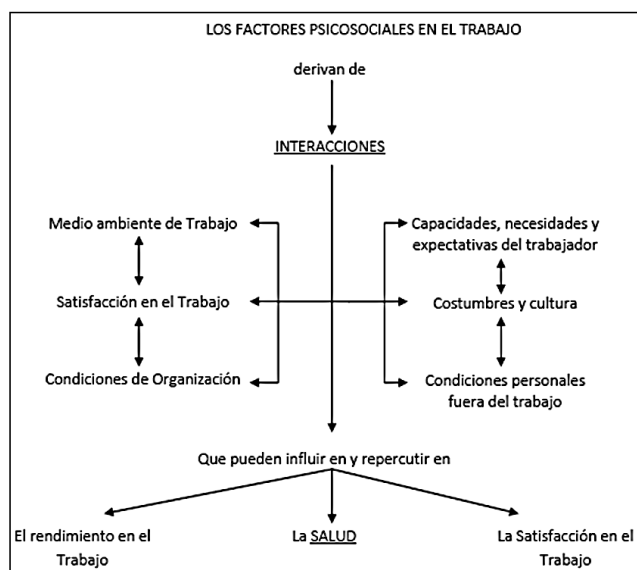
Enfermedad cardiaca: Las condiciones laborales y ambiente de trabajo pueden alterar el sistema nervioso del trabajador siempre y cuando experimente situaciones de tensión laboral, ya que esto da lugar a enfermedades de presión arterial elevada, colesterol alto y diabetes.

#### 4.3.2 Identificación los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones

Platán Pérez, (2016) indica que teóricamente el proceso de determinar los factores de riesgos psicosociales en las empresas comienza con la evaluación a las percepciones experiencias que vive el trabajador en el entorno de trabajo, esto incluye conocer las variables personales de cada colaborador, las condiciones y medio ambiente del trabajo y los factores externos que tienden a influir en el comportamiento social del personal. Una vez identificados, se crea la relación con los factores psicosociales los cuales recaen la salud y generan una interacción de elementos, tal y como se puede observar en la siguiente figura:

**Figura 1.**

*Factores psicosociales identificados en el trabajo*



*Nota.* La figura muestra la interacción de los factores psicosociales identificados en el trabajo con la salud del trabajador, (Platán, 2016).

Dado lo expuesto, se afirma que los factores psicosociales suelen integrar aspectos de difusión organizacionales que generan una respuesta de inadaptación, tensión y hacen que el estrés se convierta en problemas psicobiológicos de riesgo y amenaza en los empleados, por lo que tiene la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de las personas. Entre tanto, todo indica que los factores de riesgos psicosociales con mayor incidencia en el mundo empresarial son: procesos de comunicación débiles, estilos de liderazgo autocráticos, inestabilidad laboral, rotación del personal, desmotivación laboral, presión en las tareas exigidas, trabajo pagado por turnos, poca autonomía para desarrollar el trabajo y relaciones interpersonales inadecuadas (Platán, 2016).

#### ***4.3.3 Factores de riesgos psicosociales en el desempeño organizacional***

Llanos y Caicedo, (2022) se refieren en su planteamiento a que las mismas exigencias del desempeño organizacional son la que en muchos casos ocasionan la presencia de factores psicosociales que provocan riesgos en la salud del trabajador, pues estos tienden a incluirse en un entorno donde hay un constante aumento de competitividad, el ritmo de trabajo no siempre es el mismo, deben hacer sobre esfuerzos intelectuales para cumplir con las funciones asignadas y se encuentran expuestos poner su calidad de vida en riesgo por los objetivos impuestos a alcanzar. Si bien, las empresas buscan adaptarse a los cambios del medio, se debe considerar que frente a esto al recurso humano se le demanda a nivel cognitivo, social y emocional, por ello la existencia de la relación con sus resultados grupales o individuales, ya que perciben cierto grado de afectación a su salud mental, lo que se termina reflejando en la productividad.

Frente a los efectos de los riesgos psicosociales en la salud mental y el desempeño organizacional, los autores manifiestan la necesidad de un modelo de gestión de estrés laboral, emocional y agotamiento, siendo estos los principales detonantes de las condiciones de amenazas psicosociales que enfrentan los trabajadores sobre su bienestar. De ahí, que es una manera de abordar los fenómenos de depresión y ansiedad, los cuales son consecuentes de la salud mental del trabajador que les impide obtener los resultados adecuados para la empresa, la cual también resulta perjudicada económicamente por la baja productividad y absentismo laboral.

Así pues, no se puede hablar de consecuencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores, sin antes tener presente las causas de su origen, las cuales pueden ser el exceso de tareas, horarios rígidos, interacción adecuada con jefe o equipo de trabajo, el entorno organizativo, entre otros más, que contribuyen a que el ambiente laboral sea inestable y por lo tanto el trabajador no de su mejor rendimiento. Pues ocurre lo contrario, cuando las empresas respetan sus tiempos persona, no exigen carga laboral y mejoran la calidad de vida del trabajo, dando como resultado la motivación, estabilidad física y emocional que le permite al trabajador dar respuesta satisfactoria sus responsabilidades organizacionales (Llanos y Caicedo, 2022).

#### ***4.3.4 Factores de riesgo psicosocial, una mirada desde la gestión humana y la seguridad y salud en el trabajo***

La teoría de los recursos humanos es el punto de partido de la importancia dada a la gestión del personal, por ello, en el marco de la evolución organizacional ha jugado un papel relevante en el desarrollo de las personas que laboran y en función a esto ha permitido la inclusión de nuevos procesos y uno de ellos es la identificación, valoración e intervención de los

factores de riesgo psicosociales y la relación que esto tiene con los colaboradores y la evaluación de su desempeño. Siendo así, se incluyen en la gestión humana variables del comportamiento, entorno y factores intralaborales que van desde liderazgo, control y relacionales sociales (García, 2022).

En este sentido, con el establecimiento de los nuevos procesos en la gestión humana aparecen también la exigencia de políticas de contratación que generan una inestabilidad laboral que perjudica notablemente a la población trabajadora, es entonces, cuando adquiere significado la aplicación de protocolos de seguridad y salud en el trabajo, en donde las organizaciones se encuentran obligadas a hacerse responsables de los factores de riesgo psicosocial (FRP) y sus efectos (riesgos psicosocial RP). Para este procedimiento, la mayoría de las organizaciones se han enfocado en hacer diagnósticos previos que se han encargado de la proliferación del uso de instrumentos como cuestionarios que dan lugar a la obtención de recomendaciones generales para su inversión (García, 2022).

De acuerdo con lo anterior, el diagnóstico para los factores de riesgo psicosocial incluye la realización de un análisis integral en donde se selecciona la metodología entendiendo el modelo explicativo para aplicar los instrumentos y planificar la evaluación. Sumado a esto, se emplean las estrategias de triangulación para evidenciar los resultados y con ello tomar decisiones relacionadas con la seguridad y salud de los trabajadores y fortalezcan su bienestar social (García, 2022).

#### ***4.3.5 Ausentismo Laboral***

El ausentismo laboral se refiere a la falta de asistencia de los empleados en el lugar de trabajo y es un indicador clave del bienestar y la salud de los trabajadores. Diversos estudios han

vinculado el ausentismo con los riesgos psicosociales, donde altos niveles de estrés, falta de apoyo emocional y sobrecarga laboral pueden contribuir a un incremento de las incapacidades y, en consecuencia, a un mayor ausentismo.

Según Pujol Cols y Lázaro Salazar (2021), el ausentismo está relacionado con la gestión inadecuada de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, lo que afecta la salud y el desempeño de los trabajadores. Un entorno laboral hostil o demandante puede provocar enfermedades mentales y físicas que se traduce en ausentismo.

Capelo Ramón (2021) también señala que el estrés y la falta de apoyo institucional son determinantes en el ausentismo laboral, siendo este una consecuencia directa de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal de salud.

Gómez-García et al. (2016) destacan la necesidad de implementar estrategias de intervención que reduzcan el estrés laboral y mejoren la salud emocional de los trabajadores, dado que esto puede llevar a una disminución en el ausentismo.

#### **4.4 Marco Conceptual**

La definición de los factores de riesgos psicosociales surge con la concepción biopsicosocial de la salud en el entorno laboral y la necesidad de que esta sea promovida, ya que esto ha puesto en manifiesto la atención sobre los riesgos a los que se expone todo trabajador y los accidentes laborales que se pueden ocasionar a partir de las amenazas ergonómicas y psicosociales que se le presentan, lo cual ha llevado a pensar, en los daños psicosociales como una consecuencia que se puede prevenir. Por lo tanto, los factores psicosociales en el trabajo, consiste en la interacción del trabajador con el medio que lo rodea, su nivel de satisfacción y las condiciones laborales. En resumidas cuentas, suelen ser una combinación de los componentes

determinados por los factores organizacionales y los factores del trabajo (Camacho & Mayorga, 2017).

Entre los factores organizacionales que influyen en la generación de los riesgos psicosociales, se encuentran las políticas de la organización (relación de trabajo-familia, sistemas de seguridad y salud, estrategias de responsabilidad social empresarial RSE y gestión del personal); cultura de la organización (relaciones laborales, comunicación organizacional y estilos de liderazgo) y relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y convenios colectivos). De otro lado, los factores laborales agrupan las condiciones de empleo (tipo de contratación, salario y proyección laboral); puesto de trabajo diseñados (rotación y trabajo colaborativo) y calidad del trabajo (uso de capacidades laborales, demandas laborales y autonomía). Tales factores, impactan en la vida laboral y personal del colaborador y por tanto pueden tener efectos tanto positivos como negativos en su salud (Camacho & Mayorga, 2017).

Por su lado, es la Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 2016) quien clasifica los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

**Factores del entorno y del puesto de trabajo:** Comprenden los aspectos relacionados con la carga excesiva de trabajo, jornadas largas y horarios inflexibles, mal diseño del entorno laboral, falta de adopción de herramientas ergonómicas, falta de autonomía y control sobre las actividades, un ritmo de trabajo elevado y poca claridad en las funciones asignadas.

**Factores organizativos:** Agrupa el estilo de dirección inadecuado, estructura organizacional deficiente, ausencia de trabajo colaborativo, falta de apoyo social, clima y cultura organizacional débil, baja cultura de mitigación de riesgos, salarios insuficientes y discriminación.

Factores de relaciones en el trabajo: Involucra casos de acoso sexual en el trabajo, acoso y violencia laborales.

Factores de seguridad en el trabajo y desarrollo profesional: Se relacionan las variables de inseguridad sobre el futuro en la empresa y los obstáculos para impulsar el crecimiento de la carrera profesional de los empleados.

Factores de carga total del trabajo: Implica la doble jornada del trabajador donde la interacción se da por la demanda del entorno laboral y familiar y el descanso insuficiente que este tiene de su trabajo.

Como consecuencia, de la existencia factores psicosociales aparece la probabilidad de que este tipo de riesgos ocurra o se presente en los trabajadores, pues su conceptualización indica que es probable que tenga un grado de ocurrencia e impacte a nivel organizacional en un accidente o enfermedad, ya que se suele tener una interacción directa con el medio donde este permanece y desempeña las tareas. Así mismo, cabe señalar que los factores de riesgo psicosocial se presentan durante la interacción generadas entre la persona que labora y el medio laboral, por lo que todos aquellos que trabajan tienen la posibilidad de experimentar o resultar afectados por los mismos, puesto que provienen de las condiciones individuales en las que trabaja, del medio extralaboral y del medio laboral, que ponen a prueba las emociones, las habilidades cognoscitivas y el comportamiento social (Rodríguez, 2009).

Con respecto, al desempeño laboral se dice que es una variable a la cual impacta la presencia de los factores de riesgo psicosocial, pues este es un componente organizacional que se integra de acciones o comportamientos que son relevantes en el logro de las metas planificadas. En efecto, es el desempeño organizacional una fortaleza que se define como el resultado de la conducta laboral frente al contenido de su carga, atribuciones y actividades. Siendo la empresa,

la que se ubica en el medio entre la satisfacción o no del trabajador con su trabajo, pues su motivación laboral depende en gran medida de que tan productivo llega a ser, sin embargo, es un punto que a su vez se encuentra determinado por el ambiente laboral en el que se halle, de ahí entonces, que evaluar su desempeño implica percepciones, sentimientos, reacciones emocionales, relaciones y expectativas de conformidad laboral (Pineda, et al., 2023).

En lo referente a las condiciones laborales, corresponden a las características que giran alrededor del trabajo, desde las perspectivas que tienen las personas del trabajo hasta los diversos escenarios de higiene, seguridad, aspectos físicos y psíquicos, las cuales influyen en el bienestar de los individuos. Generalmente, las condiciones laborales se dividen en dos, intralaborales y extralaborales, las primeras abordan las características del trabajo, entre las que figuran las demandas del trabajo, el liderazgo, las relaciones sociales y la recompensa. En segundo lugar, las condiciones extralaborales, se enmarcan en el entorno familiar, social y económico que rodea al trabajador, así como el uso de su tiempo libre, el apoyo social que recibe de otras personas y su situación financiera. Es de resaltar que los factores de riesgos psicosociales surgen de la mezcla de estas dos condiciones (Grisales & Gallego, 2020).

La prevención de los riesgos psicosociales es considerada una política organizacional que, acompañada de los programas del sistema de seguridad y salud en el trabajo, tiene la finalidad de promocionar mejores condiciones de trabajo dirigidas a mejorar el bienestar de los empleados y contribuir a su protección dentro del ámbito laboral mediante medidas o estrategias definidas para evitar que los riesgos afecten el desempeño laboral y personal (Moreno, 2011).

#### **4.5 Marco Contextual**

Contextualmente, el proyecto de investigación se desarrolla en la empresa Rehabilitar con Amor IPS, una Institución Prestadora de Servicios de Salud ubicada en el municipio de Río de Oro, Cesar, específicamente en la reconocida calle Bolívar. Esta ubicación central permite acceso fácil y cómodo a la comunidad. Su amplia cobertura geográfica ha facilitado la expansión de sus servicios a otros corregimientos como Los Ángeles, contribuyendo a una atención más integral para toda la población de la región.

Rehabilitar con Amor IPS ofrece una variedad de servicios esenciales, incluyendo fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiología, psicología, terapia respiratoria, nutrición y medicina general. Estos servicios están diseñados para atender tanto a niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, proporcionando un enfoque multidimensional a las necesidades de salud, que consideran aspectos físicos, psicológicos y sociales del paciente.

La misión de Rehabilitar con Amor IPS es orientarse hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes mediante un enfoque integral y ofreciendo tratamientos personalizados que generan confianza en cada persona. Esto se realiza bajo un marco de principios corporativos que incluyen calidad, universalidad, integralidad y respeto a la dignidad, buscando siempre el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo.

En cuanto a la visión, Rehabilitar con Amor IPS se proyecta para ser un centro de referencia en el sur del Departamento del Cesar, reconocido para el año 2022 por la efectividad en los tratamientos de rehabilitación integral, manteniendo altos estándares de calidad en la atención.

La institución está conformada por un equipo interdisciplinario de profesionales en diversas áreas de la salud, incluyendo médicos, terapeutas y psicólogos, quienes desarrollan sus funciones con responsabilidad y un fuerte compromiso social. Llevan a cabo procesos generales de evaluación, diagnóstico, rehabilitación y prevención de enfermedades, garantizando una atención integral y de calidad (Rehabilitar con Amor IPS, 2023).

El organigrama de la institución está estructurado para facilitar la interacción y colaboración entre los diferentes equipos, asegurando que cada paciente reciba un tratamiento coordinado y efectivo, cada área asignada a profesionales especializados contribuye a una atención integral, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia en los servicios ofrecidos.(Rehabilitar con Amor IPS, 2023).

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque y alcance**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Este enfoque se justifica dado que se aplicó el cuestionario CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), obteniendo datos medibles sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y se integró en la interpretación de los resultados y en el diseño de estrategias de intervención basadas en la percepción de los colaboradores.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2008)

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración para realizar inferencias que logren una mayor comprensión del fenómeno de estudio.

El alcance del estudio es descriptivo-correlacional, ya que buscó diagnosticar los factores de riesgo psicosocial (descriptivo) y establecer su relación con el desempeño laboral de los colaboradores (correlacional). Es importante señalar que el término "descriptivo-correlacional" ha sido objeto de debate en la literatura científica. Osada y Salvador Carrillo (2021) argumentan que este término no refleja adecuadamente la realidad metodológica, sugiriendo una mayor precisión en la denominación de los estudios según sus objetivos específicos.

### **5.2 Población y muestra**

La población objetivo de estudio, fueron los colaboradores de la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César y de acuerdo con la información entregada por el área

administrativa (comunicación personal, 5 de diciembre de 2024), se encuentran conformados de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

*Descripción de la población objetivo de estudio*

<b>Tipo de cargos</b>	<b>Especificaciones del cargo</b>	<b>Cantidad del personal por cargo</b>
Prestadores de servicio de la salud	Fisioterapeutas	2
	Médicos medio tiempo	2
	Fonoaudióloga	1
	Psicólogas	2
	Ocupacional	1
Administrativos	Gerente	1
	Auxiliar administrativo	1
	Auxiliar contable	1
	Facturador	1
	Auxiliar de facturación y radicación	1
<b>Totalidad de colaboradores</b>		<b>13</b>

*Nota.* La tabla muestra la población de colaboradores de la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César.

Teniendo en cuenta que la población es finita, se aplicó una muestra de carácter no probabilística de tipo convencional, debido a que por parte de los investigadores se decide seleccionar el 100% de los colaboradores, es decir, la muestra de la investigación corresponde a un total de 13 participantes, ya que todos integran la empresa e independientemente de las funciones y actividades desarrolladas todos se encuentran expuestos a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

**Tabla 3.***Resumen de objetivos y actividades, herramientas y población*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Población o Muestra</b>
Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el trabajo y su impacto en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César, con el fin de evaluar su impacto en el desempeño laboral y proponer estrategias de intervención.	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo a los que están expuestos los colaboradores de la empresa	-Aplicar el cuestionario CoPsoQ y otros instrumentos pertinentes a los colaboradores de la empresa.	Cuestionario CoPsoQ y otros instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales.	Colaboradores prestadores de servicio de salud y administrativos de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César.
	Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ y otros instrumentos de evaluación pertinentes.	-Tabular y presentar los resultados obtenidos. (Ver Anexo C)  -Realizar un análisis de los resultados para identificar los principales factores de riesgo psicosocial. (Ver tablas)		
	Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales identificados mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral, bienestar y satisfacción en el trabajo.	-Evaluar indicadores de desempeño laboral, bienestar y satisfacción de los colaboradores.  -Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral.	Cuestionario CoPsoQ, encuestas de satisfacción laboral, análisis de productividad.	Colaboradores prestadores de servicio de salud y administrativos de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César.
Diseñar estrategias de prevención e intervención en riesgos psicosociales,		-Diseñar estrategias basadas en los resultados	Método inductivo basado en los resultados del diagnóstico y la evaluación de	Investigadores del proyecto, considerando la evaluación de los

alineadas con la normativa vigente, que permitan a la empresa reducir su impacto en los colaboradores y mejorar el clima organizacional.	obtenidos. -Presentar un plan de acción con medidas de prevención e intervención.  -Establecer los beneficios esperados de las estrategias diseñadas.	riesgos psicosociales.	factores de riesgos psicosociales.
--	--	------------------------	------------------------------------

---

*Nota.* La tabla muestra un resumen de las actividades, herramientas y población requeridas para alcanzar los objetivos específicos de la investigación.

### 5.3 Descripción detallada del diseño metodológico.

La tabla de objetivos presentada en el estudio resume la relación entre los objetivos específicos, las actividades realizadas, los instrumentos aplicados y la población analizada. El objetivo general es analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su impacto en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS, con el fin de evaluar su efecto en el desempeño laboral y proponer estrategias de intervención.

Para identificar estos factores de riesgo, se aplicó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y otros instrumentos de evaluación pertinentes a todos los colaboradores de la empresa, tanto del área administrativa como de prestación de servicios de salud. Tras la aplicación de estos cuestionarios, se realizó una tabulación y análisis de los resultados con el propósito de detectar los principales factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores.

En la siguiente fase, se analizó la relación entre los factores de riesgo identificados y el desempeño laboral, el bienestar y la satisfacción de los colaboradores. Para ello, se evaluaron indicadores clave a través de encuestas de satisfacción laboral y análisis de productividad,

permitiendo correlacionar la exposición a riesgos psicosociales con el rendimiento y la percepción del ambiente de trabajo.

Con base en los resultados obtenidos, se diseñaron estrategias de prevención e intervención alineadas con la normativa vigente en seguridad y salud en el trabajo. Estas estrategias se formularon mediante un enfoque inductivo, partiendo del diagnóstico realizado y proponiendo medidas concretas para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales. El diseño del plan de acción tuvo en cuenta tanto la prevención como la mejora del clima organizacional, con el objetivo de optimizar el bienestar laboral de los colaboradores y contribuir a un entorno de trabajo más saludable y productivo.

#### **5.4 Instrumento de recolección de información**

El instrumento diseñado para la recolección de información fue el cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo denominado CoPsoQ o también conocido como Cuestionario Psicosocial de Copenhague, en este se plantean seis criterios de medición de los factores de riesgos psicosocial en el trabajo (ver apéndice A), los cuales fueron adaptados del modelo sistematizado de ERGO IBV para ser considerados en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César. Cada uno de estos criterios, cuentan con un significado diferente en el análisis psicosocial de los empleados y el objetivo en este caso es desarrollar el diagnóstico, por tal motivo, en el cuestionario figuran como apartados: (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2010)

Apartado 1- Exigencias psicológicas: Comprende la relación generada entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, pues esto suele implicar los sentimientos y

emociones de las personas, apuntando a que la empresa exige sin tener presente las opiniones o lo expresado por el personal.

Apartado 2- Control sobre el trabajo: Se abordan distintos factores entre los que están la influencia de las decisiones del personal (autonomía laboral), el control del tiempo (tiempo para descansar en el trabajo), posibilidades de desarrollo (oportunidad para aplicar conocimientos y habilidades), sentido del trabajo (se refiere a que el trabajador debe encontrar el significado de lo hace) e integración en la empresa (implicación de los trabajadores en la empresa).

Apartado 3- Inseguridad sobre el futuro: Incluye aquellos aspectos que generan sentimientos de inseguridad laboral en los trabajadores y los hace pensar en abandonar constantemente su trabajo o a tener una inestabilidad frente a las actividades ejecutadas.

Apartado 4- Apoyo social y calidad de liderazgo: Se integran puntos organizacionales como que tanta claridad tiene el empleado frente a su rol, la información que dispone para realizar las actividades, la ayuda directa que este recibe para su adopción al cambio y en la solución de los problemas, la calidad de las relaciones grupales y la calidad del direccionamiento estratégico de los superiores.

Apartado 5- Doble presencia: Supone la existencia de dos jornadas de manera simultánea desarrolladas por el trabajador, pues por un lado debe cumplir con las labores de la empresa y por otro se encuentran aquellas tareas del ámbito familiar y doméstico.

Apartado 6- Estima: Incluye el respeto, reconocimiento y esfuerzo realizado para desempeñar las labores. Para el trabajador, el recibir apoyo adecuado representa un trato justo y compensación psicológica por el trabajo realizado en la empresa.

Sumado a lo anterior, el cuestionario es complementado con un apartado que comprende interrogantes relacionados con los efectos que tienen los factores de riesgos psicosocial en el

desempeño de los colaboradores de la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César, por lo que se pregunta en esta parte sobre la evaluación de los resultados laborales, la cantidad de tareas evaluadas, el alcance de la jornada de trabajo y la influencia de las relaciones en el trabajo, con el fin de que a partir de su análisis de cumplimiento al segundo objetivo de la investigación.

Cabe mencionar, que las opciones de respuestas del cuestionario fueron estructuradas bajo la escala Likert, “siempre-casi siempre-algunas veces-casi nunca-nunca” las cuales se categorizan por el sentido de las preguntas planteadas, la cuales se enfocan en la frecuencia de realización de tareas y acciones u ocurrencia de los hechos.

Si bien con la encuesta se da respuesta a los dos primeros objetivos de la investigación, el establecimiento de estrategia de prevención de riesgos psicosociales para la empresa Rehabilitar con amor IPS de Río de Oro, César, se proyectó realizar de la mano con el profesional en salud ocupacional y psicólogas que actualmente forman parte de la organización, por lo que se recurre a expertos en la materia integrantes del equipo de la IPS para cumplir con este objetivo, pues se hace relevante que de manera conjunta investigadores y expertos diseñen una estrategia que sea viable para la empresa y a su vez se caracterice por ser el resultado final del análisis. A su vez, este método, es más fácil debido a que como investigadores se puede acceder a tales expertos y recibir información para proponer una estrategia coherente.

### **5.5 Procedimiento de la investigación**

Para el desarrollo investigativo del proyecto, se llevaron a cabo diversas fases. La primera de ellas, considerada el trabajo de gabinete, implicó la contextualización de la problemática a través de fuentes secundarias como artículos de investigación, estudios previos y análisis documental, lo cual también permitió la construcción del marco referencial del trabajo. Seguidamente, se pasó a la fase de diseño y trabajo de campo, en donde inicialmente se elaboró

el cuestionario de evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y se proyectó su aplicación en los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor. Finalmente, se estableció la fase de presentación de resultados, teniendo como propósito evidenciar la información obtenida en el marco de los objetivos planteados.

|

## 5.6 Cronograma de actividades

**Tabla 4.**

*Cronograma de actividades*

Actividades	Tiempo	Enero Semana				Febrero Semana				Marzo				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Fase 1: Planificación y diseño del estudio</b>														
Revisión de la literatura y marco referencial				X	X									
Revisión de antecedentes						X								
Diseño del cuestionario y otros instrumentos.							X							
<b>Fase 2: Recolección de datos</b>														
Aplicación del cuestionario CoPsoQ a colaboradores									X					
Aplicación de encuestas de satisfacción laboral								X						
Recopilación de información sobre desempeño laboral									X					
<b>Fase 3: Análisis de datos</b>														
Tabulación y análisis de resultados											X			
Identificación de relación entre riesgos psicosociales y desempeño laboral												X		
<b>Fase 4: Elaboración de estrategias y conclusiones</b>														
Diseño de estrategias de prevención e intervención													X	
Validación y ajustes con expertos en salud ocupacional													X	
<b>Fase 5: Presentación y socialización</b>														
Redacción del informe final														X
Presentación de resultados a la empresa														X

*Nota.* El cronograma contiene las fases del proyecto de investigación del año 2025. Elaboración propia

## 5.7 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas de esta investigación se fundamentan en la protección de los derechos de los participantes y el cumplimiento de las normativas legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, asegurando que los resultados fueran utilizados únicamente con fines académicos y de mejora organizacional.

Antes de su participación, los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar recibieron una explicación detallada sobre el propósito del estudio, sus alcances y el uso de la información recolectada. Se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, asegurando su derecho a decidir libremente su inclusión en la investigación sin presiones externas.

Se respetaron los principios de propiedad intelectual mediante el uso adecuado y la correcta citación de fuentes bajo las normas APA (7ª edición). Asimismo, se garantizó que la aplicación del cuestionario CoPsoQ y otros instrumentos de evaluación se realizara de acuerdo con los derechos de autor y licencias correspondientes.

La empresa otorgó autorización formal para la realización del estudio, asegurando que su ejecución no interfiriera con la dinámica laboral ni generara afectaciones en la operatividad de la organización. Se respetaron los principios bioéticos de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia, procurando que el estudio contribuyera al bienestar de los colaboradores sin generar perjuicios.

Por último, los resultados serán compartidos con la empresa de manera responsable, promoviendo la implementación de estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales y mitigar los factores de riesgo psicosocial identificados. Se evitó cualquier uso indebido de la

información que pudiera comprometer la integridad de los participantes o afectar su estabilidad laboral.

## **5.8 Alcances y Limitaciones**

### **5.8.1 Alcance**

El presente proyecto aplicó a la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, Cesar, con el propósito de analizar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que afectan a sus colaboradores. La investigación se llevó a cabo en el marco del Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019 y la Resolución 2764 de 2022, normativas que establecen los estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo en Colombia.

El estudio comprendió la identificación de los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ y otros instrumentos de evaluación pertinentes. Además, se estableció la relación entre dichos factores y el desempeño laboral de los colaboradores, considerando indicadores de productividad, bienestar y satisfacción laboral. Finalmente, se diseñaron estrategias de intervención y prevención orientadas a la reducción del impacto de estos riesgos en el ambiente laboral de la empresa.

Los resultados obtenidos permiten ofrecer recomendaciones que pueden ser implementadas por la administración de la IPS y así mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados y fortalecer el clima organizacional.

### **5.8.2 Limitaciones**

La ejecución del proyecto tuvo como principales limitaciones las siguientes:

Acceso restringido a información interna: Algunas restricciones en la disponibilidad de datos sobre el desempeño laboral de los colaboradores dificultaron la correlación con los factores de riesgo psicosocial.

Tamaño reducido de la muestra: Dado que la empresa cuenta con un número limitado de colaboradores, la generalización de los resultados a otras organizaciones del sector salud es limitada.

Disponibilidad de los participantes: La carga laboral del personal dificultó la aplicación de instrumentos de evaluación en algunos casos, lo que generó retrasos en la recolección de datos.

Factores externos no controlables: Elementos como el contexto económico y social del municipio de Río de Oro, así como situaciones personales de los trabajadores, pueden haber influido en las respuestas obtenidas en los cuestionarios.

A pesar de estas limitaciones, la investigación logró cumplir con sus objetivos y proporcionar información relevante para la empresa en la gestión de riesgos psicosociales.

## 6. Presentación de Resultados

A partir de la aplicación del cuestionario CoPsoQ-istas21 a los colaboradores de la empresa Rehabilitar con Amor IPS de Río de Oro, César, (Ver anexo 1 y 2) se han obtenido los siguientes resultados que permiten evaluar el cumplimiento del objetivo general de la investigación, que busca analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo y su impacto en el desempeño laboral y la formulación de estrategias de intervención. A continuación, se presentan los hallazgos organizados por cada uno de los objetivos específicos:

### 6.1 Objetivo específico 1

Para dar cumplimiento al objetivo 1 se identifican los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el trabajo a los que están expuestos los colaboradores de la empresa mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ. (Ver anexo 1)

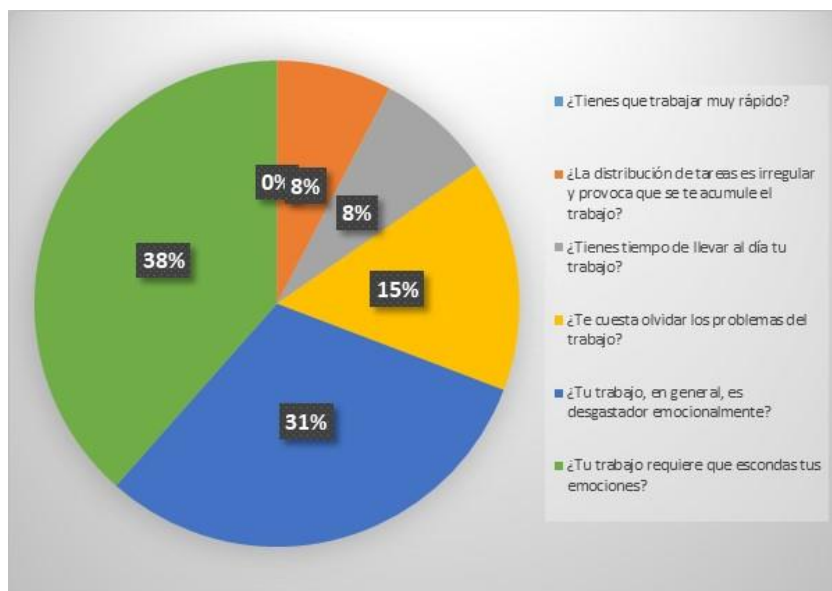
**Tabla 5.**

#### *Exigencias Psicológicas*

Ítem	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
¿Tienes que trabajar muy rápido?	0	0%
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	8%
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	1	8%%
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	2	15%
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	31%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	5	38%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia



**Figura 2.***Exigencias Psicológicas*

*Nota.* Autoría Propia

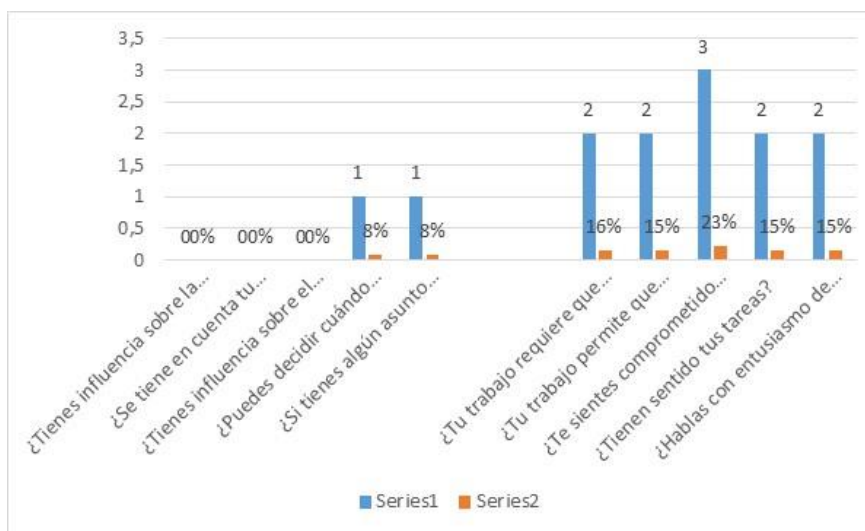
**Resultado:** El predominio de la Figura 2 sobre exigencias psicológicas muestra un resultado significativo en el que el 38% de los colaboradores manifiesta que su trabajo les exige ocultar sus emociones, lo que puede generar altos niveles de estrés y afectar su bienestar emocional.

Asimismo, un 31% considera que su labor es emocionalmente desgastante, lo que refleja una carga psicológica considerable en las actividades diarias. Otro aspecto relevante es que un 15% de los encuestados reporta dificultades para desconectarse de los problemas laborales, lo que indica una afectación en su vida personal. Además, aunque un porcentaje bajo (8%) menciona que la distribución de tareas es irregular, esto puede contribuir a la acumulación de trabajo y sensación de sobrecarga.

**Tabla 6.***Control sobre el Trabajo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	0	0%
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	0	0%
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0	0%
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	1	8%
¿Si tienes algún asunto personal o familiar, puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	1	8%
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	2	16%
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	2	15%
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	3	23%
¿Tienen sentido tus tareas?	2	15%
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

**Figura 3.***Control sobre el Trabajo*

*Nota.* Autoría Propia

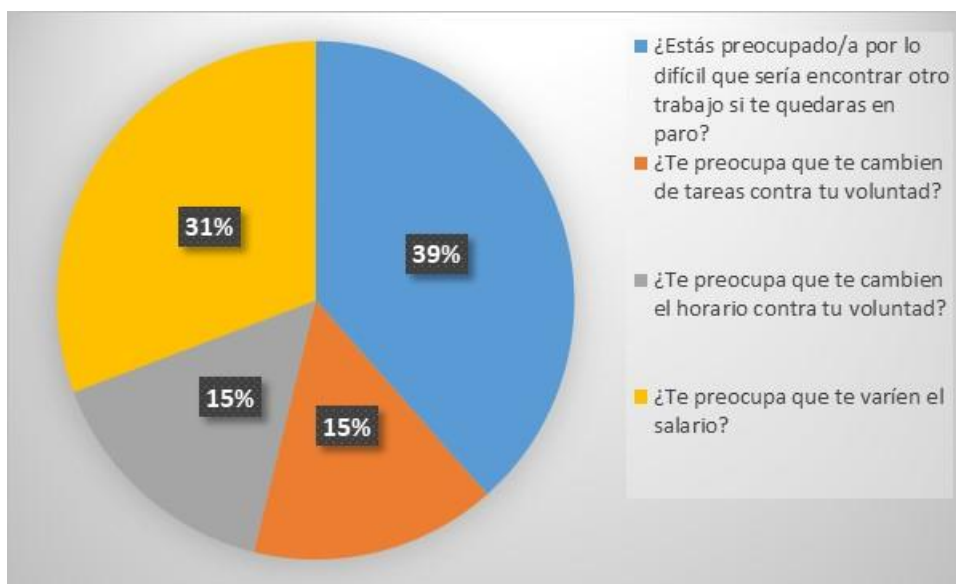
**Resultado:** El predominio de la Figura 3 sobre control sobre el trabajo muestra que existe una falta significativa de autonomía y participación de los empleados en su entorno laboral. Un 0%

de los colaboradores afirma tener influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, sobre la forma en que se les distribuyen las tareas o sobre el orden en el que deben realizarlas. Esto indica que los trabajadores no tienen control sobre aspectos fundamentales de su labor, lo que podría generar una sensación de rigidez y poca flexibilidad en el desarrollo de sus funciones. Además, solo un 8% de los encuestados menciona que puede decidir cuándo tomar un descanso o ausentarse por asuntos personales sin necesidad de un permiso especial, lo que refleja restricciones en la gestión del tiempo y bienestar de los empleados. En cuanto a la iniciativa y el aprendizaje en el trabajo, los porcentajes son relativamente bajos, con un 16% que indica que su labor requiere iniciativa y un 15% que considera que su trabajo le permite aprender cosas nuevas, lo que sugiere oportunidades limitadas para el desarrollo profesional. Por otro lado, el compromiso con la profesión alcanza un 23%, siendo el valor más alto dentro de los resultados, lo que indica que algunos colaboradores aún se sienten identificados con su labor. Sin embargo, este dato se ve opacado por el hecho de que solo un 15% cree que sus tareas tienen sentido y habla con entusiasmo de su empresa. Esto sugiere que, aunque hay cierto grado de compromiso, la falta de control sobre las condiciones laborales y la baja percepción de significado en las tareas pueden afectar la motivación general de los trabajadores.

**Tabla 7.***Inseguridad sobre el Futuro*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo si te quedaras en paro?	5	39%
¿Te preocupa que te cambien de tareas contra tu voluntad?	2	15%
¿Te preocupa que te cambien el horario contra tu voluntad?	2	15%
¿Te preocupa que te varíen el salario?	4	31%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

**Figura 4.***Inseguridad sobre el Futuro*

*Nota.* Autoría Propia

**Resultado:** El análisis de la Tabla 7 sobre la inseguridad respecto al futuro muestra que un 39% de los participantes está preocupado por la dificultad de encontrar otro trabajo si se quedaran en paro. Esta alta preocupación puede generar un ambiente de ansiedad y estrés, afectando la salud mental y el bienestar general de los empleados. Asimismo, un 31% expresa inquietud por posibles cambios en su salario, lo que indica que la estabilidad económica es una preocupación significativa para muchos. En cuanto a los cambios en las tareas y horarios, un 15% de los

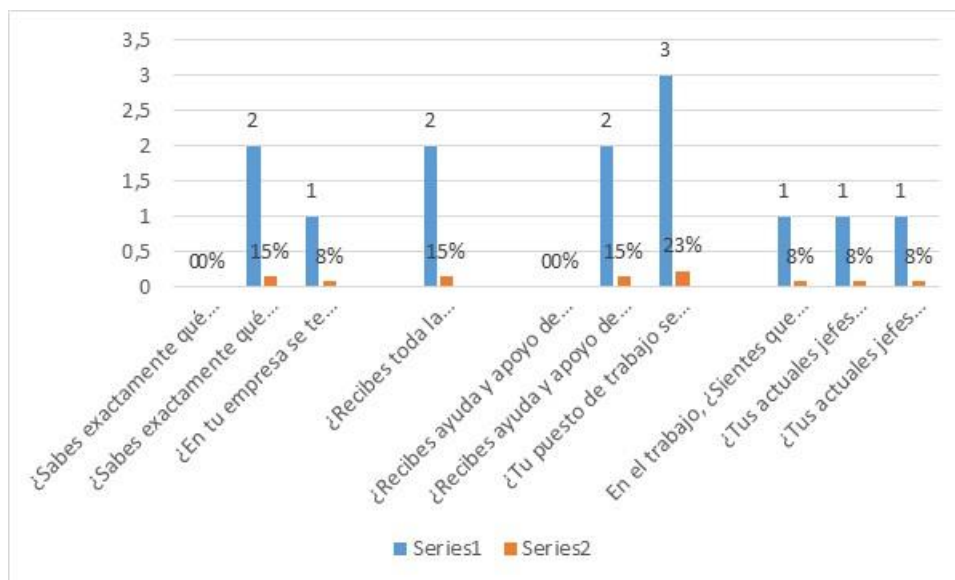
encuestados manifiesta preocupación por ser trasladados a otras tareas contra su voluntad, y otro 15% se siente inquieto ante la posibilidad de que cambien su horario sin su consentimiento. Aunque estos porcentajes son menores en comparación con la preocupación por el desempleo y el salario, reflejan una falta de control y previsibilidad en el entorno laboral.

**Tabla 8.**

*Apoyo Social y Calidad del Liderazgo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	0	0%
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	2	15%
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	1	8%
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	2	15%
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?	0	0%
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?	2	15%
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	3	23%
En el trabajo, ¿Sientes que formas parte de una grupo?	1	8%
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	1	8%
¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

**Figura 5.***Apoyo Social y Calidad del Liderazgo*

*Nota.* Autoría Propia

**Resultado:** El predominio de la Figura 4 sobre inseguridad respecto al futuro muestra que la mayor preocupación de los empleados es la dificultad para encontrar otro empleo en caso de quedar en paro, con un 39% de los encuestados manifestando esta inquietud. Este dato refleja una sensación de inestabilidad laboral que puede generar estrés y ansiedad entre los colaboradores. Asimismo, un 31% expresa temor ante posibles variaciones en su salario, lo que indica que la estabilidad económica es una preocupación relevante dentro de la empresa. En cuanto a los cambios en tareas y horarios, un 15% de los participantes se muestra inquieto ante la posibilidad de que se les reasignen funciones sin su consentimiento, mientras que otro 15% teme modificaciones en su horario laboral. Aunque estos últimos porcentajes son menores en comparación con la preocupación por el desempleo y el salario, reflejan una falta de control y

previsibilidad en el entorno de trabajo. En general, los resultados evidencian una percepción de incertidumbre laboral que podría afectar la motivación y el bienestar de los empleados.

**Tabla 9.**

*Doble Presencia*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	4	31%
Si faltas algún día, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	31%
Cuando estas en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	3	23%
¿Hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en la casa a la vez?	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

**Figura 6.**

*Doble Presencia*



*Nota.* Autoría Propia

**Resultado:** El predominio de la Figura 6 sobre doble presencia evidencia que una proporción significativa de empleados enfrenta dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales y domésticas. Un 31% de los encuestados indica que asume una parte considerable del trabajo

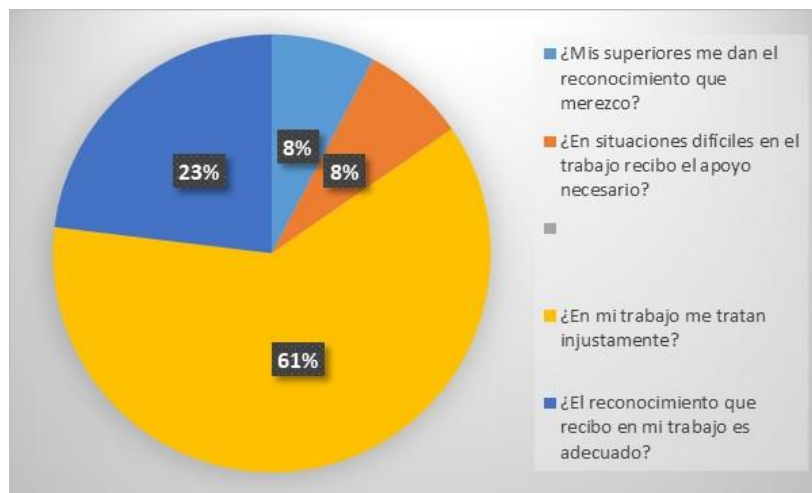
familiar y doméstico, lo que sugiere una carga adicional fuera del entorno laboral. De igual manera, otro 31% menciona que, si faltan a sus labores, las tareas del hogar quedan sin realizar, lo que resalta la dependencia de su aporte en el ámbito doméstico. Asimismo, un 23% de los participantes admite que, mientras están en la empresa, piensan en sus responsabilidades familiares, lo que podría afectar su concentración y desempeño laboral. Finalmente, un 15% expresa la necesidad de estar en casa y en la empresa simultáneamente en ciertos momentos, lo que refuerza la existencia de una presión constante para cumplir con ambos roles. Estos hallazgos reflejan que la doble presencia es una fuente significativa de estrés para los empleados, ya que deben dividir su atención entre el trabajo y las obligaciones domésticas, lo que puede impactar su bienestar general y su rendimiento en la empresa.

**Tabla 10.**

*Estima*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	1	8%
¿En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	1	8%
¿En mi trabajo me tratan injustamente?	8	61%
¿El reconocimiento que recibo en mi trabajo es adecuado?	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

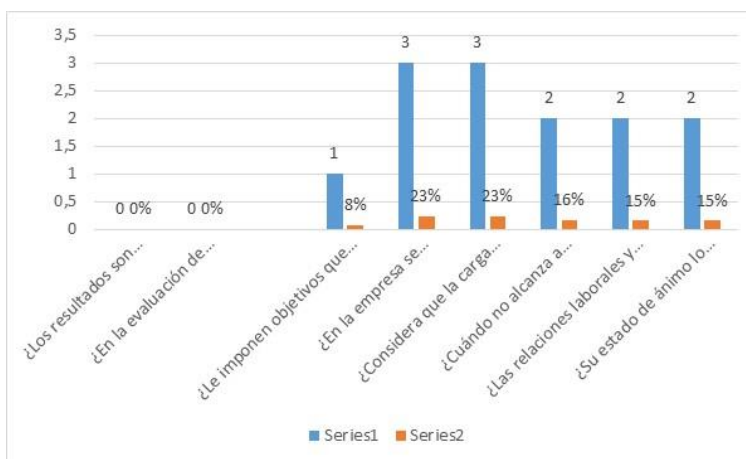
**Figura 7.***Estima**Nota.* Autoría Propia

**Resultado.** El predominio de la Figura 7 sobre estima refleja una percepción negativa del reconocimiento y el trato en el entorno laboral. Un 61% de los empleados considera que son tratados injustamente, lo que sugiere un clima organizacional marcado por la desconfianza y el descontento. Además, solo un 8% de los encuestados siente que recibe el reconocimiento que merece por parte de sus superiores, y este mismo porcentaje indica que en situaciones difíciles no obtiene el apoyo necesario, lo que evidencia una falta de respaldo y valoración en el ámbito laboral. Por otro lado, un 23% opina que el reconocimiento que recibe en su trabajo es adecuado, aunque este porcentaje es considerablemente menor en comparación con quienes perciben injusticia en su trato. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer estrategias de reconocimiento y apoyo dentro de la empresa, ya que una percepción negativa en estos aspectos puede afectar la motivación, la productividad y la retención del talento.

**Tabla 11.***Factores de Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
¿Los resultados son evaluados a partir de su jornada de trabajo?	0	0%
¿En la evaluación de desempeño laboral, le miden la cantidad de actividades desarrolladas?	0	0%
¿Le imponen objetivos que debe cumplir oportunamente?	1	8%
¿En la empresa se preocupan más por el cumplimiento de tareas que por su estado emocional?	3	23%
¿Considera que la carga laboral influye en su desempeño laboral?	3	23%
¿Cuándo no alcanza a cumplir con todas las actividades a tiempo, se frustra?	2	16%
¿Las relaciones laborales y personales influyen en el desarrollo de sus tareas?	2	15%
¿Su estado de ánimo lo define la satisfacción laboral?	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Autoría Propia

**Figura 8.***Factores de Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral*

*Nota.* Autoría Propia

**Resultado.** El predominio de la Figura 8 sobre factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral muestra que los empleados perciben una falta de evaluación clara de su rendimiento. Un 0% indica que sus resultados son evaluados en función de su jornada laboral o la cantidad de actividades realizadas, lo que sugiere una posible ausencia de criterios objetivos en la medición del desempeño. Además, un 23% de los encuestados considera que la empresa prioriza el cumplimiento de tareas sobre el bienestar emocional, lo que podría generar un ambiente de trabajo más exigente y menos empático. Este mismo porcentaje señala que la carga laboral influye en su desempeño, reflejando una posible relación entre la cantidad de trabajo asignado y la productividad. Por otro lado, un 16% menciona que se frustra cuando no logra completar sus actividades a tiempo, lo que puede afectar su motivación. Asimismo, un 15% reconoce que tanto las relaciones laborales como su satisfacción en el trabajo influyen en su estado de ánimo y en la ejecución de sus tareas. Estos resultados evidencian la necesidad de establecer métricas más claras de desempeño y de considerar el impacto emocional que el ambiente laboral tiene en los empleados para mejorar su bienestar y productividad.

## **6.2 Objetivo específico 2**

Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales identificados y la percepción de los colaboradores sobre su desempeño laboral, bienestar y satisfacción en el trabajo.

Para evaluar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la percepción de desempeño y bienestar, se analizaron las respuestas de los colaboradores en relación con su satisfacción laboral, niveles de estrés y percepción de productividad. (Ver tabla 12, 13 y 14)

Los hallazgos indican que:

Los trabajadores con mayor carga psicológica y emocional reportaron mayor insatisfacción laboral y una percepción de menor rendimiento.

La falta de control sobre las tareas y la escasa participación en la toma de decisiones generó una percepción negativa sobre el desempeño individual y colectivo.

La inseguridad laboral estuvo directamente relacionada con altos niveles de estrés y desmotivación, lo que puede impactar el compromiso y la eficiencia en el trabajo.

Un 40% de los colaboradores con menor apoyo social y liderazgo reportó sentirse menos satisfecho con su trabajo y consideró que su rendimiento se veía afectado.

**Tabla 12.**

***Indicadores de Desempeño Laboral***

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Productividad Laboral</b>	Mide el porcentaje de tareas completadas respecto a las asignadas.	$(\text{Total de Tareas Completadas} / \text{Total de Tareas Asignadas}) * 100$
<b>Eficiencia en el Trabajo</b>	Evalúa el uso efectivo del tiempo en el trabajo.	$(\text{Horas de Trabajo Efectivas} / \text{Horas de Trabajo Totales}) * 100$

**Tabla 13.**

***Indicadores de Bienestar***

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Índice de Satisfacción Laboral</b>	Mide el grado de satisfacción de los empleados con su trabajo.	$(\text{Número de Respuestas Positivas en Encuestas de Satisfacción} / \text{Total de Encuestas Realizadas}) * 100$

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Nivel de Estrés</b>	Evalúa el nivel de estrés de los empleados en una escala de 1 a 5.	Promedio de respuestas en encuestas sobre estrés.

**Tabla 14.**

*Indicadores de Satisfacción*

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Índice de Bienestar</b>	Mide el bienestar general de los empleados.	(Suma de Puntuaciones en Preguntas de Bienestar / Total de Preguntas de Bienestar)
<b>Índice de Equilibrio Vida-Trabajo</b>	Evalúa la percepción de los empleados sobre el balance entre su vida laboral y personal.	Se determina a partir de encuestas de satisfacción con el equilibrio laboral-personal.

### 6.3 Objetivo específico 3

Diseñar estrategias de prevención e intervención en riesgos psicosociales, alineadas con la normativa vigente, que permitan a la empresa reducir su impacto en los colaboradores y mejorar el clima organizacional. (Ver tabla 15 y 16)

A partir de los hallazgos obtenidos, se diseñaron estrategias de intervención orientadas a la reducción de los riesgos psicosociales y la mejora del clima organizacional, alineadas con la normativa vigente en Colombia (Decreto 1072 de 2015, Resolución 2646 de 2008 y Resolución 2764 de 2022).

Las principales estrategias propuestas incluyen:

Capacitación en manejo del estrés y regulación emocional: Implementación de talleres para fortalecer la resiliencia y la gestión del estrés laboral.

Fortalecimiento del liderazgo y la comunicación organizacional: Formación a líderes y supervisores en habilidades de liderazgo positivo y comunicación efectiva para mejorar el apoyo social y la motivación de los trabajadores.

Flexibilización en la gestión del trabajo: Evaluar la posibilidad de otorgar mayor autonomía a los colaboradores en la organización de sus tareas para reducir la sensación de falta de control.

Plan de reconocimiento y motivación laboral: Implementar un sistema de incentivos y reconocimiento al desempeño, que valore el esfuerzo y aporte de cada trabajador.

Evaluación continua de los riesgos psicosociales: Aplicación periódica del cuestionario CoPsoQ y otras herramientas de medición para monitorear la evolución de los factores de riesgo y ajustar las estrategias de intervención.

### **Tabla 15.**

#### ***Cuadro Comparativo de Resultados***

<b>Número de Tabla</b>	<b>Título de la Tabla</b>	<b>Descripción de la Contenido</b>	<b>Relevancia para el Objetivo Específico 3</b>
<b>Tabla 5</b>	Exigencias Psicológicas	Presenta los diferentes ítems que reflejan las exigencias psicológicas a las que están expuestos los colaboradores.	Ayuda a identificar áreas críticas donde se requieren estrategias de intervención.
<b>Tabla 6</b>	Control sobre el Trabajo	Muestra el grado de control que los trabajadores tienen sobre sus tareas y responsabilidades.	Fundamental para entender cómo la falta de control afecta el desempeño y el bienestar psicológico.

<b>Tabla 7</b>	Inseguridad sobre el Futuro	Refleja las percepciones de inseguridad laboral entre los colaboradores.	Importante para justificar la necesidad de un plan de reconocimiento y motivación laboral.
<b>Tabla 8</b>	Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	Evalúa el apoyo social recibido y la calidad del liderazgo en la empresa.	Directamente ligado a la necesidad de fortalecer el liderazgo y la comunicación organizacional.
<b>Tabla 9</b>	Doble Presencia	Indica el impacto de las responsabilidades familiares y laborales en el bienestar de los colaboradores.	Resalta la importancia de la flexibilidad en la gestión del trabajo.
<b>Tabla 10</b>	Estima	Muestra la percepción de los colaboradores sobre su propia valía y reconocimiento en el trabajo.	Justifica la implementación de estrategias de intervención y motivación.
<b>Tabla 11</b>	Factores de Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral	Resume la relación entre diversos factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral observado.	Esencial para el diseño de estrategias de prevención e intervención orientadas a mitigar estos factores.

**Nota:** El cuadro proporciona un resumen claro y conciso sobre la relevancia de las tablas que contienen resultados del análisis.

Tabla 16.

*Plan de Acción: Medidas de Prevención e Intervención*

Área de Acción	Actividad	Responsables	Temporalidad
<b>Identificación y Evaluación de Riesgos Psicosociales</b>	Evaluación periódica de los riesgos psicosociales utilizando el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y otros instrumentos.	Equipo de Recursos Humanos y Psicólogos Laborales.	Cada 6 meses.
<b>Capacitación en Manejo del Estrés</b>	Talleres sobre gestión del estrés y regulación emocional dirigidos a todos los colaboradores.	Consultores externos en salud ocupacional y Recursos Humanos.	Trimestral.
<b>Fortalecimiento de Liderazgo y Comunicación</b>	Formación en liderazgo positivo y comunicación efectiva para líderes y supervisores.	Consultores en desarrollo organizacional.	Semestral.
<b>Establecimiento de Espacios de Retroalimentación</b>	Creación de espacios regulares para la retroalimentación entre empleados y supervisores.	Departamento de Recursos Humanos.	Mensual.
<b>Políticas de Flexibilidad Laboral</b>	Implementación de políticas de flexibilidad horaria y teletrabajo, cuando sea posible.	Dirección General y Departamento de Recursos Humanos.	Inmediata con revisión anual.

<b>Área de Acción</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Temporalidad</b>
<b>Programas de Apoyo Social</b>	Actividades recreativas y de cohesión grupal para fomentar el trabajo en equipo.	Departamento de Recursos Humanos.	Bianual.
<b>Monitoreo de Progreso y Resultados</b>	Establecimiento de indicadores de éxito y sistemas de monitoreo para evaluar impacto.	Equipo de Evaluación y Seguimiento.	Cada 3 meses.

## Conclusiones

El estudio permitió identificar la presencia de factores de riesgo psicosocial en la empresa Rehabilitar con Amor IPS, los cuales afectan de manera significativa el bienestar de los trabajadores y su desempeño laboral. Los principales hallazgos reflejan que las altas exigencias psicológicas, la falta de control sobre el trabajo, la inseguridad laboral y la insuficiencia de apoyo social impactan directamente en la productividad y en la estabilidad emocional de los empleados.

Se evidenció que un porcentaje significativo de los colaboradores trabaja bajo presión constante, experimentando niveles elevados de estrés y desgaste emocional, lo cual está relacionado con la disminución del rendimiento y el aumento del ausentismo laboral. Además, la falta de reconocimiento y la percepción de injusticia dentro del entorno laboral generan desmotivación y reducen el compromiso organizacional.

En cuanto a la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, los resultados muestran que las altas cargas de trabajo y la falta de autonomía en la toma de decisiones afectan la satisfacción laboral y pueden derivar en una menor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que destacan la importancia de un entorno laboral saludable para mejorar el desempeño y la retención del talento humano.

Para finalizar, es necesario que la empresa implemente estrategias de prevención e intervención alineadas con la normativa vigente, promoviendo mejores condiciones de trabajo, fortaleciendo el liderazgo y fomentando el reconocimiento y bienestar de los empleados. Solo a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales será posible optimizar el clima organizacional y garantizar la sostenibilidad del talento humano en la empresa.

## Recomendaciones

Con base en los hallazgos del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones dirigidas a distintos actores clave:

Para la organización:

Implementar programas de bienestar emocional con asesoramiento psicológico y pausas activas.

Optimizar la distribución de tareas para evitar la sobrecarga laboral y mejorar la eficiencia.

Fomentar un liderazgo positivo mediante capacitaciones para los supervisores.

Desarrollar estrategias que equilibren la vida laboral y personal, considerando la flexibilidad horaria y opciones de teletrabajo.

Aplicar la batería de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta un correcto sistema de vigilancia epidemiológico enfocado al riesgo psicosocial.

Para la comunidad académica:

Realizar estudios adicionales sobre los factores de riesgo psicosocial en el sector salud.

Desarrollar metodologías para la evaluación y mitigación de estos riesgos en empresas similares.

Para el Estado y la sociedad civil:

Reforzar la supervisión del cumplimiento de la normativa en salud ocupacional y bienestar laboral.

Incentivar políticas públicas que fomenten ambientes laborales saludables y estrategias de prevención del estrés laboral.

Estas estrategias permitirán a la empresa mejorar el clima organizacional, reducir los niveles de estrés y aumentar la productividad de sus colaboradores, cumpliendo con los objetivos del estudio y con la normativa vigente en riesgos psicosociales laborales.

## Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Imprenta Nacional.
- Arce J., R., Rubio B., K., Cuadro V., H., Fonseca A., R., León G., M., & Rodríguez B., P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Medicina del Trabajo*, 29(1), 1-81. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Capelo R., C. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en personal de salud de hospitales de Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11188/1/16726.pdf>
- Castañeda F, M., & Torres G, L. (2021). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal de salud de la Clínica Nueva*, Bogotá. Repositorio Institucional Universidad del Rosario.
- Congreso de la República de Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979*. Diario Oficial No. 35.308.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006*. Diario Oficial No. 46.160.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Diario Oficial No. 48.488.
- García, M. (2025, 13 de marzo). *Radiografía del sistema sanitario cinco años después de la pandemia: más médicos, pero más colapso*. El País. <https://elpais.com/expres/2025-03-13/radiografia-del-sistema-sanitario-cinco-anos-despues-de-la-pandemia-mas-medicos-pero-mas-colapso.html>

- Gómez, L., & Pérez, M. (2022). Impacto de los factores psicosociales en el desempeño laboral: Un enfoque desde la salud ocupacional. *Revista Colombiana de Salud y Trabajo*, 18(2), 45-60. <https://doi.org/xxxxx>
- Gómez-García, R., Ronda-Pérez, E., & Benavides, F. G. (2016). Evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores sanitarios mediante el cuestionario CoPsoQ-ISTAS21. *Revista Española de Salud Pública*, 90(6), e1-e12. <https://doi.org/10.7321/RESP.2016.90.6.1>
- González, W., & Osorio Go, M. C. (2022). *Diseño de plan de prevención y control del peligro psicosocial para el departamento de enfermería del área de urgencias del Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2008). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2010). *Módulo Psicosocial [CoPsoQ-istas21]*. [PDF]
- López C., P., & Villegas M., L. (2021). *Gestión y prevención de riesgo psicosocial en empresas colombianas* [Trabajo de grado, Universidad Pontificia Javeriana]. Repositorio Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55548/Lina%20Villegas%2C%20Paulo%20lópez%2C%202021.pdf?sequence=1>
- Martínez, C., Rodríguez, J., & Ramírez, P. (2021). *Estrategias de intervención para la reducción del estrés laboral en el sector salud en Colombia*. *Revista de Psicología Organizacional*, 26(3), 112-130. <https://doi.org/xxxxx>

- Martínez O, K. Y., & Ramos G, F. A. (2021). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal asistencial de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña, Norte de Santander*. Repositorio Institucional Universidad Francisco de Paula Santander.
- Mendoza P, J. A., & Castilla G, S. M. (2022). *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en el personal administrativo y asistencial de una IPS en Valledupar*. Repositorio Institucional Universidad Popular del Cesar.
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Diario Oficial No. 47.141.
- Ministerio de Salud. (1998). *Resolución 02358 de 1998*. Diario Oficial No. 43.500.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1989). *Resolución 1016 de 1989*. Diario Oficial No. 39.091.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994). *Decreto 1295 de 1994*. Diario Oficial No. 41.434.
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019*. Diario Oficial No. 50.892.
- Monroy C., A., & Juárez G., A. (2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 248-27.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a10v7n3>
- Muñoz G, P. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales intralaborales en personal de enfermería de un hospital público utilizando el Cuestionario CoPsoQ*. Repositorio Digital Universidad de Concepción, Chile.
- Noscue R., D., & Camino R., A. (2022). *Análisis de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores del sector salud en Colombia durante los años 2012-2022* [Monografía,

- Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Institucional.  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6747/Factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20en%20sector%20salud%20%281%29.pdf?sequence=1>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Estrategias de prevención y control*. OIT. <https://www.ilo.org>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Salud mental en el trabajo: Un desafío global*. OMS. <https://www.who.int>
- Osada, J., & Salvador C., F. (2021). Consideraciones metodológicas sobre los estudios descriptivo-correlacionales en ciencias sociales. *Revista de Investigación y Métodos en Ciencias Sociales*, 36(2), 45-62.
- Pérez M, L. A., & Barrios P, E. (2020). Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en trabajadores del área de urgencias de una clínica privada en Barranquilla. Repositorio Institucional Universidad del Norte.
- Pujol C, L., & Lázzaro S, M. (2021). Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: una revisión sistemática integradora y agenda de investigación. Repositorio CONICET, Argentina y CIEAM, Chile.
- Presidente de la República de Colombia. (1994). *Decreto 1832 de 1994*. Diario Oficial No. 41.502.
- Presidente de la República de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de 2014*. Diario Oficial No. 49.277.
- Presidente de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015*. Diario Oficial No. 49.523.

- Pujol, L., & Lázaro, M. (2021). Diez años de investigación sobre riesgos psicosociales, salud y desempeño en América Latina: Una revisión sistemática integral y una agenda de investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622021000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622021000300004)
- República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial. <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Santiago, L. J., & Rojas, V. F. (2021). *Evaluación de los riesgos psicosociales intralaborales en el personal de salud del Hospital Regional Norte de Santander*. Repositorio Universidad de Santander (UDES), Cúcuta.
- Torres, L., & Ramírez, D. (2023). *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector salud en Valledupar* [Tesis de especialización, Universidad Popular del Cesar].
- Zuluaga M, J. A., & Restrepo V, J. D. (2022). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en el personal de enfermería de un hospital de alta complejidad en Medellín. Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia.