



**Guía de actividades para prevenir y mitigar el riesgo psicosocial percibido por
trabajadores de BQS S.A.S afectados por la emergencia la COVID-19.**

Leidy Johanna Martínez Cepeda, Andrea Caterine Mendivelso Ríos, Samuel Mauricio
Sarmiento Moreno, Lina Isabel Siatoya Moreno, Fabio Mauricio Tibocho Cárdenas.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / San Camilo Bogotá D.C. - Sede Principal

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

Bogotá D.C, noviembre 18 de 2021

**Guía de actividades para prevenir y mitigar el riesgo psicosocial percibido por
trabajadores de BQS S.A.S afectados por la emergencia la COVID-19.**

Leidy Johanna Martínez Cepeda, Andrea Caterine Mendivelso Ríos, Samuel Mauricio
Sarmiento Moreno, Lina Isabel Siatoya Moreno, Fabio Mauricio Tibocha Cárdenas.

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

Asesora

Gina Lorena Corredor Rueda

Ingeniera Industrial

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / san Camilo Bogotá D.C.- Sede Principal
Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá D.C, noviembre 18 del 2021

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. Problema | 4 |
| 1.1. Pregunta de investigación | 8 |
| 2. Objetivos | 8 |
| 2.1. Objetivo General | 8 |
| 2.2. Objetivos Específicos. | 8 |
| 3. Justificación | 9 |
| 4. Marco de referencia | 11 |
| 4.1. Marco teórico | 11 |
| 4.2. Estado del Arte | 21 |
| 4.3. Marco legal | 27 |
| 5. Metodología | 34 |
| 5.1. Enfoque y alcance | 34 |
| 5.2. Muestra de la población | 36 |
| 6. Instrumentos de recolección | 37 |
| 7. Procedimientos | 38 |
| 8. Análisis de Información | 41 |
| 9. Consideraciones éticas | 43 |
| 10. Cronograma | 45 |
| 11. Presupuesto | 46 |
| 12. Resultados y discusión | 47 |
| 13. Conclusiones | 57 |
| Referencias | 60 |

1. Problema

Las organizaciones son estructuras administrativas ficticias, que son creadas por personas naturales con el único fin de lograr unas metas para el crecimiento de la sociedad. Estos entes fictos, se apoyan en el talento humano y ponen en ejecución los presupuestos planeados para ser competitivos y lograr posicionarse en un mercado determinado.

Dentro de la globalización que hoy por hoy nos ataña, las organizaciones son transnacionales y buscan no solo ser competitivas en un campo determinado, sino por el contrario, cada día se expanden de forma acelerada para abarcar más mercados, en donde prima la experiencia de sus directivos y la capacidad de sus trabajadores, es por ello, que en ese gana – gana, las empresas deben cuidar a su trabajadores y garantizarles de manera constante, espacios de trabajo propicios para cumplir sus tareas y con un ambiente laboral estable, acorde con el objeto social de la compañía.

Haciendo uso de la Ley 1258 de 2008, se constituye la empresa Business and Quality Services S.A.S., en adelante BQS, siendo una compañía colombiana con personería jurídica e identificación tributaria, cumpliendo con los requerimientos legales para desarrollar su actividad económica y con la finalidad de brindar oportunidades laborales a la población de los diversos sectores colombianos, coadyuvando y contribuyendo a que tengan una mejor calidad de vida; cumpliendo con las contribuciones fiscales para la creación de programas sociales y apoyando continuamente a otras organizaciones para que mejoren sus procesos internos y la relación con la sociedad.

BQS es una empresa dedicada a la prestación de servicios y consultoría especializada en diferentes sectores de la economía del país, en el área ambiental, en las áreas de sistemas de gestión bajo estándares nacionales e internacionales; en áreas de seguridad y salud en el trabajo y en gestión de información. Su planta de personal está compuesta por setenta (70) empleados, de los cuales tres (3) laboran de manera directa en la gerencia, cuarenta y ocho (48) realizan actividades administrativas en modalidad tradicional y diecinueve (19) son operativos. En general los trabajadores de manera engranada se encargan del diseño, asesoría, implementación, mejora y mantenimiento de sistemas de gestión de las organizaciones que contratan sus servicios.

Como es bien sabido, dentro del territorio nacional se está viviendo una situación especial por la declaración de pandemia, haciendo caso a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS/WHO), sobre las medidas sanitarias, tendientes a contener la propagación de COVID-19, que se debe definir como una “enfermedad infecciosa causada por el Coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019”.

El primer caso en Colombia se confirmó el 6 de marzo del 2020, lo que llevo a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por eso se expide el Decreto 417 del 2020 por parte del Presidente de la República, por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir su vigencia, conforme a las facultades que le otorga el artículo 215 de la Constitución Política, el cual, posteriormente, fue extendido mediante Decreto 637 del 06 de mayo de 2020 y así sucesivamente, por el tiempo hasta la fecha actual.

Con la declaratoria de emergencia sanitaria, la alta dirección de BQS decide preservar la salud de sus trabajadores y se suma a la gran cantidad de empresas que deciden implementar el trabajo remoto o teletrabajo, con el único fin de seguir operando y atendiendo los compromisos contractuales que había suscrito. Esto conlleva a que la carga laboral se acrecentara en los trabajadores, por el no cumplimiento de: los horarios de trabajo, pausas activas y el distanciamiento social, sobreviniendo un ambiente de tensión mental, produciendo: estrés, ansiedad y depresión.

El panorama se fue agravando por la falta de comunicación, que en lugar de ser asertiva se convertía en conflictiva, puesto que, las ordenes no estaban siendo enfocadas, los procesos se alteraban en su estructura y los objetivos no se cumplían. Intempestivamente se perdieron las relaciones interpersonales a causa del aislamiento preventivo y el clima organizacional colapso, convirtiéndose en agreste.

Según Toro: “el clima organizacional son las percepciones compartidas en relación con diferentes realidades del trabajo, en tanto que la cultura cumple la función de homogeneizar las percepciones de las personas en relación con dichas realidades” (Toro, 2001).

Esto hace referencia a la disposición que tenga el colaborador con su empresa y con el trabajo que allí realiza; por ende, es importante conocer la afectación psicosocial que se presentó a partir del cambio en la modalidad de trabajo, pasando del modelo tradicional y por causa de la declaratoria de la emergencia sanitaria mundial (pandemia) de la COVID-19 al trabajo remoto o

teletrabajo, poniendo en ejecución lo normado en la Ley 1221 de 2008, lo cual desencadenó en un impacto directo en la población administrativa de BQS. (Colombia, 2008)

Dentro de la organización se debe realizar un mayor énfasis en la prevención y el control de la afectación percibida sobre el bienestar físico, mental y emocional del trabajador que se deriva como resultado de la falta implementación de herramientas eficaces o necesarias a partir de la adopción del trabajo remoto por consecuencia de la emergencia sanitaria por la COVID-19, toda vez que puede impactar a la población administrativa de la empresa, sobre todo a quienes están trabajando de esta manera.

Esta labor puede llegar a ser compleja debido a la multiplicidad de tareas asignadas a un mismo colaborador, a su vez esta labor puede generar impacto a nivel personal y/o familiar cuando no se hace un óptimo manejo del tiempo generando una sobre carga de trabajo que se puede ver reflejada en la asignación de actividades por parte de los líderes de cada proceso, ocasionando posibles impactos negativos en la calidad de vida del trabajador tales como psicológicos, físicos y sociales derivados del estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Por lo anterior, es importante realizar un enfoque hacia la identificación de las condiciones actuales de salud mental en las que se encuentren los trabajadores, logrando así abordar, controlar y/o mitigar su impacto (Resolución 2646, 2008).

1.1.Pregunta de investigación

¿Qué estrategia de prevención sería pertinente para el control del riesgo psicosocial, percibido por los trabajadores de la empresa BQS, quienes a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la COVID-19 realizan trabajo de forma remota?

2. Objetivos

2.1.Objetivo General

Determinar la percepción de los riesgos psicosociales de los trabajadores de BQS, quienes realizan funciones de manera remota por causa de la emergencia sanitaria por la COVID-19 para plantear una estrategia para la prevención y mitigación del riesgo psicosocial.

2.2. Objetivos Específicos.

- Crear un cuestionario que permita indagar por la percepción acerca de las posibles afectaciones a su salud mental por los cambios adoptados en su modalidad de trabajo por la emergencia sanitaria por la COVID-19.
- Analizar los resultados del “*cuestionario de percepción en tiempo de aislamiento por COVID-19*” para identificar las condiciones del riesgo psicosocial en las que se encuentran los trabajadores de BQS quienes por la pandemia debieron adoptar la modalidad de trabajo remoto.

- Generar una guía para el abordaje de riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores de BQS, buscando mitigar los efectos negativos mediante el planteamiento de actividades y recomendaciones de prevención.

3. Justificación

Con la presente investigación se busca generar un reconocimiento por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios ante la empresa BQS, como una institución comprometida en la formación de profesionales integrales y comprometidos con el país, generadores de ideas y soluciones que optimizan procesos.

Por tal razón sería representativo generar una propuesta donde se establezcan una serie de estrategias de prevención orientadas a la mitigación del riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa BQS, relacionado directamente con los resultados arrojados en el “*cuestionario en tiempo de aislamiento por COVID-19*” y por otra parte contar con mecanismos para la promoción de la salud, prevención y control que intervienen tanto en las condiciones de salud mental, así como de trabajo.

De esta manera, con el desarrollo de este proyecto se espera brindar a la empresa una herramienta que pueda ser implementada con el fin generar impactos positivos a la población trabajadora de BQS, ya que con esta se busca abordar el riesgo psicosocial previsto en aquellos trabajadores que realizan sus actividades con modalidad de trabajo en casa y así mismo minimizar las consecuencias generadas por este riesgo, ya que desde las estrategias que se plantearan, se podrá

establecer acciones para mitigar aquellos factores que se identificaron en el “*cuestionario en tiempo de aislamiento por COVID-19*” que fue aplicado.

El trabajo es importante para el hombre no solo para sentirse útil, sino para que pueda poner en práctica los conocimientos que ha adquirido durante su vida laboral y de allí surge una fuente de ingresos para su sostenimiento personal y familiar. Ahora bien, no se puede dejar de lado lo estipulado en la Constitución Política de 1991, estipulado en el artículo 54 en el que se manifiesta: “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y capacitación profesional y técnica a quienes lo requieran” (Política, 1991)

Con esto también se logra dar cumplimiento a la ley 2088 del 12 de mayo de 2021 “*Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones*” en donde se establecen los lineamientos básicos para brindar a los trabajadores un sano desarrollo de sus actividades laborales desde esta modalidad de trabajo. (Congreso, 2021)

Seguido a esto, este proyecto podrá brindar herramientas que fortalezcan el programa de prevención de riesgo psicosocial con el que actualmente cuenta la empresa, tomando como referencia que en este no se ha considerado el alcance a la totalidad de trabajadores que ahora realizan sus actividades desde casa, por lo cual no se brinda una cobertura pertinente a la población trabajadora, además de generar un aporte directo a este programa, también se podrá fortalecer la gestión interna hacia el manejo de este riesgo, ofreciéndoles alternativas de abordaje mediante estrategias de prevención orientadas a la mitigación del riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como: “*estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades*”, anudado a ello, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) considera la salud ocupacional como: “*Rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de accidentes de trabajo y profesionales*”. (OIT, 2018)

Ahora bien, partiendo de estas dos grandes definiciones, podemos argüir que el trabajo es quien se adapta al hombre, por lo tanto, el entorno y todas las condiciones deben estar dadas para que esa adaptación ronde en una sinergia permanente. Marx *concebía el trabajo como una facultad exclusiva del hombre* (Marx, 1970) puesto que, para apropiarse del mundo natural debía crear objetos que le facilitaran la obtención de comida, ropas y alojamiento.

Mikhail define al estrés laboral, como el desequilibrio entre el trabajador y el entorno laboral, o como respuesta a la tensión que se genera por el agotamiento y la actividad que se está desarrollando. (Mikhail, 1981) Durante nuestra historia, se ha mirado el estrés como una enfermedad laboral, que día a día hace perder buenos trabajadores, quienes por no entender la gran diferencia que existe entre horario laboral y vida personal, terminan mezclando estos dos escenarios y sin un acompañamiento adecuado, terminan viviendo situaciones difíciles de comprender.

Hans Selye, considerado el padre del concepto moderno de estrés, asevera que los sucesos atribuidos al estrés pueden ser positivos o negativos; también puede resultar beneficioso o nocivo. Es así como el estrés laboral tiene relación directa sobre los impactos negativos que se pueden generar en la salud mental y física de los trabajadores. La asociación entre la salud mental y la salud física facilita la aparición de diversos impactos como lo son:

- La alteración salud mental es un factor de riesgo para las condiciones físicas crónicas
- La gente con condiciones serias de la salud mental tiene un alto riesgo de sufrir condiciones físicas crónicas.
- La gente con condiciones físicas crónicas está en riesgo de desarrollar una deficiencia en su salud mental.

Estos impactos pueden verse altamente influenciados cuando existen condiciones que no se encuentren controladas y que inciden directamente y aumentan en afectación psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial comprenden un amplio espectro de factores, esto no significa que todos ellos estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. Por ejemplo, un puesto de trabajo aislado no se verá afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pacientes, pasajeros. (Selye, 1979)

Frente a la Teorías del comportamiento, se suelen considerar diferentes aspectos para analizar el comportamiento y dificultades que traen consigo los trabajadores dentro de las organizaciones, no obstante, con frecuencia impactan los resultados que se obtienen a través de diferentes pruebas ya que, en gran parte, no tenemos conocimiento de lo que pasa al interior de la organización.

Desde la revolución industrial se hablaba mucho de adquirir mayor recurso de personal con el fin de aumentar volúmenes de producción, estrategias, ritmo de ventas y todo en pro de las ganancias vs la productividad, sin tener en cuenta el estado de ánimo y el rol del colaborador en la organización. Hoy en día varias teorías enunciarnos 4 de las más relevantes, que informan sobre el valor humano en el desarrollo de estas actividades y podemos decir que estas percepciones que se ven reflejadas en las personas, pues a mayor satisfacción personal mayor será su productividad.

Otra teoría, es la psicología Humanista, el psicólogo estadounidense Abraham Maslow realizo una teoría de motivación, que básicamente consiste en explicar qué impulsa la conducta humana. “En la cual existe una jerarquía de las necesidades humanas, y conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. A partir de esta jerarquización se establece lo que se conoce como: Pirámide de Maslow.” (Garcia, 2000)

Sin profundizar, esta pirámide consta de cinco fases de motivación como lo son: La Fisiología, La Seguridad, La Afiliación, El Reconocimiento y aquella persona que se sienta complacida en estos aspectos finalmente encuentra la Autorrealización. Es decir que toda persona complacida, se sentirá autorealizada. (Garcia, 2000)

Por lo que “el rendimiento del trabajador está muy relacionado con la satisfacción laboral. Los empleados que están felices y conformes con su trabajo están más motivados, son más productivos, están más comprometidos con los objetivos de la empresa” (Universia, 2016)

Ahora bien, como aporte, desde la psicología organizacional ¿Cómo vincular el proceso de adaptación al trabajo y el objeto de satisfacer las necesidades de la persona a los aspectos empresariales? En libro de Administración de RRHH , idalberto Chiavenato, nos dice que “una buena adaptación significa Salud Mental y las 3 características de las personas mentalmente sanas son:

- Las personas se sienten bien consigo mismas
- Se sienten bien en relación con otras personas
- Son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias” (Chiavenato, 2017)

El mundo del negocio se está reestructurando, pues las nuevas demandas en el mercado a raíz del internet, las tecnologías y las comunicaciones han avanzado exponencialmente. Hoy en día ya vemos el Network como modelo de trabajo fuerte, dando mayor complacencia y facilidad al empleado, también el HOME OFFICE ya es un hecho en Colombia. Muchos de estas garantías “Se pueden observar en las organizaciones buscando nuevas formas de comprenderlos, ofrecerles paquetes de beneficios ajustados a sus necesidades y que estas prácticas se conviertan en claves para que la cultura de cada empresa se refleje en los comportamientos y resultados de todos” (Hsb, 2019)

La siguiente teoría de la cultura organizacional, específicamente la teoría propuesta por Edgar Schein donde se realiza una medición a nivel global y se enfatizan en comprender las apreciaciones, perspectivas e interpretaciones de los trabajadores de las organizaciones de una población en particular de una empresa. Esta investigación, evalúa los artefactos (manifestaciones emocionales, verbales, psicológicas, de los trabajadores etc.) Los valores (definen los principios

sociales de la población trabajadora) las creencias (la verdad de lo que creen, la interacción y la percepción en el ámbito laboral). (Schein, 1992)

Es importante tener claro a la hora de construir criterios que se buscan medir y realizarse cuestionamientos para la implementación de la medición como: “¿De qué manera dan cuenta los artefactos de la cultura organizacional? ¿Qué valores y normas implícitas denotan lo que es importante para la cultura de la organización? y ¿Cuáles son los presupuestos o presunciones básicas que predominan en la cultura organizacional de esta entidad?” (Simone Villas Boas, 2013)

Para ello buscamos según la teoría de Peiró, enfatizarnos en 4 estructuras, cada una con 5 preguntas que pretende dar análisis a la perspectiva de un grupo poblacional de trabajadores de BQS después de pandemia y de cómo ello puede influir en la organización. Conforme a la identificación del impacto psicosocial, se deben determinar los diversos factores que hacen parte de la situación macro:



Figura. 1 Tipos de factor de riesgo psicosocial (Peiró, 2020)

Como lo menciona Peiró, “todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud” (Peiró, Psicología de la organización, Control del estrés laboral, 2020). Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos.

Con lo que se abre la perspectiva, que hoy día sigue vigente con relación al bienestar mental de una población trabajadora, en donde se pueden identificar diversos factores en una misma muestra seleccionada dentro de una empresa.

En la actual realidad vivida por miles de trabajadores de empresas colombianas, se caracteriza la poca adaptación al cambio surgido por la emergencia sanitaria por COVID-19 a nivel mundial, ya que miles de personas se vieron obligadas a adoptar nuevas formas de trabajo, por lo general orientado al trabajo remoto desde sus hogares, lo que impacta directamente en la interacción que se tiene con el trabajo, esto teniendo en cuenta que se deben acoger a nuevas formas de desempeñar las actividades, teniendo en cuenta factores como, la convivencia en casa, compartir el espacio laboral con personas ajenas a la labor, limitaciones en los canales de comunicación entre jefes y subordinados, combinar el espacio laboral con el espacio personal, implicación en exceso de actividades laborales, etc. (Peiró, Psicología de la organización, Control del estrés laboral, 2020)

Por otro lado, es importante resaltar que, con la identificación de estos factores, se pueden tomar bases para fortalecer los programas relacionados a su atención, establecidos por las organizaciones, y con esto abarcar factores que anteriormente no se tenían en cuenta, y poder brindar y garantizar desde la gestión de la empresa a la población trabajadora una mejor calidad de vida, lo que a la vez, se espera genere un impacto positivo con relación al desempeño y resultado de las actividades laborales.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta el énfasis del gobierno colombiano, en dónde el ministerio de trabajo busca que las entidades públicas y privadas implementen instrumentos para lograr identificar factores de riesgo psicosocial, por medio de lo establecido en la resolución 2404 de 2019, la cual comprende diferentes métodos para la prevención de esta afectación en el entorno laboral, además de diversas acciones para su mitigación.

Tomando en consideración que para la aplicación de la herramienta antes mencionada es necesario contar con licencia en seguridad y salud en el trabajo y formación en psicología, no era viable para este proyecto hacer una intervención de este tipo, por lo que se opta por aplicar un cuestionario que permita analizar la percepción respecto a la posible afectación a la salud mental, de los trabajadores de la organización que se han visto sometidos a adaptar el trabajo en casa como alternativa para el desarrollo de sus labores con ocasión de la pandemia por la Covid-19.

En este sentido, para las evaluaciones de los riesgos psicosociales, se toma como referencia la edición del ministerio de trabajo (MinTrabajo, 2015), Medición de Riesgos Psicosociales, 2015. Frente a estudios de algunas orientaciones donde especifican que, para medir los riesgos, “No es solo hacer una simple enumeración de preguntas y respuestas, estas se han clasificado según qué fase del proceso de evaluación se está analizando, es decir: que ciertas preguntas y sus (Peiró, Psicología de la organización, Control del estrés laboral, 2020)

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

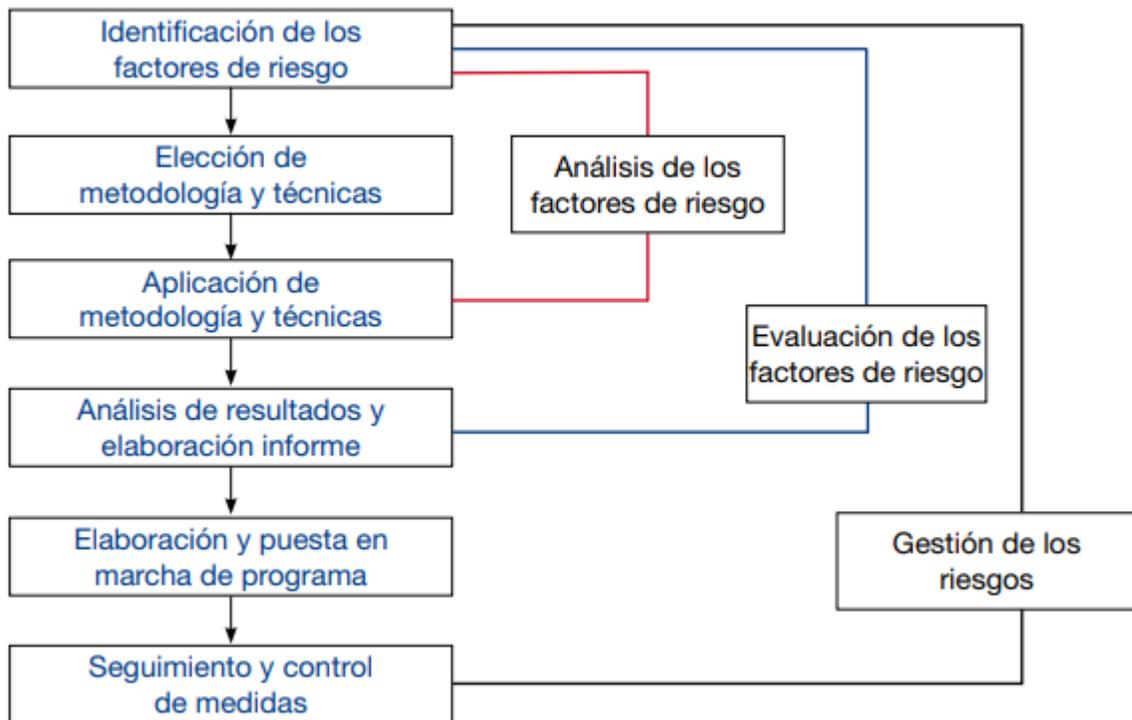


Figura. 2 Referencia Evaluación del riesgo Psicosocial (Peiró, 2020)

Las etapas arriba descritas conforman la base para la estructuración del presente trabajo y en cuanto a la construcción del instrumento a aplicar, “cuestionario en tiempos de aislamiento por COVID-19”, se toma parte de la identificación de factores de riesgo psicosocial que se plantea en la figura 1 y se estructuran bloques de preguntas encaminados a determinar la percepción de los trabajadores respecto a cada uno de los grupos de factores. Adicionalmente, para mayor facilidad, el cuestionario contempla solo opciones de respuesta de sí o no a cada pregunta a fin de ponderar los datos cualitativos, de lo que perciben los trabajadores encuestados.

Con relación a lo anterior y para aterrizar la visualización de las problemáticas y enfocar el proyecto, se direcciona el tipo del análisis a descriptivo puesto a que hace parte de uno de los 4

enfoques de investigación validos como parte del método científico, La estadística descriptiva es la parte de la disciplina que se encarga de ordenar, resumir y analizar un conjunto de datos mediante una serie de técnicas y métodos, donde los resultados proporcionados no pretenden ir más allá del propio conjunto de datos. (Epidat, 2014)

Se podría decir que es el recurso que nos permite conocer de manera descriptiva cómo es la realidad bajo investigación y ha sido caracterizada como “el arte de perder información”, debido a que una vez aplicada obtenemos básicamente medidas de resumen y a partir de ellas no se podría recuperar la información original. En rigor, cabe subrayarlo, es frecuente que sea exactamente eso lo que se desea: desembarazarnos de datos no esenciales, no característicos, para quedarnos con pocos elementos que permitan hacer una caracterización “a grandes rasgos” de los datos procesados. (Epidat, 2014)

Finalmente, se afirma que es posible transformar las variables cuantitativas en cualitativas mediante un proceso de categorización; es decir, creando categorías a partir de los valores que toma la variable. Por ejemplo, la edad de una persona en años se podría categorizar en los siguientes grupos de edad: menores de 20 años, de 20 a 39, de 40 a 59 y 60 años o más; de esta forma, en este ejemplo, se pasa de una variable cuantitativa discreta a una cualitativa ordinal. Las variables medidas en un conjunto de individuos se pueden describir mediante tablas que resumen sus valores, bien empleando técnicas gráficas, bien calculando medidas numéricas de resumen. (Alcazar, 2015)

4.2.Estado del Arte

| | |
|-----------------------------|---|
| Periodo de búsqueda: | Entre 2000 al 2021 |
| Bases de datos: | Scielo, Google académico, Redalyc, MinSalud, datos abiertos Col. |
| Resultados: | 1.080.000; 70.080; 94.000, 103. |
| Búsqueda: | <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de mejora; Sistemas de vigilancia epidemiológica; - Prevención de los riesgos psicosociales, -Estrés laboral, vulnerabilidad y fatiga en operarios y personal administrativo, - Ajuste persona y ambiente en aspectos objetivos y subjetivos, - Factores y riesgos laborales psicosociales: - conceptualización, historia y cambios actuales, - La salud Mental de los trabajadores. - Determinación del Riesgo, - Psicosocial y relación del riesgo - Estrategia en entornos psicosociales – Metodología para la prevención de los riesgos psicosociales – El sistema de trabajo y el impacto en las cargas laborales. |
| Fuentes consultadas: | Lemus, J. (2000); Peiró, J. M. (2004 y 2020), Preciado ML, (2008), Ricardo Sánchez, (2017), Bernardo Moreno Jiménez (2015), Manuel Velázquez (2017), Rodrigo López (2004) Juan Carlos Quintana (2008) Ariel Ramos (2002) Pedro Trevijano (2007) Ángel Lara (2015) |

En asuntos laborales, muchos Estados del mundo se han preocupado por la salud de los trabajadores, obligándose a modificar los estamentos jurídicos, creando leyes y alianzas estratégicas, directrices de planes de gobierno, entre otras, pero se ha notado un gran avance en la Unión Europea - UE, quienes han adaptado sus ordenamientos jurídicos para que giren en beneficio de los trabajadores, protegiendo su salud y brindando seguridad en todo momento. Con marcada diferencia, España es el abanderado dentro de la UE que más se ha preocupado y ha procurado legislar a favor y en beneficio de los trabajadores.

A través de la Ley 31 de 1995 el Estado español, ha prevenido a sus trabajadores de todos los factores de riesgo laboral, y como se hará la intervención en caso de que ocurra un accidente laboral, para tal fin, ha delimitado los procesos y los alcances que deben tener los trabajadores y empleadores, no con la finalidad de buscar un responsable sino para generar una conciencia social y se aprendan de los errores cometidos.

Caballero-Domínguez, C. C., & Campo-Arias, Asocian la salud mental como un estado de tranquilidad y plenitud del ser humano, que rodeado de un buen ambiente logra un desarrollo emocional continuo. En este sentido, el trabajo debería ser uno de los ambientes que en mayor medida afecta la salud física y mental de las personas y, en los momentos actuales, en los que el trabajo ha sufrido y está sufriendo cambios continuos y sustanciales en su organización, esa afectación puede dar lugar a importantes problemas de salud mental. (Dominguez, 2020)

Cifuentes-Leiton, D. M., & Londoño-Cardozo, arguyen en su obra *Teletrabajo: el problema de la institucionalización*, que el desarrollo tecnológico ha permitido que hoy en día, el trabajador pueda cumplir con sus funciones laborales desde casa u otro sitio de trabajo, como una tendencia mundial y por su parte, el teletrabajo se ha incrementado como una manera informal, rompiendo algunas reglas de subordinación y agudizando los derechos laborales. (Cardozo, 2020)

El uso de información, el empleo de las tecnologías de comunicación, la expansión del sector servicios y la utilización creciente de la externalización y la subcontratación son algunos de los grandes ejes, pero no los únicos, de ese cambio al que, en los últimos años, hay que añadir las

reestructuraciones que están teniendo lugar como consecuencia de la crisis económica, que es mundial pero particularmente aguda en Latinoamérica.

Los citados cambios han dado lugar a que los llamados riesgos psicosociales, asociados a la organización del trabajo, hayan emergido hasta considerarse un problema importante en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo no sólo por los expertos, sino también por los propios trabajadores. Se pone de manifiesto que el 20% de los trabajadores de la UE-15 y el 30% de los nuevos miembros de la UE creían que el estrés causado por el trabajo era un riesgo para su salud.

A nivel de riesgo Psicosocial, explica Bernardo Jiménez en su revista de medicina y seguridad en el trabajo, que estos, han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. (Jiménez, 2019)

El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos. (Jiménez, 2019)

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado., Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema

aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. (OIT, 1989)

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos, llama la atención que la práctica total del listado siga siendo actual (OIT, 1989)

La revista científica Scielo, (Scielo, 2018) hizo un estudio frente al impacto del estrés en el trabajo, donde se evaluaron a 103 trabajadores de la empresa Asistencia y Mantenimiento Minero S.A.C., cien (100) de los sujetos eran varones y tres (3) eran mujeres, pero debido a que el número de mujeres era desproporcionadamente desigual, se trabajó solo con los datos de los varones. Las edades de los trabajadores fluctuaban entre 19 y 55 años y fueron clasificados en tres categorías de acuerdo con el tipo de labor que desempeñaban: mecánicos operarios, administrativos, e ingenieros.

Se hizo mediante la Escala de Evaluación de Reajuste Social, se colocó un espacio para colocar los datos relativos a la edad, el género y el cargo que tienen los trabajadores en la empresa. Se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,79 mediante el método de mitades partidas.

Tabla 1. Frecuencias de respuesta de sucesos vitales por cargo

| | Mec. | Adm. | Ing. | Total |
|--|------|------|------|-------|
| Muerte de cónyuge | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Divorcio | 4 | 2 | 4 | 10 |
| Lesión o enfermedad | 7 | 3 | 3 | 13 |
| Matrimonio | 13 | 3 | 7 | 23 |
| Ser despedido del trabajo | 11 | 3 | 2 | 16 |
| Retiro | 35 | 4 | 2 | 41 |
| Embarazo | 18 | 3 | 4 | 25 |
| Nuevo miembro a la familia | 25 | 6 | 5 | 36 |
| Cambio de estatus económico | 41 | 7 | 7 | 55 |
| Muerte de un amigo cercano | 23 | 1 | 3 | 27 |
| Cambio a una línea de trabajo distinta | 25 | 8 | 4 | 37 |
| Juicio hipotecario por una propiedad | 5 | 8 | 5 | 18 |
| Cambio responsabilidades en el trabajo | 33 | 9 | 7 | 49 |
| Abandono de hogar por un hijo o hija | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Gran logro personal | 37 | 10 | 7 | 54 |
| Iniciar o terminar la escuela | 23 | 3 | 5 | 31 |
| Cambio en las condiciones de vida | 43 | 9 | 7 | 59 |
| Problemas con el jefe | 12 | 2 | 0 | 14 |
| Cambio de residencia | 19 | 5 | 2 | 26 |
| Cambio de escuela | 2 | 3 | 5 | 10 |
| Cambio de actividades sociales | 29 | 7 | 6 | 42 |
| Cambio de hábitos de sueño | 42 | 10 | 4 | 56 |
| Cambio de hábitos de alimentación | 47 | 11 | 5 | 63 |
| Vacaciones | 15 | 2 | 7 | 24 |

(Scielo, 2018)

Respecto al estrés, se encontró que los ingenieros tenían un nivel de estrés más alto ya que en función de las UCV, el 46 % de ellos padecía una crisis de vida considerable, el 37 % de los mecánicos operarios tenía una crisis de vida moderada y el 22 % de los trabajadores que realiza labores administrativas presentaba un nivel de estrés medio.

Los ingenieros y los mecánicos que operan maquinaria tenían más incidencia de estrés laboral si se considera que experimentaron más UCV. Comparativamente, los ingenieros tenían más crisis considerable de vida que los administradores y los mecánicos operarios, mientras que un porcentaje mayor de los administradores presentaban crisis de vida moderada. Los mecánicos tenían en mayor porcentaje estrés normal mientras que los ingenieros no registraron este nivel de estrés.

Los resultados sugieren que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa Asistencia y Mantenimiento Minero S.A.C. son: cambios de hábitos de alimentación, cambio en las condiciones de vida, cambio de hábitos de sueño, cambio de estatus económico y gran logro personal. Asimismo, se encontró que existen diferencias en los sucesos vitales según el tipo de cargo que tienen los trabajadores. Los administrativos marcaron el cambio de responsabilidades en el trabajo además del cambio de hábitos de sueño, de alimentación y de condiciones de vida. Para los ingenieros, por otro lado, el matrimonio y las vacaciones eran además del gran logro personal y el cambio de condiciones de vida, los sucesos vitales más frecuentes (Scielo, 2018)

4.3. Marco legal

En un estado social de derecho y estado de derecho, durante muchos años el desarrollo del empleo en Colombia ha estado limitado a programas de gobierno o políticas públicas, pero no se le ha dado la importancia que se necesita o más bien, se han dado soluciones parciales para la gran problemática nacional que se presenta, porque a diferencia de los empleados públicos, existe una inequidad con los trabajadores privados en relación con el riesgo psicosocial, yendo en contravía con lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo en 1984.

En el documento titulado “Los Factores Psicosociales En El Trabajo: Reconocimiento Y Control” (OIT, 2018) Se analiza al trabajador, su entorno, el rol desempeñado y las condiciones de la empresa, Se ahonda que la sobrecarga laboral, la falta de control y el conflicto con autoridad jerárquica, son factores influyentes para el desequilibrio en la salud mental del trabajador, notándose la desmejora en el cumplimiento de sus obligaciones.

Hacia el año 1.990, la situación del país pasaba por su peor situación, teniendo en cuenta las olas de terror a causa del narcotráfico, el asesinato de líderes políticos y muchas situaciones que desestabilizaban la sociedad, lo cual llevo a un grupo de ciudadanos, a través de la Séptima Papeleta a proponer erigir una nueva Carta Política, para reformar la antigua constitución de 1886.

A partir de la promulgación de la Constitución Política de Colombia en el año 1.991, se tuvieron como derechos fundamentales, los estipulados en treinta (30) artículos, pero sobresale lo

expuesto en el artículo 25. *“El trabajo es un derecho y obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”*, (Política, 1991) en donde se exalta las garantías que deben tener todos los trabajadores dentro del territorio colombiano y por ello, no se puede dejar de lado la responsabilidad que tiene el Estado en dictar políticas públicas para el mejoramiento laboral, sin importar la profesión escogida.

En el artículo 53 de la carta política, se ordena la expedición del estatuto del trabajador, en donde se fijan los parámetros mínimos para la ejecución de una actividad laboral, sin que hasta la fecha, el Legislador Primario, haya expedido dicha ley, únicamente se dictan unos principios, en los cuales se resalta: *“situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales del derecho”*, dejando a la deriva de los programas de gobierno la estabilidad laboral de los trabajadores. (Política, 1991)

Dentro de la misma constitución, en su artículo 333 se estipula: *“La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.* (Política, 1991)

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El

Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su disposición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.”. (Política, 1991)

Es por ello, que el constituyente primario se preocupó y elevó a derecho fundamental la posibilidad que tiene un colombiano para crear una empresa, pero no es solo crearla y deslindarse de sus responsabilidades, por el contrario, el empresario debe procurar que la empresa tenga un fin social, que le permita crecer, a la par con sus trabajadores.

El poder ejecutivo desarrolló el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales, dejó plasmado en el artículo 1 numeral 42 “**PATOLOGIAS CAUSADAS POR ESTRES EN EL TRABAJO: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo.** Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica severa o colon irritable. (Subraya fuera del texto), con el fin de coadyuvar a la salud de los trabajadores en Colombia.

Corolario de lo anterior y con el fin de mitigar el impacto del riesgo psicosocial, de acuerdo con su causalidad, se expide el Decreto 1477 de 2014 y en su anexo técnico se identifican los Agentes Psicosociales, a parte de las enfermedades que se pueden desarrollar por la sobre carga laboral. Se identifica el estrés como una consecuencia derivada del trabajo y sus factores estarán ligados a la falta de comunicación, velocidad en la ejecución de las tareas, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la relación tarea – trabajador.

A través de la Resolución 2646 de 2008, del 17 de julio, el Ministerio de Protección Social, definió los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y sus posibles causas. Dentro del compendio normativo, se aclara que el trabajo es la actividad ejecutada por una persona dentro de un horario laboral, con unas condiciones ambientales y ergonómicas necesarias para cumplir con los objetivos de una organización; sin dejar de lado la salud mental del trabajador, puesto que es de vital importancia. Se aclara, que son deberes del empleador: velar por la salud física y mental de los trabajadores, respetar los horarios laborales, el cumplimiento de pausas activas, evitar el acoso laboral, crear el Comité de Convivencia y capacitar permanentemente a los trabajadores.

Anudado a lo anterior, se enfatiza en los factores de riesgos psicosocial que reconoce los aspectos intralaborales, extralaborales o externos y condiciones intralaborales o características intrínsecas del trabajador. También se conmina a las Administradoras de Riesgos Profesionales (hoy Administradoras de Riesgos Laborales - ARL. Ley 1562 de 2012) para que brinden asesoría y asistencia técnica a las empresas, desde la alta gerencia hasta el cargo más bajo, en el sentido de intervenir de manera directa en los factores de riesgo psicosocial.

Por otro lado, la Resolución 2404 de 2019, 22 de julio, el Ministerio del Trabajo, establece los aspectos técnicos (obligatorios) para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los factores de riesgo psicosocial. Se erigen las baterías, las guías y los protocolos como instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial y su periodicidad. Se les ordena a los profesionales en psicología, ya sean personas naturales o jurídicas, para que salvaguarden la información y no hagan pública la información recopilada, arguyendo la reserva legal en relación con la profesión y los derechos fundamentales los pacientes.

En la resolución antes citada, se implantan tres ejes de enfoque: la promoción, la prevención y la intervención, como factores de riesgo psicosociales, ya sea por agotamiento laboral, situaciones de duelo, estrés, depresión o acoso laboral. Dando los parámetros de abordaje, siendo un equipo interdisciplinar, los llamados a cumplir con el diseño, orientación y desarrollo de las actividades de prevención y control, así como para su acompañamiento y evaluación.

En continuidad con el desarrollo de prevención y acción de apoyo psicosocial que la empresa BQS viene realizando y en cumplimiento a la normatividad, es imperativo tener en cuenta hacia el mes de diciembre del año 2019, fue detectado en la ciudad de Wuham (China) el primer caso de una enfermedad infecciosa causada por el SARS-CoV-2, que posteriormente se denominó *coronavirus* o COVID-19.

De acuerdo con lo explicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS/WHO), se le llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad y por causa del COVID-19 , se desato una crisis económica mundial, paralizando las industrias internacionales y nacionales; las divisas tuvieron variaciones importantes; se dejaron de importar y exportar productos de materias primas, manufactura y alimenticios; los combustibles fósiles (petróleo y gas) por no tener oferta y demanda quedaron apilados en buques dentro de aguas internacionales porque no había como operar los puertos en ciertos estados. La crisis de los mercados, obligo paulatinamente a cerrar las empresas.

Cuando muchos trabajadores de las diferentes industrias nacionales tuvieron que parar, por las disposiciones del gobierno nacional y de los empleadores, fue cuando se desato la verdadera crisis social, porque había miedo en las calles, era imperativo parar los sectores económicos, optando por enviar los empleados a sus casas. Fue tanto este temor de contagios, que de forma inmediata el gobierno nacional ordenó el cierre de establecimientos educativos (colegios y universidades) para seguir frenando la propagación del virus a lo largo y ancho del país.

También se limitó el tránsito por las calles de hombres y mujeres mayores de 60 años; los niños, niñas y adolescentes también tenían restringido el tránsito en las calles. Empezó la

virtualidad laboral, según lo ordenado por el Ministerio de Trabajo y a los trabajadores se les implemento el teletrabajo (trabajo en casa).

El Ministerio de Salud y Protección Social emite documento escrito, en donde fija los lineamientos para abordar problemas y trastornos mentales en trabajadores de la salud en el marco de afrontamiento del coronavirus (COVID-19). El Decreto 457 de marzo de 2020, firmado por el presidente de la República, ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de Colombia, en el marco de la emergencia sanitaria por causa de COVID-19.

Es así como el gobierno de turno, liderado por el señor presidente Iván Duque Márquez (2018-2022), dentro de lo estipulado en la Constitución Política, declara mediante el Decreto 417 de 2.020 un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica dentro del territorio Nacional, con el fin de preservar la salud de los trabajadores, sin prever las consecuencias en la salud mental que a futuro pudiesen padecer los trabajadores de la empresa BQS, por el trabajo rutinario desde casa y en muchas ocasiones, no respetando los horarios laborales.

Como medida preventiva ante la declaratoria de pandemia, el Ministerio de Trabajo emitió la Resolución 0041 de 2020 en donde fija unos lineamientos para el trabajo en casa, exaltando que las relaciones laborales no terminan, pero si cambian en su contexto, puesto que muta del trabajo tradicional (presencial) al trabajo remoto (teletrabajo), siendo enfático en el respeto por el horario laboral, permitiendo la desconexión digital y precaviendo los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Aún más, subraya: “Los empleadores deben promover espacios que permitan al trabajador realizar pausas activas de higiene y de protección de la salud, así como un descanso mínimo entre reuniones continuas. En este sentido, el trabajador debe acatar las pautas que sobre el particular se establezca, así como va el por su autocuidado”.

Para garantizar la salud física y mental de los trabajadores de BQS, se sigue estableciendo el teletrabajo como medida preventiva al contagio y mitigación del COVID-19, dando cumplimiento a las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2.020 y 222 y 738 de 2.021 emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance

El planteamiento de la propuesta actual tendrá un enfoque cualicuantitativo (mixto), puesto que utilizó la recolección de datos teniendo como base la medición numérica y un análisis de tipo estadístico, con el que se construyeron pautas de comportamiento (Hernández, 2014)

En este sentido, el alcance fue de tipo descriptivo y abarcó desde la revisión del análisis de los resultados del cuestionario en tiempo de aislamiento por COVID-19 aplicado al personal que desempeña actividades administrativas en casa vía remoto, lo que por su parte nos permitió el diseño, la elaboración e implementación de las estrategias de prevención y control de riesgo

psicosocial, en acuerdo con la revisión y aprobación por parte del responsable del Sistema de Gestión Integrado de la empresa Business and Quality Services S.A.S.

El análisis descriptivo hace parte de uno de los 4 enfoques de investigación validos como parte del método científico, la estadística descriptiva es la parte de la disciplina que se encarga de ordenar, resumir y analizar un conjunto de datos mediante una serie de técnicas y métodos, donde los resultados proporcionados no pretenden ir más allá del propio conjunto de datos. (Epidat, 2014)

Este alcance es el que permitió conocer de manera descriptiva cómo es la realidad bajo investigación, debido a que una vez aplicada obtenemos las medidas de resumen y a partir de ellas no se podría recuperar la información original. En rigor, cabe subrayarlo, es frecuente que sea exactamente eso lo que se desea: desembarazarnos de datos no esenciales, no característicos, para quedarnos con pocos elementos que permitan hacer una caracterización “a grandes rasgos” de los datos procesados. (Epidat, 2014)

Finalmente, se afirma que es posible transformar las variables cuantitativas en cualitativas mediante un proceso de categorización; es decir, creando categorías a partir de los valores que toma la variable. Por ejemplo, la edad de una persona en años se podría categorizar en los siguientes grupos de edad: menores de 20 años, de 20 a 39, de 40 a 59 y 60 años o más; de esta forma, en este ejemplo, se pasa de una variable cuantitativa discreta a una cualitativa ordinal. Las variables medidas en un conjunto de individuos se pueden describir mediante tablas que resumen sus valores, bien empleando técnicas gráficas, bien calculando medidas numéricas de resumen. (Alcazar, 2015)

5.2. Muestra de la población

Business and Quality Services S.A.S., Cuenta con una población de 70 empleados, de los cuales 3 pertenecen a la gerencia, 48 realizan actividades de tipo administrativa y trabajan de forma remota y 19 son operativos, en general los trabajadores de manera engranada se encargan del diseño, asesoría, implementación, mejora y mantenimiento de sistemas de gestión de las organizaciones que contratan sus servicios.

En ese sentido los 70 empleados son nuestra población, no obstante, la muestra que permitirá la realización del proyecto, son los 48 empleados que realizan actividades de tipo administrativa quienes desarrollan actividades de forma remota a causa de la emergencia sanitaria por la COVID-19, para ello se toma información sociodemográfica que permitirá introducir al instrumento.

Por otro lado, 39% de ellos son tecnólogos en sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo, 29%, son profesionales en ingeniería industrial, 22% son profesionales en sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo con especialización y finalmente solo 8% de ellos tienen una maestría.

En cuanto al estado civil, 41.7% son solteros, 14.58% casados, 2.08% viudos, 8.33% divorciados y 33.33% unión libre, frente a los tipos de vinculación laboral y respecto al tipo de contrato, tienen a término indefinido 29.17%, prestación de servicios: 29.17%, y contrato a término fijo: 41.66%.

6. Instrumentos de recolección

Se elaboró una encuesta a través de Google forms, la cual se estructuró con veinte (20) preguntas donde cada una cuenta con dos opciones de respuesta (SI y NO) y con la que se busca plasmar los aspectos más comunes que se presentan para los trabajadores que desarrollan sus actividades laborales desde casa, teniendo en cuenta los diferentes enfoques que pueden afectar el bienestar psicológico, esto con base en las previas investigaciones realizadas en el marco de referencia del presente proyecto.

| CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN TIEMPOS DE AISLAMIENTO POR LA COVID-19 | | | |
|--|--|-----------|-----------|
| 1. | Estilos de vida saludable (Extralaborales) | SI | NO |
| a. | ¿Realiza ejercicios de meditación en el día ? | | |
| b. | ¿Duermes y descansas de forma suficiente y adecuada? | | |
| c. | ¿Consume de 5 a 4 porciones de frutas y verduras deberían consumirse a diario? | | |
| d. | ¿Consume de 5 a 6 vasos de agua al día? | | |
| e. | ¿Es consumidor de licor y cigarrillo habitualmente? | | |
| 2. | Estrés (organización del trabajo) | | |
| a. | ¿Ha cambiado su ciclo de sueño en época de aislamiento? | | |
| b. | ¿Considera que en esta época de aislamiento, se ha sentido mas enfermo? | | |
| c. | ¿Ha sentido tensión al suponer que puede adquirir los efectos de la covid19? | | |
| d. | ¿Se ha visualizado en situaciones difíciles a causa de la covid-19, que le generen tensión física? | | |
| e. | ¿Con frecuencia le cuesta sentirse relajado por las actividades que implica su trabajo? | | |
| 3. | Prevención y autocuidado (Relaciones interpersonales) | | |
| a. | ¿Hace regularmente ejercicio? | | |
| b. | ¿Cuenta con el esquema de vacunación completo para su edad? | | |
| c. | ¿Hace mínimo 5 de pausas activas en su jornada laboral? | | |
| d. | ¿En el ultimo año, ha asistido a minimo 2 controles médicos? | | |
| e. | ¿Estoy demasiado cansado después del trabajo y nunca salgo con mi familia o amigos? | | |
| 4. | Manejo del tiempo (Condiciones del ambiente de trabajo) | | |
| a. | ¿Siente que el tiempo no le alcanza para dar cumplimiento al tema laboral? | | |
| b. | ¿Siente que el tiempo no le alcanza para dar cumplimiento al tema personal? | | |
| c. | ¿Siente que el tiempo no le alcanza para dar cumplimiento al tema familiar? | | |
| d. | ¿Siente que pierde el tiempo trabajando? | | |
| e. | ¿El trabajo remoto le ha permitido optimizar su tiempo? | | |

Junto con esta encuesta se expresó que los resultados se tratarían de manera confidencial y en aras de generar material que permita apoyar cada condición perceptual de salud mental relacionada con los factores laborales que puedan incidir en el comportamiento de la muestra.

Considerando que esta encuesta se formuló con preguntas cerradas y establecidas desde el conocimiento del área de psicología, se hizo la consulta y validación de este instrumento con el Docente Alexander Arbeláez Soto psicólogo de profesión y quien además es el asesor disciplinar del presente proyecto, con lo que se logra determinar que con la aplicación de la encuesta se obtendrán los datos necesarios para conocer la percepción de los trabajadores con relación al riesgo psicosocial al que están expuestos desde que realizan sus actividades laborales desde casa.

7. Procedimientos

Previo a la aplicación, se firmó el respectivo consentimiento informado del cual se hablará en las consideraciones éticas, posterior a esto, se hizo entrega mediante correo electrónico el enlace del cuestionario, y se enfatizó la leyenda en cada uno de los apartados sobre la condición del estrés, pues a pesar de las diversas manifestaciones que pudieran producirse en sus lugares de trabajo el interés era ver si éstas son estresantes para ellos.

Se denomina *cuestionario de percepción en tiempos de aislamiento por COVID-19* este, consta de una primera sección de preguntas de tipo sociodemográfico y posteriormente un paquete de 20 preguntas cerradas, con la intención de conocer de forma general la percepción de los

trabajadores en referencia, frente a cómo asumen su situación emocional de manera particular y personal para este tiempo de aislamiento.

Se realiza la aplicación del cuestionario a 48 trabajadores de la empresa BUSINESS AND QUALITY SERVICES S.A.S., a través del diligenciamiento digital y de manera virtual, en el aplicativo de Google FORMS.

Una vez se contó con la respuesta de los 48 cuestionarios aplicados a igual número de personas, con ayuda del aplicativo Google forms se generaron estadísticas para cada pregunta planteada, permitiendo así, en primera instancia, realizar una caracterización sociodemográfica sencilla para identificar aquellos factores del entorno de cada trabajador que puedan llegar a incidir a favor o en contra, de lo que percibe en cuanto a cada ítem sobre el cual es encuestado.

Al tabular los resultados de la encuesta, se analizan los grupos de preguntas para caracterizar los estados emocionales que puedan estar percibiendo los trabajadores como aquellos en los que más han visto afectada su salud mental. De esta forma, se establece cuáles serán los puntos focales a atender desde la promoción, prevención y mitigación de los riesgos psicosociales, que es hacia donde BQS busca encaminar sus esfuerzos para apoyar a su personal que debió adoptar abruptamente condiciones laborales atípicas y sin la posibilidad de haber pasado por un período de adaptación o prueba que ayudara a minimizar el impacto sobre sus actividades cotidianas, bien sea del entorno laboral como personal.

Posterior a la determinación de las posibles condiciones de riesgo psicosocial percibido en los trabajadores que adoptaron el trabajo remoto y ante las grandes barreras que suelen encontrar las personas para manifestar aspectos tan personales como lo son sus emociones, sentimientos y pensamientos, se ideó una estrategia que permitiera a los trabajadores de forma voluntaria y autónoma, acceder a alternativas de acompañamiento o guía para encontrar alguna sugerencia para su caso particular.

Es así como se plantea la creación de un aplicativo a modo de guía, que permite al trabajador ingresar a la sección que identifique, con mayor grado de proximidad, la situación que esté experimentando y para la cual quiera obtener orientación acerca de medidas para prevenir un deterioro en su salud mental o para mitigar efectos ya percibidos.

La guía albergará algunas de las situaciones más comunes que se hayan identificado entre los encuestados y se planteará una serie de sugerencias que persiguen orientar al usuario en la búsqueda de un espacio de comodidad en el cual pueda realizar una actividad diferente a su cotidianidad y buscando tener un impacto positivo en su estado de ánimo y procurando incentivar pensamientos positivos que le ayuden a tener una perspectiva optimista de la situación actual que pueda estar experimentando.

8. Análisis de Información

Para la identificación de la percepción de los factores de salud mental percibidos por los trabajadores de BQS que realizan sus labores desde casa, se realiza un análisis del cuestionario aplicado, el cual está logro identificar diferentes aspectos asociados directamente con el desarrollo de trabajo desde su hogar y en aquellos espacios personales, además de que se tienen en cuenta los 4 secciones.

En este sentido, se hace posible la identificación de la percepción de los trabajadores participantes del estudio, respecto a los aspectos relevantes y concernientes a su salud mental. Para ello, cada pregunta recibe una respuesta de Si ó No, con lo cual, para cada sección de preguntas, se identifica fácilmente los factores que se pueden percibir como negativos o positivos, dependiendo de la relación con cada pregunta establecida y así mismo identificar el riesgo percibido por cada trabajador en el factor evaluado.

El análisis de la información se apoya en la utilización de la herramienta Google forms, la cual permite obtener la cuantificación de las respuestas dadas por los individuos encuestados y a su vez, facilita su interpretación mediante la generación de gráficos estadísticos o la exportación de datos a Excel para una manipulación más personalizada en cuanto a su visualización, esto una vez el cuestionario hay sido diligenciado por la totalidad de trabajadores que han sido seleccionados como muestra para el proyecto, de esta manera se podrá obtener los resultados donde se identifique aquellos factores que han serán clasificados como críticos debido a la cantidad de respuestas obtenidas, lo cual será insumo para proceder con una clasificación de aspectos negativos a intervenir con relación al riesgo psicosocial.

En la siguiente fase del proyecto, se toma como insumo base los resultados arrojados en el análisis de percepción y se hace un planteamiento de posibles acciones recomendadas para el control y/o mitigación de los riesgos psicosociales percibidos y se determina la viabilidad de aplicación, es decir, llevarlas a la práctica, validando directamente con la dirección de SST de BQS la disposición de recursos y tiempo para su ejecución.

Una vez se establece el conjunto de actividades y recomendaciones validadas por la dirección de BQS, se organizan a manera de secciones medidas según el enfoque que reciben, el tipo de riesgo que atienden y según la estructura establecida inicialmente en la formulación del “cuestionario de percepción en tiempos de aislamiento por COVID-19” y los factores allí evaluados para que de este modo, se logró elaborar una guía de fácil acceso y manejo para el área de BQS encargada del programa de prevención de riesgo psicosocial.

9. Consideraciones éticas

Para acceder a la información obtenida mediante el cuestionario de percepción “*encuesta en tiempos de aislamiento*”, se envió la solicitando el permiso para su aplicación, inicialmente al área de HSQ, y ellos a su vez turnaron a las diferentes instancias para su aprobación.

Bogotá D.C., 30 de julio del año 2.021

Ingeniera:
Angela Rocio Nuñez Guerrero
Directora HSEQ- Representante SG-SST
Business and Quality Services S.A.S
Calle 36 No. 15-73
Ciudad

Referencia : SOLICITUD AUTORIZACIÓN

Respetada Señora,

Por medio del presente nos permitimos solicitar su valiosa colaboración, en el sentido de autorizar a los señores Leidy Johanna Martínez Cepeda, Andrea Caterine Mendivelso Ríos, Samuel Mauricio Sarmiento Moreno, Lina Isabel Siatoya Moreno y Fabio Mauricio Tibocha Cárdenas, candidatos a Especialización en Gerencia del Riesgo Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Rectoría Virtual y Distancia de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, con el fin de recepcionar información de los trabajadores de la compañía de la cual representa.

Los fines de la recopilación de información y sus análisis, serán netamente con fines académicos, como lo establece la Ley 1090 de 2006, anudado a ello, prevalecerá lo contemplado en la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1581 de 2.012, por lo tanto, no reproduciremos, compartiremos o venderemos la información recopilada y tampoco la suministraremos a terceros con fines comerciales.

Una vez se analicen los datos, se cuantifiquen y se realicen los procedimientos académicos, se le entregará la totalidad de la información y le recomendamos asegurarla de acuerdo con la ISO27000 o en su defecto destruirla.

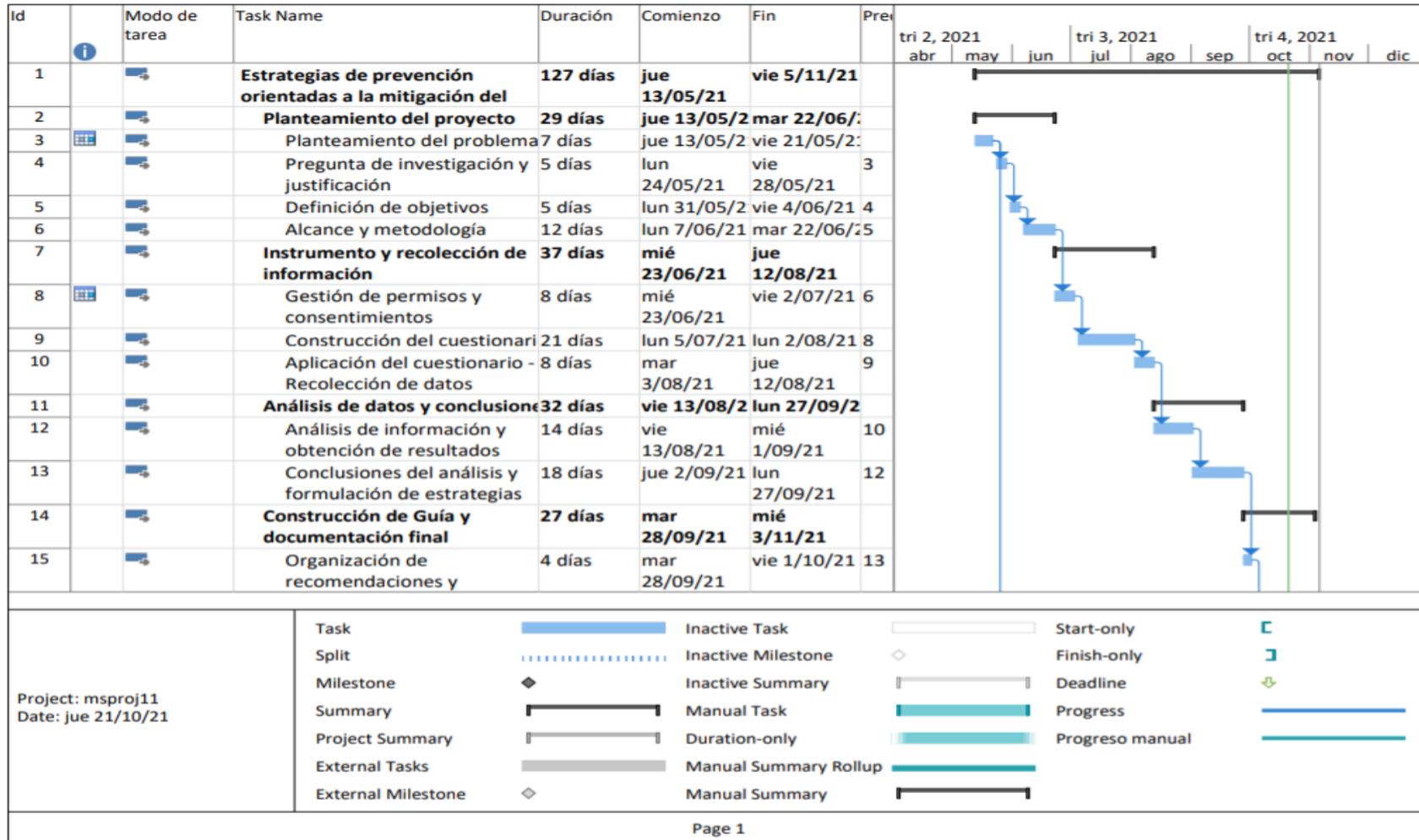
Atentamente,

Posteriormente se realizó el envío a los 48 trabajadores del consentimiento informado de manera individual, de acuerdo a cada forma y/o jornada laboral asignada por la organización BQS,

de esta forma hacer el proceso de forma ética profesional y ley de protección de datos 1581 del 2012 y sus decretos reglamentarios.

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| Se trabajó de la mano del siguiente formato de Consentimiento informado | | |
| CUESTIONARIO PARA DISMINUIR EL RIESGO PSICOSOCIAL | | |
| Consentimiento Informado | | |
| CODIGO: | Actualización: 1 | Pág. 1 de 2 |
| | Fecha de emisión: 10-Febrero-2020 | |
| Fecha: D ___ M ___ A _____ | | |
| Según la normatividad Colombiana vigente: | | |
| <i>La Ley 1090 de 2006, artículo 29:</i> Menciona que la exposición oral, audiovisual o ilustrativa con fines didácticos o de comunicación no debe permitir la identificación del participante, o de la institución, si el medio usado permite la identificación del sujeto debe ser con su consentimiento. | | |
| Información General: | | |
| El presente ejercicio tiene como finalidad realizar un diagnóstico sobre los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en los colaboradores del Banco de Alimentos. En promedio la aplicación total del ejercicio tendrá una duración de 90 minutos. | | |
| Autorización: | | |
| Yo, _____, identificado con la cédula de ciudadanía número: _____ y actuando en nombre propio, autorizo a la estudiante _____ de la universidad _____ manifiesto que libre y voluntariamente acepto participar en el diligenciamiento de los cuestionarios de Riesgo Psicosocial y certifico que he sido informado claramente del ejercicio que me será practicado realizar un proceso de diagnóstico e intervención con el estudiante mi representado, como parte del proceso institucional de apoyo para el mejoramiento escolar. | | |
| Del mismo modo declaro que se me ha informado del principio de confidencialidad, entiendo que toda la información concerniente al proceso, es confidencial y solo será compartida con los profesionales que laboran en la institución vinculados directamente con el proceso formativo y académico del estudiante en mención, y dicha información no será entregada a ninguna otra institución ni individuo sin mi consentimiento expreso excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial. | | |
| He leído, comprendido y aceptado lo expuesto anteriormente | | |
| Firmas: | | |
| <hr/> Trabajador BAB Nombre: C.C. | | <hr/> Profesional en proceso. Universidad |

10. Cronograma



PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN BQS

11. Presupuesto

A continuación, se presenta el presupuesto implementado para la gestión del proyecto “Guía de Actividades para Prevenir y Mitigar el Riesgo Psicosocial Percibido por trabajadores de Business and Quality Services S.A.S. Afectados por la Emergencia Covid-19”

| Fase del diseño | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | | Mes 3 | | | | Mes 4 | | | | Mes 5 | | | | Costos | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|-----------------|
| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Concepto | Valor |
| 1. Realización del anteproyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresiones, etc | \$ 30.000,00 |
| 2. Recolección de información bibliográfica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresiones, etc | \$ 30.000,00 |
| 3. Visitas a campo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, viáticos, hospedaje, impresiones, fotocopias, | \$ 800.000,00 |
| 4. Caracterización de los procedimientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresiones, etc | \$ 30.000,00 |
| 5. Análisis de información preliminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresiones, etc | \$ 30.000,00 |
| 6. Toma de datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, viáticos, hospedaje, exámenes de laboratorio, impresiones, fotocopias, | \$ 1.000.000,00 |
| 7. Análisis de información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresiones, etc | \$ 30.000,00 |
| 8. Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Transporte, fotocopias, impresión documento final, etc | \$ 70.000,00 |

12. Resultados y discusión

Con el análisis de la perspectiva de los trabajadores se logró evaluar el ambiente de trabajo, sus hábitos, cultura, valores corporativos, motivaciones y demás que pueden hacer la diferencia entre las organizaciones con buen desempeño y las que no, siempre y cuando las personas a las que correspondan dentro de la misma, hagan todo lo que les compete para proporcionar el bienestar del empleado, brindándole apoyo psicológico, emocional y físico; pues de ese buen trato depende el buen desempeño y el aporte positivo de las personas al desarrollo y crecimiento de la organización.

Para hacer uso de los resultados arrojados por el cuestionario de percepción dentro del proyecto, el psicólogo Alexander Arbeláez, especialista en seguridad y salud en el trabajo y asesor del presente trabajo, hizo la validación y por su parte identificó la veracidad del proceso y del instrumento mediante el análisis estadístico y método aplicado.

Se aplicó el “CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN TIEMPOS DE AISLAMIENTO POR LA COVID -19”, usando la herramienta Google Forms y donde se dio un tiempo de 30 minutos a cada trabajador para su diligenciamiento. En la primera parte se incluyó un apartado de identificación de datos sociodemográficos, que incluía el nombre del trabajador, edad, barrio en que viven, sexo, estado civil, grado académico, antigüedad, tipo de contrato y conocimiento del programa de bienestar organizacional.

La aplicación del cuestionario tuvo como objetivo primordial, la recolección de información necesaria para la elaboración de las estrategias que servirán como propuesta de apoyo al programa de prevención y control de riesgo psicosocial, con lo que se pretende brindar una herramienta que cree un nuevo canal de expresión para los trabajadores, pues como pudo evidenciarse, un gran número de personas refieren no consultar con profesionales en psicología, lo que refleja una posible dificultad para exponer sus sentimientos, emociones y pensamientos.

Se denota que el 97% de los 48 trabajadores a quienes se aplicó el cuestionario “en Tiempo de Aislamiento por COVID-19”, refiere que sus pensamientos son de incertidumbre que, como lo define (PorporattoM, (2015) “La incertidumbre es una expresión que manifiesta el grado de desconocimiento acerca de una condición futura, pudiendo implicar una previsibilidad imperfecta de los hechos, es decir, un evento en el que no se conoce la probabilidad de que ocurra determinada situación”.

Por otra parte, frente a la adaptación al cambio, un 67% percibe que debido a esta época de aislamiento sus ciclos y rutinas, han cambiado considerablemente, mostrando de cierta manera adaptación, equilibrio y la idea alentadora de diferentes aprendizajes durante este tiempo. No obstante, el restante 33% de la población refiere que les es indiferente, como una forma de tener cierta capacidad para adaptarse a las nuevas circunstancias.

Frente al estrés, lo que ha implicado el distanciamiento social para un 23% de la población encuestada, es dificultad y para un 13% sacrificio; tal vez por los hábitos de relación anteriores, por su estructura de personalidad, el tipo de actividades que suelen hacer o posiblemente generado al no poder relacionarse de manera directa o presencial, ocasionando un grado de afectación en los lazos o afinidad con otros.

Frente a la prevención y autocuidado el 74% de la población no ha presentado conductas negativas que dañen su relacionamiento, mantienen buenas prácticas de hábitos en general, hecho que muestra cierto nivel de control que, en ocasiones, se puede ver reflejado en otros comportamientos, por el hecho de forzar la contención y las nuevas dinámicas que ha implicado la actual crisis sanitaria.

De igual forma para la misma sección las respuestas evidencian con el 61%, que los trabajadores poseen buenos hábitos alimenticios, respetando horarios y al menos realizando las respectivas pausas en el día; sin embargo, el 39% de la población encuestada, indica que sus hábitos alimenticios son desordenados, al comer frente al computador, televisión o dispositivo móvil, lo que puede ser indicador de un manejo inadecuado de tiempos y espacios, generar problemas de salud, así como afectar el aspecto físico, mental y/o emocional.

Para la prevención y el autocuidado el 58% de las personas considera que su salud física se encuentra bien, a partir de la cual se pueden reforzar actividades que favorezcan, en general, su estado de salud. Por el contrario, el 42% muestra que su estado de salud está entre

regular y mal, lo que al parecer se ha evidenciado por la falta de actividad física, sobrepeso, sedentarismo, cansancio y agotamiento. Aspecto que contempla la importancia de poder orientar al personal sobre el seguimiento y el autocuidado a partir de exámenes y chequeos periódicos, práctica de ejercicios, así como, adecuados hábitos de alimentación consciente e higiene del sueño.

Se identifica que un 61% de los trabajadores refiere tranquilidad evidenciando cierto nivel de manejo de las emociones. Mientras que un 39% experimenta otras emociones, distribuidas de la siguiente manera, ansiedad 23%, tristeza 10% y miedo 6%, lo que posiblemente indica estados de inquietud, inseguridad o excitación frente al panorama de incertidumbre por la crisis sanitaria. Por tanto, se puede orientar a la revisión de la manera como se están gestionando las emociones y conocer con qué recursos de afrontamiento cuenta el personal.

El 58% de las personas expresa que el tiempo no es suficiente o no alcanza para realizar las diferentes actividades, situación que es posible mejorar con técnicas para el manejo efectivo del tiempo, asimilando el reto que implica trabajar desde casa. Frente a un 42% de los trabajadores, que percibe que el tiempo es adecuado y les alcanza para cumplir con las responsabilidades en los diferentes aspectos laborales y familiares, mostrando algún nivel de organización.

El 19% refiere que lo más difícil de la experiencia del trabajo en su lugar de residencia, es su dificultad al no contar con un espacio para trabajar de manera cómoda y la organización del tiempo con las responsabilidades de la casa, lo que se podría manejar con el establecimiento de prioridades, adquisición de hábitos para el trabajo en casa y optimización del tiempo. También, el 19% muestra que lo más difícil para los trabajadores ha sido no salir de su casa

al lugar de trabajo, aspecto que habla de los vínculos en la comunidad laboral. Otro 10% refiere dificultades de concentración en sus actividades laborales, que pueden ser abordadas con técnicas específicas que favorezcan dichas habilidades.

Un 29% de las personas a quienes se aplicó el cuestionario reporta que lo que más le ha gustado del trabajo en casa, es sentirse seguro y cómodo en su hogar. Lo que a su vez se relaciona, con un 35% de la población que considera positivo el no tener que desplazarse a su lugar de trabajo y, poder hacerse cargo de otras actividades o responsabilidades adicionales, estimado en el 6% de las personas encuestadas. Esto muestra que la nueva manera de trabajar desde casa posiblemente ha sido una experiencia favorable para algunos de los trabajadores.

Por otra parte, el 87% de la población encuestada, señala sentirse agradecida por este tiempo, porque se ha tenido más la oportunidad de compartir en familia, hacer deporte, valorar las personas y la vida, ahorrar, sentir menos estrés, fortalecer la relación con Dios, aprovechar mejor el tiempo ya que no hay desplazamientos, iniciar nuevos proyectos, conocer nuevas metodologías de trabajo, ayudar a innovar y crear nuevos hábitos.

Conforme a lo expuesto, esto se alcanzó mediante la creación de un cuestionario que permitió indagar por la percepción acerca de las posibles afectaciones a su salud mental por los cambios adoptados en la modalidad de trabajo por la emergencia sanitaria por la COVID-19, lo

cual fue establecido como el primer objetivo específico. De esta manera, se logró la construcción del “cuestionario en tiempo de aislamiento”, el cual fue estructurado bajo los conocimientos psicológicos de dos profesionales del área, constituyéndose en base fundamental para obtener los resultados que le dan forma al presente proyecto, ya que de allí se generan los resultados requeridos para determinar las diferentes herramientas de abordaje.

Conforme al segundo objetivo específico planteado para este proyecto, se puede establecer que se logró hacer un análisis de las condiciones psicosociales percibidas por aquellos trabajadores que realizan sus actividades laborales en casa desde el inicio de la pandemia por COVID-19 y los cuales mantienen el aislamiento preventivo que ha sido impartido por la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional, además de que la empresa ha adoptado el sistema de trabajo en casa para propender el bienestar integral de su población trabajadora. Teniendo como base la situación anterior y con los resultados del cuestionario aplicado, se pudo identificar que dentro de los factores que más han generado un impacto negativo a nivel psicosocial han sido: manejo del tiempo, experimentación de diferentes emociones (miedo, tristeza, angustia) y estado de salud físico. Igualmente, en algunos trabajadores se resalta la habilidad para mantener ciertos hábitos saludables, mientras que otros requieren de un mayor esfuerzo para adaptación ante la adversidad, optando por nuevos modos de ser y estar ante la situación contemplada.

Finalmente, con relación al tercer y último objetivo planteado, el de Generar una guía para el abordaje de riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores de BQS, buscando mitigar los efectos negativos mediante el planteamiento de actividades y recomendaciones de prevención, se puede señalar que esta guía brinda una descripción de cada actividad, aclara el enfoque y alcance de las mismas y establece los posibles beneficios a los participantes activos de su realización.

Además de que estas actividades irán orientadas a abordar aquellos factores que han tenido mayor impacto en la salud y bienestar mental de los trabajadores, planteadas de acuerdo con los resultados analizados del cuestionario y desde el conocimiento de la psicología, teniendo en cuenta a su vez que “de esta manera, las estrategias de intervención pueden aplicarse desde un nivel más individual/personal, a un nivel organizacional o a una combinación de ambas, y se pueden programar a corto, medio y largo plazo. La intervención puede plantearse teniendo en cuenta tanto el foco o nivel de aplicación como los objetivos que se proponen” (Salanova, M., & Llorens, S; 2008.)

De este modo, se sugiere al usuario de BQS remitirse a la guía en el apartado que más se ajuste a la situación evidenciada y contará con las pautas para la ejecución de una actividad cuyo enfoque esté directamente relacionado con el riesgo identificado y actuando de forma focalizada en su control de una manera sutil y que atraiga a los trabajadores a ser partícipes de las acciones que BQS promueve en pro de su bienestar mental.

Se construyó la “Guía para la Prevención y Mitigación del Riesgo Psicosocial” con el fin de abordar, e identificar los casos en los que se haya percibido mayor impacto psicosocial luego de Emergencia Sanitaria por la Covid 19.

Esto, como parte importante del bienestar organizacional y siguiendo la estructura del ciclo PHVA para prevenir, disminuir y controlar las posibles afectaciones pospandemia en nuestros trabajadores a través de las teorías del comportamiento, la psicología humanística, la psicología organizacional y cultura organizacional, se presenta como propuesta de intervención una herramienta didáctica y accesible a todos los trabajadores que busca disminuir los posibles niveles y afectaciones de riesgo psicosocial a través de estrategias lúdicas de prevención y autocuidado; se puede señalar que esta guía brinda una descripción de cada actividad, aclara el enfoque y alcance de las mismas y establece los posibles beneficios a los participantes activos de su realización.

Pará ello se utilizan 4 estructuras de mayor factor de riesgo con base en la teoría de (Peiró, Estilos de vida saludable, 2004), como se evidencio a lo largo del documento. Estas son, Estilos de vida saludable (Charlas en vivo con nutricionistas, campanas para el consumo diario de agua, disminución en el exceso abusivo de consumo de alcohol y drogas, capacitaciones sobre los efectos negativos de no descansar de manera adecuada, etc).

Frente al estrés (Socializaciones preturno sobre el manejo de la respiración, que hacer, 5 minutos de programación neurolingüística preturno, talleres de psicomotricidad, etc), prevención – autocuidado (brigadas de vacunación, espacios para clases de zoom, charlas de 5 minutos sobre el autocuidados, seguimiento a las pausas activas obligatorias, etc) y manejo del tiempo (talleres sobre

el manejo del tiempo, capacitación sobre el trabajo en equipo, conexiones por teams con apoyo de profesionales para tips sobre el trabajo remoto, etc).



Figura. 3 Entorno del aplicativo (Autores, 2021)

Cada una de ellas contará con sus respectivas actividades que se pueden evidenciar en la herramienta y contará también, con sus respectivos seguimientos e implementaciones.

Se sugiere al área de bienestar de BQS que al identificar la oportunidad de aplicación, se remita a la guía en el apartado que más se ajuste a la situación evidenciada y donde podrá encontrar las pautas para la ejecución de una actividad cuyo enfoque esté directamente relacionado con el riesgo identificado y actuando de forma focalizada en su control de una manera sutil y que atraiga a los trabajadores al ser partícipes de las acciones que BQS promueve en aras de cuidar la salud mental de sus trabajadores.

Estas actividades irán orientadas a abordar aquellos factores que han tenido mayor impacto en la salud y bienestar mental de los trabajadores, planteadas de acuerdo con los resultados analizados del cuestionario y desde el conocimiento de la psicología, teniendo en cuenta a su vez que “de esta manera, las estrategias de intervención pueden aplicarse desde un nivel más individual/personal, a un nivel organizacional o a una combinación de ambas, y se pueden programar a corto, medio y largo plazo. (Salanova, M., & Llorens, S; 2008.)

En este sentido, se sugiere que el colaborador que se remita a estas actividades, cuente con el apoyo y realice las diferentes estrategias conforme a la situación evidenciada que contará con las pautas para la ejecución de la actividad cuyo enfoque esté directamente relacionado con el riesgo identificado y actuando de forma focalizada en su control de una manera sutil, que atraiga a los trabajadores a ser partícipes de las acciones que BQS promueve en pro de su bienestar físico, social, laboral y mental.

13. Conclusiones

Se creó el “cuestionario de percepción en tiempo de aislamiento por COVID-19”, el cual consta de 20 preguntas y el cual nos permitió conocer los factores actuales que tienen alguna incidencia negativa en la vida cotidiana de los 48 trabajadores quienes dieron respuesta al cuestionario en mención. Este cuestionario se estructuró desde las bases de la psicología, por lo tanto, se establecieron los siguientes enfoques para hallar los resultados deseados: (Estilo de vida saludable, Organización en el trabajo, Prevención y autocuidado, manejo del tiempo).

Se analizaron los resultados obtenidos en el “*cuestionario de percepción en tiempo de aislamiento por COVID-19*”, esto a través de la tabulación de las respuestas dadas por parte de los trabajadores a través de la herramienta de Google Forms, de donde se logró identificar los siguientes factores como los más recurrentes con impacto a la salud psicosocial: Condición de vida extra laboral, relaciones interpersonales, condiciones del ambiente de trabajo.

Se propone el uso e implementación de la GUÍA PARA LA PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL PERCIBIDO EN BQS, la cual está enfocada al abordaje del riesgo identificado dentro de los trabajadores de BQS, con lo cual se pretende una intervención pertinente con el objetivo de disminuir los impactos negativos por este riesgo, ya que desde allí se establecen actividades orientadas al tratamiento de cada factor identificado, además de que se proporcionan los lineamientos a seguir para cada situación ante la que se pretenda intervenir dependiendo del grado de afectación relacionado.

El desarrollo de este trabajo fue primordial para identificar aquellos factores que no se tenían contemplados inicialmente en el programa de prevención de riesgo psicosocial establecido por BQS, ya que con esto se podrá hacer una gestión frente a este riesgo con relación al nuevo modelo de trabajo adoptado como consecuencia del COVID-19.

Se logró identificar la importancia de tener en cuenta la percepción por parte los trabajadores, ya que esta se puede convertir en una herramienta valiosa para lograr una caracterización completa de los diferentes elementos relacionados con el riesgo psicosocial, adicionales a los que ya se encuentran definidos por la normatividad legal colombiana dentro de la aplicación de la batería de riesgo psico laboral.

Recomendaciones

- La empresa debe contar con personal idóneo para la aplicación de la herramienta generada como resultado del presente proyecto, ya que de ello también depende su correcta implementación.
- Acoger las actividades propuestas para ser aplicadas a diferente población trabajadora, independiente a la modalidad de trabajo que desempeñen.
- Es importante que la compañía adopte este proyecto con el fin de ejecutar el Plan de trabajo o cronograma donde se evidencien las actividades de promoción y prevención del riesgo psicosocial mencionadas
- Se debe realizar seguimiento a casos en los cuales se evidencie afectación que le impidan realizar sus funciones

- Realizar estrategias de intervención a los indicadores presentados con el fin de verificar el cumplimiento
- Evaluar a través de indicadores la eficacia de los materiales brindados conforme a la mejora continua

Referencias

- Alcázar-Córcoles, M. Á., Verdejo, A. J., & Bouso-Sáiz, J. C. (2015). Propiedades psicométricas de la escala de impulsividad de Plutchik en una muestra de jóvenes hispanohablantes. *Actas españolas de psiquiatría*, 43(5), 161-169.
- Artazcoz, L. (2019). Hacia un nuevo paradigma de salud laboral. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 22(1), 5-6.
- Cifuentes-Leiton, D. M., & Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 12-20.
- Chiavenato, I. (2017). Estrés, conflicto y negociación. *Comportamiento Organizacional*, 251.
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Colombia
- Congreso de la República de Colombia. Ley 2121 de 2021. Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Colombia
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 26. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Engels, F., & Marx, C. (1970). Manifiesto comunista. Santiago: Editorial Universitaria, 69-70.

Freire, B., García, K. P., Quirola, O., Pazmiño, M., Pazmiño, M., & Caicedo, M. (2015). La importancia de tener un personal motivado y su incidencia en la eficiencia laboral. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales* (30).

Gabel-Shemueli, R., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58), 271-290.

Hervada, X., Santiago, M. I., Vásquez, E., Castillo, C., Loyola, E., & Silva, L. C. (2014).

Programa para análisis epidemiológico de datos tabulados EPIDAT (computer program).

JUAREZ-HERNANDEZ, L. G., & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista espacios*, 39(53).

Ministerio del Trabajo República de Colombia (Julio 22, 2019). Resolución 2404 de 2019. *Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones*. DO. 51023.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019--+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

- Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, M. P., Baltazar, R. G., Beltrán, C. A., & Núñez, F. E. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo”(versión breve). *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 68-75.
- Organización Internacional del Trabajo. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). Artículo 5°. 22 de junio de 1981
- Peiro, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.
- Peiró, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Valencia: Universitat de València
- Prieto, A. B., & Domínguez, Á. A. (2020). Regulación del bienestar ocupacional: entre la legislación y la responsabilidad social empresarial. *RES. Revista Española de Sociología*, 29(2), 367-384.
- República Dominicana, U. (2016). Características de un buen clima laboral.
- Schein, E. (1992). *Cultura organizacional y liderazgo*. Barcelona: Ed. Plaza y Janes.

Smith, M. J., & Selye, H. (1979). Stress: Reducing the negative effects of stress. *AJN The American Journal of Nursing*, 79(11), 1953-1955.

Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas*. Medellín, Colombia: Cincel