

Factores de riesgo psicosocial asociados a características del trabajo de atención y servicio al cliente en empresas del sector turismo de Colombia durante el periodo 2015-2023

Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano

Autores

Rubio Garzón, Luisa Lorena y Rico Márquez, Valentina;

Carlos Andrés Cañas Castaño

Director del Proyecto

Luis Alberto Arias Cohecha

Codirector del Proyecto

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Bogotá/ febrero 2024

Resumen.

En este trabajo se analizará de manera detallada los factores de riesgo psicosocial que están asociados a las características personales que atienden clientes en el sector turismo en el país de Colombia. Se realiza una revisión de tipo descriptivo sistemático; la cual permite especificar aquellas particularidades y perfiles importantes de individuos, grupos o cualquier tipo fenómeno sometido a un análisis, además, miden y reúnen datos e información sobre los diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno en estudio. Es por esto, que en el desarrollo del presente escrito se encontrará una serie de investigaciones de relevancia que permiten profundizar y entender esta problemática a nivel organizacional. Por ende, se buscará la línea para responder la pregunta ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de atención y servicio al cliente en el sector turismo?

Palabras Clave: Riesgo Psicosocial, Factores de Riesgo, Estado de Ánimo, Condiciones Laborales

Abstract

This Paper Will analyze in detail the psychosocial risk factors that are associated with the characteristics of the people who serve clients in the tourism setor in the country of Colombia. A systematic descriptive review is carried out; wich allows specifying those important characteristics and profiles of people, groups or any type of phenomenon subjected to analysis, in addition, the measure and collect data and information on the different aspects, dimensions or components of the phenomenon to be investigated. This is why, in the development of writing, there is a series of relevant investigations that allow us to deepen and understand this problem at the organizational level. Finally, the line Will be sought to answer the questions: What are the psychosocial risk factors present in customer service and care workers in the tourism sector?

Keywords: Psychosocial Risk, Risk Factors, Mood, Working Condition.

Tabla de Contenido

1. Resumen	2
1.1 Abstract	2
2. Capítulo I	
2.1 Listado de tablas	5
3. Capítulo II	
3.1 Título del Proyecto.....	6
3.2 Situación Problema.....	7
3.3 Justificación.....	10
3.4 Objetivos.....	13
3.4.1 General.....	13
3.4.2 Específicos.....	13
4. Capítulo III	
4.1 Antecedentes Teóricos y Empíricos.....	10
4.1.1 Marco Teórico.....	13
4.1.2 Marco Referencial.....	16
4.1.3 Marco Normativo.....	20
5. Capítulo IV	
5.1 Diseño Metodológico.....	25
5.1.1 Tipo de Investigación.....	26
5.1.2 Instrumento de Recolección de Datos.....	26
5.1.3 Procedimiento Análisis de Datos.....	27
5.1.4 Hipótesis.....	27
5.1.5 Anexos.....	28
6. Capítulo V	
6.1 Resultados.....	31
6.2 Discusión y Conclusiones.....	32
6.3 Referencia	33



Listado de Tablas

Tabla 1. Factores Psicosociales según el artículo III de la Resolución 2646 de 2008...18

Tabla 2. Matriz Analítica.....19



Factores de riesgo psicosocial asociados a características del trabajo de atención y servicio al cliente en empresas del sector turismo de Colombia durante el periodo 2015-2023.

El presente trabajo que tiene corte descriptivo sistemático se abordarán los factores de riesgo psicosocial asociados a los trabajadores de atención y servicio al cliente en el sector turismo en Colombia durante el periodo 2015-2023. Por ende, es importante mencionar que Chávez, Ramírez, Anaya & Díaz (2021) hacen referencia a Factores Psicosociales a las interacciones que existen entre el trabajador y el trabajo, las cuales pueden ser positivas o negativas (de riesgo). Los factores psicosociales de riesgos son considerados aquellos que tienen una influencia desventajosa en la salud debido a la poca eficiencia que se presenta en la organización, la gestión del trabajo, los riesgos psicosociales generando daños en la salud del colaborador como estrés grave, depresión, alteraciones en el sueño, problemas cardiovasculares, trastornos alimenticios, etc. Por ende, a medida que se avanza en el documento se encontrarán investigaciones que aportan de forma significativa a este fenómeno que es de gran importancia en la actualidad para las organizaciones y el trabajador mismo.

Este trabajo tiene un impacto en la formación como magister en gerencia del talento humano ya que es un aporte investigativo al campo organizacional estudiando los factores de riesgo psicosocial con el fin de buscar respuestas a las necesidades específicas de las empresas frente a los diferentes niveles de riesgo. Es un aporte a la formación de nivel práctico que apuesta por el alza de la calidad de vida laboral, y da respuesta al cumplimiento de la resolución 2646 del 2008 sobre prevención e intervención de factores sociales. Por último, se conoce la importancia de originar la seguridad, la salud y bienestar no solo de los colaboradores sino también de su familia y organización.

Situación del Problema.

El trabajo es fuente de bienestar y satisfacción, pero también, puede ser desfavorable en algunos sentidos para la persona y su desempeño laboral cuando no se conocen las necesidades de las acciones en mejora de las condiciones. Es por esto, que es importante conocer que factores psicosociales generan riesgo a raíz de las características del trabajo para mejorar las condiciones laborales en colaboradores con servicio y atención al cliente. Para ello es necesario abordar conceptos como factores de riesgos psicosociales, efectos e intervención.

Es notorio y consciente de que el mundo laboral vive en constante transformación al estar sujeto a las necesidades y situaciones que presentan los contextos para sobrevivir. Tanto así y colocando como ejemplo el cambio que se vivió debido a la pandemia por COVID-19, en donde muchas organizaciones no sobrevivieron, otras se reinventaron y/o adaptaron para seguir adelante. Como consecuencia de esto, las condiciones laborales sufrieron cambios y, por ende, surgieron factores psicosociales que ponen en riesgo la salud y el desempeño de los empleados. Un claro ejemplo puede ser la aparición de las modalidades de trabajo que surgieron a raíz de la pandemia y la búsqueda de alternativas para que las compañías siguieran operando; Según el Ministerio de Trabajo en el año (2021) existe una confusión importante entre el termino *teletrabajo* y el *trabajo en casa*, ya que se entienden como si fuera lo mismo, pero a continuación se hace la aclaración de cada uno.

Por un lado, se encuentra el *teletrabajo* el cual hace referencia a “modalidad de trabajo en casa que se lleva a cabo periodicidad, su decisión no corresponde a una decisión transitoria, sino que es un estado sostenido en el tiempo para el desarrollo de las obligaciones laborales”. A diferencia de, *trabajo en casa* este se define “como una manera provisional de ejercer una labor remunerada en la vivienda del trabajador y que se

da ante un imprevisto no relacionado con incapacidad y le requiere permanecer en su residencia con el fin de dar cumplimiento a sus actividades de trabajo desde ese lugar. Siendo una situación esencialmente temporal” (Ministerio de Trabajo 2021).

Teniendo claro las definiciones anteriores, es relevante mencionar que cada compañía debe garantizar el trabajo adecuado y ergonómico para su funcionario, esto con la finalidad de mitigar cualquier tipo de riesgo o posible inconveniente a corto, largo o mediano plazo; y para esto también es importante tener presente lo siguiente:

Según el Ministerio de Trabajo, para que una compañía pueda implementar esta modalidad de trabajo que llevo para quedarse debe tener en cuenta:

- Compromiso institucional.
- Proyección (organizar el proceso- Cronograma).
- Autoevaluación (Evaluar internamente los recursos humanos, técnicos, jurídicos y tecnológicos con los que cuenta la organización).
- Adopción e implementación.

Así mismo, es importante tener claro que toda compañía debe garantizar una condición laboral adecuada para sus funcionarios y para el debido cumplimiento de sus funciones; es así como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2022) refiere condición de trabajo las singularidades que influyan significativamente en la creación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador; entre estas se tiene en cuenta lo siguiente:

- Las particularidades específicas de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás implementos existentes en el medio de trabajo.
 - La esencia de los agentes físicos, químicos y biológicos que habitan en el ambiente laboral y sus oportunas intensidades.
-
-

- Las actuaciones para emplear a los agentes citados con anterioridad influyentes en la aparición de los riesgos mencionados.
- Las particularidades laborales, incorporando las relativas a su organización y ordenación, influyentes en el nivel de riesgos a que este expuesto el colaborador.

Adicionalmente, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2022) habla de cinco (5) categorías que permiten entender mejor las condiciones labores, entre las cuales se encuentra:

1. Condiciones de Seguridad: dentro de este conjunto se consideran las condiciones materiales relacionadas con la factible materialización de accidentes de trabajo.
2. Encuadra el ambiente laboral relacionado con las condiciones físicas, entre ellas: acústicas, vibraciones, iluminación, radiaciones ionizantes y no ionizantes; para establecer niveles de exposición estables para la salud de los trabajadores.
3. Contaminantes Químicos y Biológicos: se incluyen contaminantes químicos o biológicos los cuales puedan estar presentes en el entorno generando aspectos negativos en la salud de los trabajadores.

Sin embargo, la presente investigación se enfocará en las dos siguientes categorías

4. La Carga de Trabajo: aquí incluyen todos los aspectos inmersos en las exigencias físicas y cognitivas, que requieren de la realización de una determinada tarea, atención, niveles de responsabilidad, etc., y que terminan llevando a ocasionar una determinada carga laboral al individuo.
5. La Organización del Trabajo: aquí se analizarán aquellos factores que pertenecen a la organización, como lo son: reparto de funciones y responsabilidades, horarios y tiempos, relaciones sociales, etc., que pueden ocasionar consecuencias negativas sobre la salud del colaborador a nivel social, físico y cognitivo.



Es por esto, que en el presente trabajo se resolverá la siguiente pregunta problema ¿Cuál es el estado de la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de atención y servicio al cliente en el sector turismo en Colombia durante el periodo 2015-2023?

Justificación.

La iniciativa de este proyecto de investigación nace de la necesidad de identificar los factores psicosociales a los que los trabajadores están en riesgo y esto también como involucra la atención a clientes y la relación con estos.

Se logra evidenciar que existen diferentes riesgos latentes para los funcionarios como lo son los factores psicosociales, para ello se menciona que, son aquellos factores que abarcan aspectos intralaborales, extralaborales, condiciones y características propias del empleado mediante la apreciación y experiencias que influyen en su salud y desempeño laboral (Colombia. Ministerio de Protección Social, 2008). Los factores psicosociales intralaborales se definen como las particularidades que influyen en la salud y el bienestar del individuo; en el cual existirá especial foco en el presente proyecto de investigación.

Es importante mencionar que la Salud Mental es un aspecto relevante en este proyecto y según Davini, Gellon y Rossi (1968) manifiestan que es “la condición donde el individuo orgánico ejerce normalmente todas sus funciones”. Sin embargo, es importante resaltar que al mencionar que una persona o trabajador goza de una buena salud, no solamente es la ausencia de enfermedades en esa persona, sino que hay que más factores que se ven involucrados como: biológicos, socioeconómicos, políticos y ambientales; esto, permitiendo el desarrollo adecuado de las capacidades y aptitudes de la persona.

Pero es importante mencionar que, las organizaciones constantemente experimentan transformaciones que se sujetan a las necesidades del contexto para mantenerse a lo largo del tiempo. Estos cambios pueden llegar a tener un impacto negativo sobre las



condiciones laborales y dar lugar a factores de riesgo psicosocial con potencial de daño sobre la salud, desempeño laboral y efectividad organizacional. Al respecto, La Organización Internacional del Trabajo, (1986) refiere que: los factores psicosociales en todas sus esferas de funcionamiento, la satisfacción laboral, las condiciones organizacionales, las capacidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y su estado personal externo al ámbito laboral, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción al momento del cumplimiento de las actividades planteadas en su área de trabajo. (p. 3).

Del mismo modo, en Colombia la gestión de los factores psicosociales se consolida en el abordaje de los aspectos intralaborales (condiciones del trabajo), extralaborales (aspectos sociales, familiares y económicos) y características individuales (estrategias de afrontamiento y tipo de personalidad). La sinergia de estos tres elementos más la experiencia y percepción que el trabajador tenga frente a ellos, es lo que incide en la salud y el desempeño laboral (Colombia. Ministerio de la Protección Social, 2010).

Así entonces, la actividad laboral puede convertirse también en un ambiente sano y seguro cuando se cuenta con condiciones que favorecen el bienestar laboral. Por ejemplo, Villalobos (1999), citado por Toro et al., (2010) expone la existencia de factores de riesgo psicosocial que pueden generar efectos nocivos en la salud y bienestar de los colaboradores, como también la existencia de factores protectores psicosociales que promueven salud y bienestar en el trabajador. Por lo tanto, la exposición a los factores psicosociales trae como consecuencias efectos negativos o positivos sobre la organización y los colaboradores.

Referente al bienestar laboral la OMS indica que un entorno de trabajo saludable es aquel donde los colaboradores y jefes estuvieran inmersos en un proceso continuo que busca promover la salud, seguridad y bienestar laboral y la sustentabilidad del ambiente

de trabajo basado en indicadores como la salud y la seguridad, el bienestar y los recursos (Hidrobo Revelo, Melo Salguero, & Montoya Espinosa, 2021).

Como se menciona anteriormente, la salud mental es muy importante para el buen funcionamiento organizacional puesto que esta hace referencia a un estado dinámico en el cual se expresan la cotidianidad, el comportamiento y la interacción a tal punto que permita que los sujetos desplieguen recursos emocionales y cognitivos para transitar en normalidad al trabajo estableciendo la capacidad de afrontar diversas situaciones. Incluyendo aquí la salud laboral la cual es una actividad multidisciplinar dirigida a prevenir, promover y proteger la salud de los colaboradores. (Hidrobo Revelo, Melo Salguero, & Montoya Espinosa, 2021).

Por otro lado, es importante indagar en el aspecto económico debido a que los servicios turísticos realizan un aporte de 45 billones al PIB lo cual a 2022 es una cifra que representaría un crecimiento del 15,4% con respecto del 2021 y de 33,4% con respecto de 2019. Sin dejar de lado que, esta dinámica también presenta efectos positivos en nivel de empleo, puesto que para diciembre de 2022 la industria respondió por 1.661.000 de los colaboradores del país, lo cual equivale al 14,8% más con respecto al 2021 y de un 4.56% más que en 2019 es por ellos que las buenas prácticas en el área del turismo llevó al 2022 recuperar el papel como generador de empleo formal y estable en el país (Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022).

Se escogió este tema para el proyecto ya que es información de gran relevancia para la sociedad y el entorno laboral, y así mismo, de gran importancia para las organizaciones ya que se trata de riesgo psicosocial, un aspecto que está en auge dentro de las compañías y que de una u otra forma los trabajadores están inmersos en este tema; ya que involucran aspectos como la salud y la estabilidad emocional tanto del empleador como del empleado.

Objetivos General y Específicos.

Objetivo General:

Identificar los factores de riesgos psicosociales generados a raíz de las características del trabajo y la relación con el cliente en el sector turismo de Colombia durante el periodo 2015-2023.

Objetivos Específicos:

- Describir la posible interacción entre los riesgos psicosociales asociados al trabajo y la relación con el cliente en el sector turístico colombiano durante el periodo 2015-2023.
- Indagar sobre información disponible en bases de datos académicas sobre los riesgos psicosociales asociados a características del trabajo y la relación con el cliente en el sector turístico colombiano durante el periodo de tiempo 2015-2023.
- Analizar la información recolectada para determinar patrones en la relación cliente/funcionario y el desencadenamiento de factores de riesgo psicosocial.

Marco Teórico.

Es importante conocer los primeros estudios realizados y respaldar este fenómeno que se ha manejado en entornos organizacionales. Es por esto, que desde la década de los 80 se vienen desarrollando modelos teóricos que fundamentan este fenómeno y permiten el entendimiento del riesgo psicosocial, el estrés laboral y lo que esto ocasiona en las personas.

Seyle en el año 1936 formulo el “Síndrome General de Adaptación” en el que define la aparición de un nivel de incitación ambiental optimo y de ahí que surjan una serie de reacciones psicofisiológicas que preparan al individuo para el abrigo o la fuga. Este



modelo demuestra como diversas variables independientes explican otras dependientes. (Chiang, Gómez, Sigoña, 2013).

Por otro lado, uno de los grandes referentes de este fenómeno es Robert Karasek quien en su modelo explica lo que acontece entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico y el control de las decisiones que se deben tomar en entorno laboral (Viego, G y Llanos, R 2014). Uno de los primeros modelos es llamado *Modelo demanda/ control-apoyo social* el cual fue publicado en el año 1979 y se centra en el estrés manifestando que es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la oportunidad limitada para la toma de decisiones. Pero, es importante mencionar que las altas demandas se derivan del sector de la compañía y su alta producción; esto varia dependiente del entorno al que este expuesta la persona. Y, por último, pero no menos importante está el apoyo que social que otorga su entorno, como las relaciones interpersonales (compañeros de trabajo y líderes de equipos) ya que este es una variable que ayudará a disminuir el estrés ocasionado por los estímulos laborales. (Viego, G y Llanos, R 2014).

Así mismo, se encuentra el *Modelo de desbalance, esfuerzo- recompensa* el cual hace referencia a esa interacción importante entre el esfuerzo que implementa un colaborador al realizar o cumplir una de sus funciones o tareas; bajo un nivel de recompensa en el cual no ve reflejado en su día a día, un ejemplo de ello es la oportunidad de crecimiento interno, las palabras de su líder en forma de motivación e inclusive el incremento salarial. Este gran aporte a este fenómeno psicosocial actual otorgo muchos interrogantes y apporto en gran medida al entendimiento entre “*las demandas laborales extrínsecas, el compromiso exagerado de los colaboradores y el esfuerzo aplicado versus la recompensa recibida*”. (Viego, G y Llanos, R 2014).

Avanzando en el tema, como lo menciona Chiang, V., Gomez, N & Sigoña, M (2013), en el año 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud examina de forma conjunta los progresos en los estudios de los factores psicosociales y estos de manera significativa reflejan un conjunto de percepciones y experiencias del empleado que abarcan diferentes aspectos entre los cuales se evidencian de manera individual, otros están más centrados en la parte del trabajador y la relación con el entorno, otros se visualizan más en la parte económica y sociales de la persona. Es así, como estas organizaciones redefinen el concepto Psicosocial de la siguiente forma: *“Los factores psicosociales laborales refieren a las interacciones organizacionales, su medio ambiente, la satisfacción del empleado y las condiciones brindadas por la empresa por una parte y por la otra, las competencias del individuo, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del ámbito de trabajo, todo lo cual por medio de las percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (1984)”*

Teniendo en cuenta los primeros estudios realizados que fomentan este fenómeno que es mundial; importante mencionar dos sucesos importantes que sucedieron importantes para nuestro país y es que en 2004 en Colombia el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana en sociedad con el Ministerio de la Protección Social de Colombia analizan la respuesta de estrés en el trabajo como enfermedad Profesional. Por otro lado, en el año 2010 se publica en Colombia la primera batería de instrumentos que permiten generar la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo en los entornos laborales y se recomienda la aplicación de esta, ya que permite la intervención bajo planes de acción. (Viego, G y Llanos, R 2014).

Marco Referencial.

En este apartado, se revisarán diferentes artículos, proyectos de grado e investigaciones en plataformas como Scielo, Redalyc, Google académico y la plataforma de la Universidad Politécnico Grancolombiano, a disposición de los estudiantes de la Maestría Gerencia de Talento Humano.

Como resultado de la revisión teórica que se ha abordado en el presente trabajo investigativo de corte sistemático, se han encontrado diferentes investigaciones que aportan en gran medida al tema central que es riesgo psicosocial, a continuación, se comparte las investigaciones más relevantes:

En la investigación Realizada por Bodilla, Garzon & Charria (2017) que tiene como objetivo principal identificar los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución de la salud en la ciudad de Cali. Esta investigación tiene un diseño transversal de tipo descriptivo, en el cual se aplicaron dos cuestionarios, el primero hace referencia a factores de riesgo psicosocial intralaboral A-B y el cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral a una población objetivo de 183 trabajadores. Al realizar la aplicación y el análisis de los resultados intralaboral; se logra evidenciar que se presenta mayor riesgo psicosocial en las variables demandas de trabajo y control sobre el trabajo. Por otro lado, frente a lo extralaboral se afirma que las condiciones que presentan mayor riesgo son: tiempo fuera del trabajo, situación económica de la familia, características de la vivienda y el desplazamiento que se deben realizar desde el hogar al trabajo. En esta investigación, se concluye que esta empresa del sector salud está en un alto nivel de riesgo psicosocial y por ello se debe aplicar un plan de acción prontamente que permita administrar la situación puntual. Entre el plan de acción se recomienda la aplicación de un programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial.

Así mismo, Grisales, Rico & Roa (2014) en su investigación que tiene por título Factores de Riesgo Psicosocial en una Empresa de Eventos y Exposiciones en la ciudad de Bogotá, aportan de forma significativa a este fenómeno ya que su objetivo principal está enfocado identificar aquellos factores de riesgo psicosocial en los individuos que prestan servicio en una empresa. La investigación es de corte descriptivo correlacional con un diseño transversal donde toman una muestra de 226 personas. Para la aplicación de herramienta se toma la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. En el análisis de los resultados se evidencia que hay variables intralaborales altas puntuadas, lo que permite concluir que es importante tomar acciones correctivas, preventivas y de promoción para un ambiente laboral saludable.

Teniendo en cuenta que el presente trabajo se basa en atención al cliente, Delgado (2018) realiza una investigación que tiene como objetivo principal evaluar los factores psicosociales que más se evidencien en los trabajadores de una empresa de Call Center de Quito, por medio de la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Versión 3.1, de la INSHT (FPsico 3.1), para generar una propuesta de control sobre los problemas relevantes. En la aplicación de este instrumento se logra ver como resultados que las variables participación y supervisión son el factor con mayor prevalencia con una puntuación elevada; el factor autonomía también se encuentra presente, pero en menor medida lo que demuestra que los canales de comunicación en empresas de atención al cliente son deficientes, lo que genera percepciones de participación inexistentes. Esta investigación realizada por Caballero recomienda realizar el seguimiento correspondiente aplicando nuevamente el instrumento inicial para generar una comparación constructiva que ofrezca nuevas bases para seguir con el plan de acción y lograr identificar si en algunos aspectos hay modificación en los resultados. Por otra

parte, recomienda realizar programas de control psicosocial que permiten el desarrollo de actitudes y aptitudes en los trabajadores de una organización.

Antecedentes Teóricos y Empíricos.

Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: evaluación de un modelo explicativo por Edgar Guillermo Pulido Guerrero, Lesby Johanna Lora Carrillo y Luz Karine Jiménez Ruiz: este estudio tiene como objetivo principal calibrar un modelo explicativo del ausentismo laboral, fundamentándose en la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la percepción de las relaciones sociales y del estrés laboral; este se sugiere con base a las predicciones de modelos teóricos como Demandas-Control, Desbalance Esfuerzo-Recompensas y Apoyo Social, incluidos en el instrumento usado, así como en los antecedentes de investigación consultados. Para ello, es importante el uso modelado con ecuaciones estructurales con los resultados de medición de riesgo psicosocial y ausentismo hecha con 252 trabajadores de una compañía agroindustrial del departamento del Cesar en Colombia; aquí se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial de Villalobos, Vargas, Rondón y Felknort. Teniendo claro indicadores de bondad de ajuste, eliminando así el modelo teórico inicial, igual que otros modelos iniciales, afirmando que no todas las formas de ausentismo son determinadas por el estrés laboral resultado del vínculo de riesgo por relaciones interpersonales y demandas laborales, combinado con riesgo que surge de las condiciones extralaborales. La incorporación de las relaciones interpersonales en el modelo es normal según lo encontrado en las investigaciones precedentes. Por otro lado, el descarte del factor control sobre el trabajo fue sorpresiva, pues en estudios anteriores esta guardó mayor relación con el ausentismo que las demandas del trabajo. Disputando sobre las limitaciones del estudio y las necesidades que tiene complejizar en Colombia investigaciones relacionadas con del riesgo psicosocial

con otros constructos psicológicos y con las consecuencias organizacionales (Pulido Guerrero, Lora Carrillo, & Jiménez Ruiz, 2020).

Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: una exploración mixta preliminar por Arturo Juárez García, Cinthya Anamia Flores Jiménez y Blanca Estela Pelcastre Villafuerte: la mayor parte de la fuerza laboral en Latinoamérica está compuesta por personas inmersas laboralmente en el campo de la economía informal, a pesar de eso, se evidencian pocas investigaciones sobre los factores psicosociales laborales a los que se encuentran enfrascados estos individuos y la relación con consecuencias psicológicas. **Objetivo:** mostrar resultados anteriores del rastreo de los factores psicosociales del trabajo y las consecuencias de efectos psicológicos negativos y positivos, en una muestra de comerciantes informales. **Metodología:** mediante una exploración cuantitativa, se establecieron factores psicosociales negativos y positivos, y su relación con la salud mental, el estrés, la satisfacción, el burnout y el engagement laboral en una muestra de comerciantes informales en la ciudad de Cuernavaca, Morelos, México (N=116). **Resultados:** se evidencia una mayor presencia de factores psicosociales positivos sobre los negativos (v.gr tareas gratificantes, compartir con gente, etc., versus riesgos ambientales, batallar con clientes, etc.), a pesar de evidenciar pocas relaciones bivariadas sobre los efectos psicológicos, los análisis de escalamiento multidimensional mostraron un componente de motivación intrínseca en la cotidianidad del trabajo que es más cercano a los efectos positivos (v.gr satisfacción, engagement) junto a ellos una interacción negativa con las personas, que se vinculó más a los efectos negativos. **Conclusión:** esta investigación brindó factores psicosociales muy específicos en el contexto de la población de estudio imaginario en las escalas estandarizadas, así como una construcción de dimensiones y relaciones trascendentes entre variables, lo que puede llevar a apoyar la comprensión futura de este fenómeno de

estudio y su consideración estratégica en la solución de problemas y condiciones de trabajo de este sector en América Latina (Juárez García, Flores Jiménez, & Pelcastre Villafuerte, 2020).

Marco Conceptual

A continuación, se logrará identificar conceptos que son de importancia para el desarrollo de la investigación y que darán guía si el lector los desconoce o no tiene total claridad de su definición.

Factores psicosociales: se refieren a las interacciones entre el trabajador y el trabajo que pueden ser positivas o negativas (de riesgo). Los factores psicosociales de riesgos son considerados aquellos que tienen una influencia nociva en la salud debido a las deficiencias que se presentan en la organización, la gestión del trabajo, los riesgos psicosociales generando daños en la salud del colaborador como estrés grave, depresión, alteraciones en el sueño, problemas cardiovasculares, trastornos alimenticios, etc. (Luna Chávez, Ramírez Lira, Anaya Velasco, & Diaz Patiño, 2021).

Enfermedad laboral: Según (Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública, 2012) enfermedad laboral se refiere a:

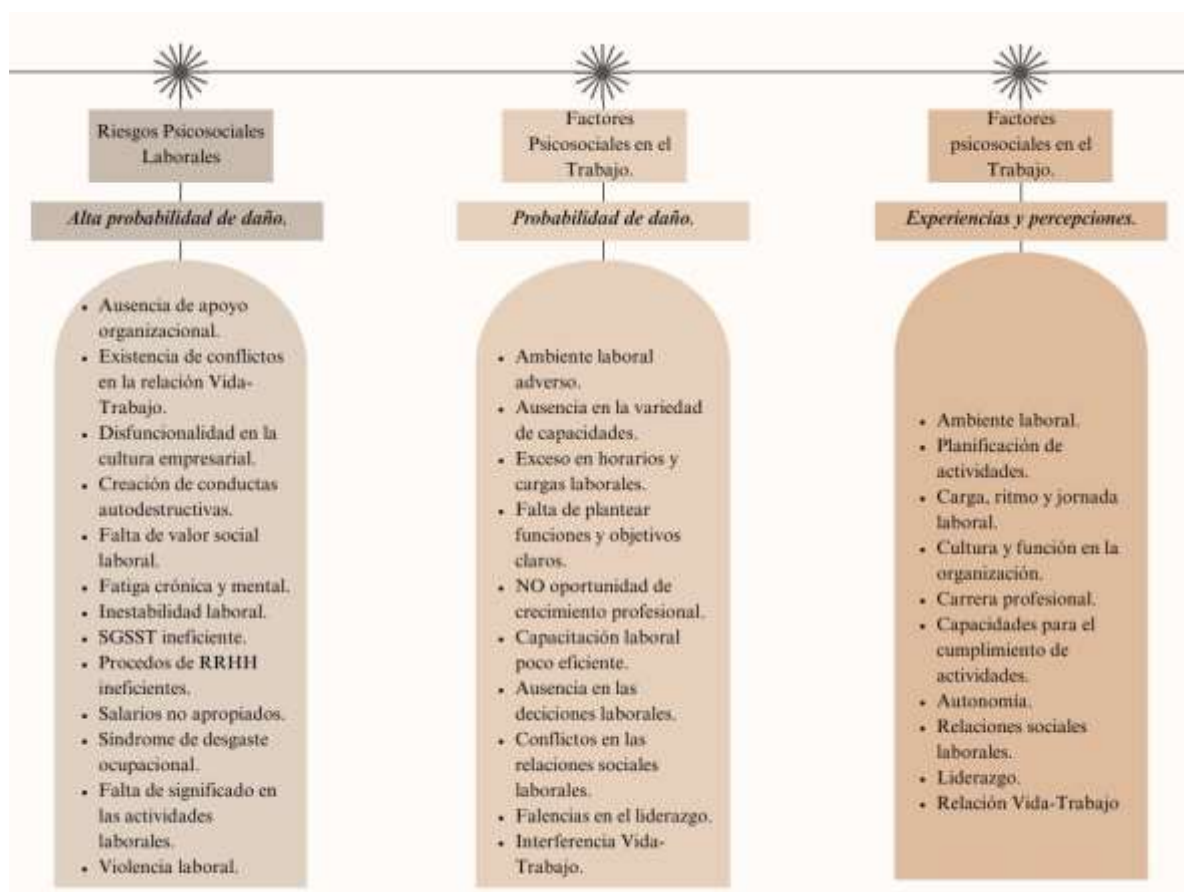
“Es enfermedad laboral aquella la adquirida por la exposición a factores de riesgo inmersos en la actividad laboral. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que estudian como laborales; en los casos en que una enfermedad no se encuentre en la tabla de enfermedades laborales, pero se sustente una relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.”

Accidente de trabajo: el accidente de trabajo es considerado como los sucesos causados en el trabajo produciendo lesiones orgánicas, perturbaciones funcionales o psiquiátricas, invalidez o muerte dentro de la realización de órdenes del empleador y/o



contratante durante la ejecución y horarios de una labor aún fuera de las instalaciones y horarios laborales (Colombia. Ministerio de Trabajo, 2014).

Servicio al cliente: se conoce como el conjunto de características que sirven para la satisfacción de una necesidad a un consumidor, así como la atención que una empresa brinda ya sea para atender pedidos, reclamos, consultas y/o venta de productos o servicios; teniendo como objetivos la fidelización de clientes con la empresa. Este tiene características como amabilidad, honestidad, atenciones personalizadas, confianza y disposición de servicio (Robayo Rodriguez, 2017).



Nota: Elaboración propia a partir de Emmanuel Martínez Mejía, et al. (2022), Hassard, et al. (2014), Leka, et al. (2010), Medina, et al. (2020), Moreno (2011), OMS (2010); OIT (2016) y OIT-OMS

Marco Normativo

Ahora, para continuar con la profundización correspondiente, es importante y relevante conocer las leyes y artículos que acobijan y dan referencias frente al riesgo psicosocial, algunas muy enfocadas en el trabajador y su bienestar y otras más dadas a las condiciones y aspectos que debe tener en cuenta una organización.

Ley 63 de 1989 *Por la cual se consienten los estatutos de la OMT, inmersos en México el 27 de septiembre de 1970; la reforma de los artículos 14, 15, 37 y 38 de los estatutos y de los párrafos 12 y 13 de las reglas de financiación anexas a los estatutos”* (Congreso de Colombia, 1989).

Artículo 3° fines. El objetivo fundamental de la organización será basada en la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, a paz, la prosperidad, y el respeto universal, y la observación de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión a organización tomará todas as medidas adecuadas para conseguir esos objetivos (Congreso de Colombia, 1989).

Ley 1225 de 2008 *“por la cual se regulan el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones”* (Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008).

El objetivo principal de esta ley es regular las intervenciones que tienen las autoridades públicas del orden nacional, distrital y municipal, frente a los requisitos mínimos que se deben cumplir para el funcionamiento, instalación, operación, uso y explotación, de los Parques de Diversiones, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios públicos o privados, las Atracciones o

Dispositivos de Entretenimiento, así como las conocidas ciudades de hierro de atracciones mecánicas en todo el territorio nacional, para los ya existentes como para los nuevos, en función de la protección de la vida humana, el medio ambiente y la calidad de las instalaciones (Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008).

Ley 300 de 1996 “*Por el cual se expide la ley general del turismo y se dictan otras disposiciones*” (Colombia. Congreso de la República, 1996).

ARTÍCULO 2º PRINCIPIOS GENERALES DE LA INDUSTRIA

TURÍSTICA. Modificado por el art. 3, Ley 1558 de 2012. La industria turística se regirá con base en los siguientes principios generales:

- 1. Concertación:** en virtud del cual las decisiones y actividades del sector se fundamentarán en acuerdos para asumir responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprometidos, tanto del sector estatal como del sector privado nacional e internacional para el logro de los objetivos comunes que beneficien el turismo (Colombia. Congreso de la República, 1996).
 - 2. Coordinación.** En virtud del cual las entidades públicas que integran el sector turismo actuarán en forma coordinada en el ejercicio de sus funciones (Colombia. Congreso de la República, 1996).
 - 3. Descentralización.** En virtud del cual la actividad turística es responsabilidad de los diferentes niveles del Estado en sus áreas de competencia y se desarrolla por las empresas privadas y estatales, según sus respectivos ámbitos de acción (Colombia. Congreso de la República, 1996).
 - 4. Planeación.** En virtud del cual las actividades turísticas serán desarrolladas de acuerdo con el plan sectorial de turismo, el cual formará parte del plan nacional de desarrollo (Colombia. Congreso de la República, 1996).
-
-

5. **Protección al ambiente.** En virtud del cual el turismo se desarrollará en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente (Colombia. Congreso de la República, 1996).
6. **Desarrollo social.** En virtud del cual el turismo es una industria que permite la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, actividades que constituyen un derecho social consagrado en el artículo 52 de la Constitución Política (Colombia. Congreso de la República, 1996).
7. **Libertad de empresa.** En virtud del cual, y de conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias. Las autoridades de turismo en los niveles nacional y territorial preservarán el mercado libre, la competencia abierta y leal, así como la libertad de empresa dentro de un marco normativo de idoneidad, responsabilidad y relación equilibrada con los usuarios (Colombia. Congreso de la República, 1996).
8. **Protección al consumidor.** Con miras al cabal desarrollo del turismo, el consumidor será objeto de protección específica por parte de las entidades públicas y privadas (Colombia. Congreso de la República, 1996).
9. **Fomento.** En virtud del cual el Estado protegerá y otorgará prioridad al desarrollo integral de las actividades turísticas, recreacionales y en general, todo lo relacionado con esta actividad en todo el territorio nacional (Colombia. Congreso de la República, 1996).

Para tener en cuenta en los factores de riesgo psicosocial, existe una resolución que apalanca de manera significativa este aspecto que es tan indispensable en un ambiente laboral. En donde se encuentra la **Resolución 2646 de 2008** en donde “*se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en*



el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

Por esto, en el literal C del artículo 2 de esta resolución se señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona de los riesgos de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosocial, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar a la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

En el capítulo 1 del **Artículo 2°** el cual es denominado **Ámbito de Aplicación**, implica el involucramiento de los empleadores tanto públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo. Pero, también es de gran importancia mencionar el **Artículo 5°** que se refiere *“sobre los factores psicosociales lo cual comprende los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones t experiencias que influyen en la salud y el desempeño de las personas”.*

Así mismo, es importante mencionar el Capítulo III el Artículo 13 que habla sobre los criterios para la intervención de los factores psicosociales y cuáles son los criterios mínimos que se deben tener en cuenta para que los empleadores intervengan bajo los factores psicosociales en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría a las empresas. Pero, es importante tener en cuenta lo siguiente:

Factor	Observación
1	Cada una de las intervenciones que se realicen con los factores psicosociales en el trabajo deben implementar el compromiso junto con la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.



2	La mediación de los factores de riesgo psicosociales se debe instaurar junto a la participación de los directamente interesados o afectados.
3	Con el fin de brindarle prioridad a la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe realizar: 3.1 la relación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores 3.2 las diferentes condiciones de laborales propias de la actividad económica de la empresa
4	ejecución de actividades formativas con los empleados, con el fin de cambiar las actitudes o respuestas frente a situaciones. Estas se deben crear como parte de un programa continuo y realizarse de manera conjunta con la modificación de las condiciones de trabajo
5	Las técnicas de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitaran el conocimiento y la motivación del individuo sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.
6	En los métodos de mediación de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.
7	Los métodos de intervención deben ser diseñados y ejecutados conforme a la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional con objetividad en la factibilidad y teniendo en cuenta que debe existir un método de intervención apto para cada empresa y para cada población laboral
8	Las acciones que se llevan a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas
9	Frente a los eventos agudos se deben realizar programas de intervención en crisis.

Tabla 1. Factores psicosociales según el artículo III de la Resolución 2646 de 2008.



Por otro lado, es importante mencionar la Resolución 2764 del 2022 *“la cual 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”*.

En esta Resolución se encuentra la Ley 1616 de 2013 en donde su artículo 9° manifiesta la importancia de la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral; manifestando que *“las administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud y prevención del trastorno mental. Estas empresas deberán garantizar que las organizaciones afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión SST; el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para mejorar, proteger y recuperar de manera importante la salud mental de los trabajadores que hacen parte de una organización”*.

Diseño Metodológico.

En este apartado del proyecto se encontrará información organizada e incluye las variables a abordar y la metodología para desarrollar la investigación. Así como lo menciona Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008, *“el término diseño metodológico quiere decir plan o estrategia que permita obtener información clara que ayude a responder al planteamiento del problema”*.

Tipo de Investigación.

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque descriptivo sistemático con corte cualitativo, el cual permite puntualizar características del tema que se va a manejar. Para Sabino (1992) define este enfoque como *“el tipo de investigación cuenta con el objetivo*

de darle significado a las características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos a estudiar, utilizando diferentes criterios sistemáticos que ayudan a establecer estructuras o comportamientos de los fenómenos, obsequiando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”

Participantes

Al ser una investigación de corte descriptiva sistemática, no se hará ningún manejo con personas, pero si se realizará una revisión de literatura de 50 artículos que han previamente investigado este fenómeno. Esta información será consignada en la matriz que más adelante se explica.

Cronograma

Elaborar una tabla o carta de Gantt donde evidenciar las fases del trabajo de grado y la fecha de inicio y finalización.

Instrumento de Recolección de Datos.

En el presente trabajo se realizará una matriz analítica la cual es una herramienta que describe de manera importante una serie de variables para un tema específico. Se suele utilizar para comparaciones, afirmar aspectos u opiniones y encontrar comentarios relevantes que permitan concluir una idea o entrar en discusión frente a un tema.

Esta matriz será robustecida con 35 artículos relacionados al tema de investigación y se ira complementando con las variables escogidas que son: Nombre del artículo, año, autores, pregunta de investigación, herramientas de recolección de datos, resultados y referencia.

En el apartado Anexo, se relaciona la matriz que se desarrollará con los artículos que permitan aportar información de calidad al presente trabajo y que será una herramienta de gran aporte para el desarrollo de este tema.



Procedimiento Análisis de Datos.

Aspectos Éticos

Esta investigación esta soportada bajo los principios éticos manifestados y reglamentados por APA, entre los cuales se tienen en cuenta:

- *Principio C Integridad:* los psicólogos buscan promover la exactitud, honestidad y veracidad en la ciencia, docencia y práctica de la psicología. En estas actividades los psicólogos no roban, ni engañan, ni involucran en fraude, subterfugio o tergiversación intencional de los hechos.
- *Norma Ética 4.01 Mantenimiento de Confidencialidad:* Los psicólogos tienen como obligación primordial y toman las precauciones razonables para proteger la información confidencial obtenida o conservada por cualquier medio, reconocimiento que los alcances y límites de la confidencialidad pueden ser regulados por ley, o establecido por reglas institucionales o por relaciones profesionales o científicas.
- *Norma Ética 8.11 Plagio:* Los psicólogos no presentan como propios partes del trabajo o datos ajenos, aun cuando estos sean citados ocasionalmente.
- *Norma Ética 8.13 Publicación Duplicada de los Datos:* los psicólogos no publican como datos originales, aquellos que han sido publicados previamente. Esto no impide reeditar o volver a publicar datos cuando están acompañados del reconocimiento apropiado.

Hipótesis.

- Si se conoce la interacción entre los riesgos psicosociales asociados al trabajo y la relación con el cliente entonces las organizaciones del sector turismo en Colombia conocerán los riesgos que corren las personas que hacen parte del área de servicio al
-
-

cliente y su importante papel, puesto que tener una buena actitud física y mental ayuda a cumplir con las exigencias que presentan los usuarios resolviéndolas de manera adecuada.

- Al indagar sobre la información disponible, permite descubrir que tanto las empresas en Colombia conocen el marco legal que define las responsabilidades para que las organizaciones gestionen la atención a los factores de riesgo psicosocial.
- Al analizar toda la información recolectada se pretende evidenciar los efectos negativos por causa de los riesgos psicosociales y como estos pueden llegar a generar alteraciones serias en las esferas sociales del trabajador y cuáles son las mejores indicaciones para prevenir y/o dar solución a dicho fenómeno.

Anexo

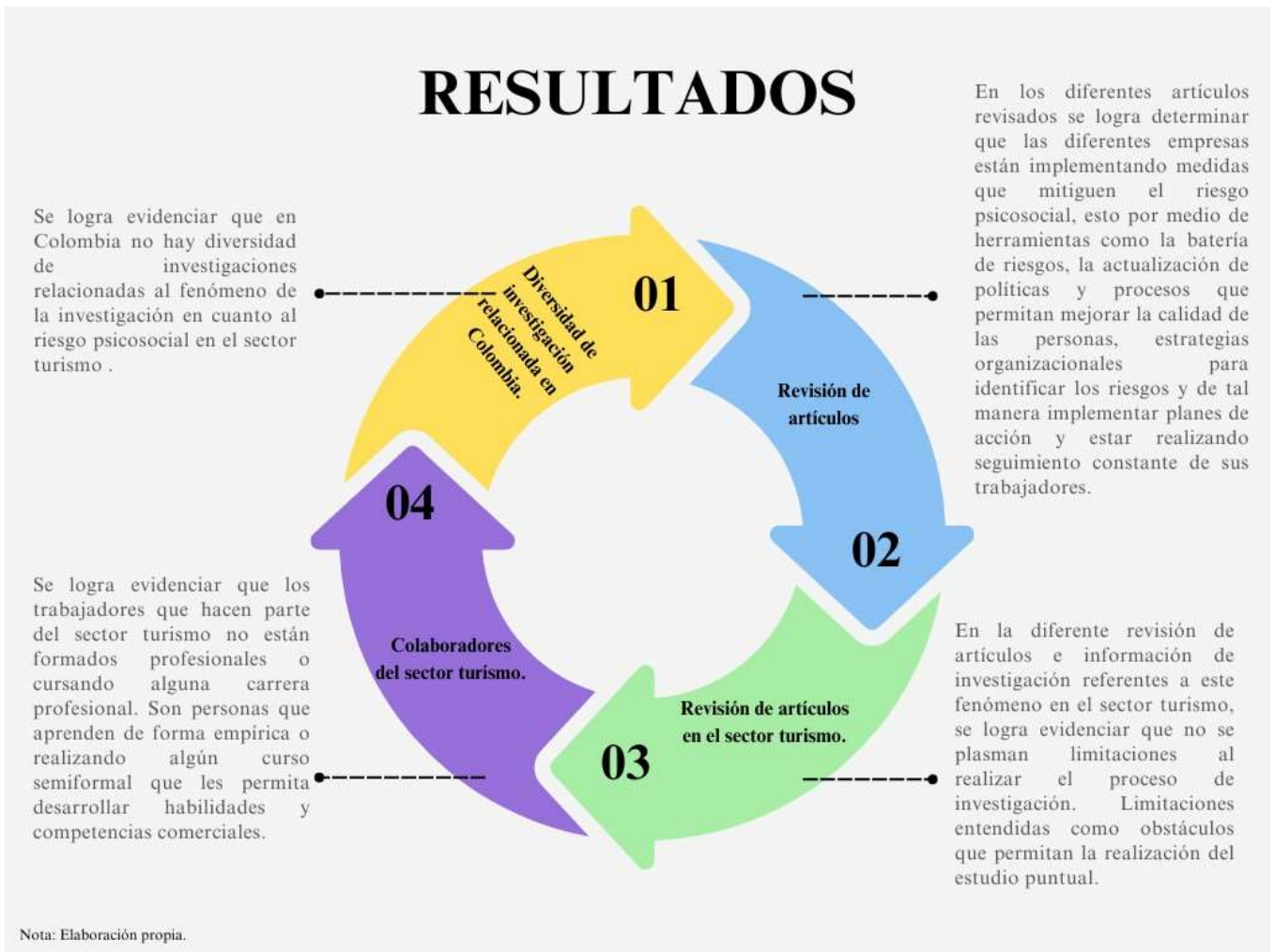
Nombre Artículo	Año	Autor(es)	Pregunta de Investigación	Herramienta de Recolección de Información	Resultados de la investigación	Limitación de la Investigación
1						
2						
3						

Tabla 2. Matriz analítica de baterías.



Resultados

Teniendo en cuenta que la investigación tiene un corte Cualitativo y que se analizará la herramienta denominada Matriz Analítica, a continuación, se plasman en el gráfico los siguientes aspectos como resultados:



Discusión y Conclusiones

Como lo menciona el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2022) hay 5 formas que permiten entender mejor las condiciones laborales. 1. Seguridad 2. Planta física 3. contaminantes químicos y biológicos 4. Carga laboral y 5. organización de trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior y bajo los diferentes artículos analizados, se logra evidenciar que hay que mejorar de manera significativa estas cinco (5) formas que plasma el instituto, ya que las condiciones de seguridad en diversas empresas no cumplen las mínimas requeridas para que la ejecución del trabajador sea de calidad; por otro lado, la carga de trabajo implica un esfuerzo cognitivo importante ya que deben estar suministrando información en todo momento, recordar y tener presente temas de presupuesto y valor y adicionalmente tener una ubicación socio espacial.

Por otro lado, referente al bienestar laboral la OMS indica que un entorno de trabajo saludable es aquel donde los colaboradores y jefes estuvieran inmersos en un proceso de mejora continua para promover la salud, seguridad y bienestar laboral y la sustentabilidad del ambiente de trabajo basado en indicadores como la salud y la seguridad, el bienestar y los recursos (Hidrobo Revelo, Melo Salguero, & Montoya Espinosa, 2021). En los artículos revisados, se evidencia que cada empresa está dedicada, entendiendo y priorizando la mitigación de los riesgos; estos planes de acción involucran procesos de bienestar, manejo de estrés, promoción y previsión y otras estrategias organizacionales que ayudan a manipular y mitigar este riesgo psicosocial mucho en diferentes entornos.

Finalmente y basados en la investigación realizada a profundidad sobre los factores de riesgo psicosocial en el sector turismo en Colombia y teniendo en cuenta la matriz de estudio se evidencia que el estado de la investigación del fenómeno en mención no ha sido gran tema de

interés para las entidades de RRHH en el turismo colombiano, esto debido a que no se encuentra a grandes rasgos antecedentes teóricos que puedan sustentar firmemente con algo contrario a lo aquí mencionado, es por esto que es importante tomar acciones en pro al beneficio del cliente externo en el sector turismo para que se adopten las medidas de promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el sector turismo colombiano.

Anexos.

- Link para ingreso de matriz analítica:
https://1drv.ms/x/s!AIVNGM_7CLc2g4gMfEBg9nvB_I8tFA?e=dTXv9P



Referencias

Alonso, N & Chavez, K. (2021). *Salud Mental en Colombia: Un Análisis de los Efectos de la Pandemia*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE.

<https://ascofapsi.org.co/pdf/Noticias/Estad%C3%ADstica%20de%20Salud%20mental%20en%20Colombia-%20pandemia%202021%20.pdf>

Bodilla, C., Garzon, L & Charria V (2017) *Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en una Clínica de Alta Complejidad*. Universidad Javeriana. Cali- Colombia.

Caballero, J. (2018). *Estudio Del Riesgo Psicosocial En Una Empresa De Call Center Y Propuesta De Control*. Universidad Internacional SEK. Ciudad de Quito.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2905/4/Estudio%20del%20Riesgo%20Psicosocial%20en%20una%20Emprea%20de%20Call%20Center%20y%20Propuesta%20de%20Control.pdf>

Carranza, V. (2002). *El Concepto De Salud Mental En Psicología Humanista–Existencial*.

Universidad Católica Boliviana. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v1n1/v1n1a01.pdf>

Colombia. Congreso de la República. (1996). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Función Pública.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=8634

Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. (11 de Julio de 2012). *Ley 1562 del 11 de julio de 2012*. Diario Oficial.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=48365

Colombia. Ministerio de Trabajo. (09 de Octubre de 2014). *Ministerio de Trabajo*. Diario oficial.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/48263/PRESTACIONES+DERIVADAS+DE+UN+ACCIDENTE+DE+TRABAJO.pdf/e53d97de-66cc-8935-098c-dbea0059eedd?version=1.0#:~:text=Es%20accidente%20de%20trabajo%20todo%20suceso%20repentino%20que,funcional%20o%20psiqui%C3%A1>

Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (16 de Julio de 2008).

Departamento Administrativo de la Función Pública. Función Pública.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=31434#:~:text=LEY%201225%20DE%202008%20%28julio%2016%29%20por%20la,el%20territorio%20nacional%20y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.

Colombia. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (14 de Diciembre de 2022).

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Diario Oficial.

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/servicios-turisticos-aportarian-45-billones-al-pib>

Colombia. Secretaria Jurídica Distrital. Julio 18 de 2022. Resolución 2764 de 2022. *Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones*. Ministerio de Trabajo.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

Colombia. Ministerio de Protección Social. Julio 17 de 2008. Resolución 2646 de 2008.

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la

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

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social> Congreso de Colombia. (29 de Noviembre de 1989).

Sistema único de información normativa. Sin Juriscol. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1615650>

Declaración Prisma. (2021). *Una Guía Actualizada Para la Publicación de Revisiones*

Sistemáticas. Revista Española. <https://pdf.sciencedirectassets.com/277694/1-s2.0-S0300893221X00061/1-s2.0-S0300893221002748/main.pdf?X-Amz-Security->

Gomez, G & Llanos, R (2014) *Factores Psicosociales de Origen Laboral, Estrés y Morbilidad en el Mundo.* Psicología desde el Caribe.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Grisales, Y., Rico, K & Roa S. (2017). *Factores De Riesgo Psicosocial En Una Empresa De Servicios De Eventos Y Exposiciones De Bogotá.* Universidad Santo Tomas. Bogotá-Colombia.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3683/Grisalesyensi2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2019). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 92-93). México, D.F.: Interamericana Editores S.A.

Hidrobo Revelo, M. C., Melo Salguero, D. N., & Montoya Espinosa, A. M. (2021).. *Bienestar Laboral como Factor protector de los Riesgos Psicosociales Revisión Sistemática:* Biblioteca digital Universidad de Antioquia [trabajo de grado, Universidad de

Antioquia].

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18668/9/MontoyaAngela_2021_RevisionBienestarLaboral.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2022). Conceptos Generales de la Prevención de Riesgos Laborales y ámbitos Jurídicos.

<https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema+1.+Concepto+de+Condiciones+de+Trabajo.pdf>

Luna Chávez, E. A., Ramírez Lira, E., Anaya Velasco, A., & Diaz Patiño, G. (21 de Noviembre de 2021). *Scielo*. scielo.org.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-59362021000100118

Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta (APA). (2010).

https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf

Ramirez, E & Angulo, M (2021) *Determinación de factores de riesgo psicosocial que influyen en la salud de los colaboradores de la IPS promover SAS*. Universidad UNIMINUTO de Colombia. Ibagué Tolima.

Robayo Rodriguez, A. (07 de Abril de 2017). *Universidad Militar Nueva Granada*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16203/RobayoRodriguezAlejandro2017.pdf;sequence=3#:~:text=El%20servicio%20al%20cliente%20es%20el%20conjunto%20de,pedidos%2C%20reclamos%2C%20venderle%20un%20producto%20o%20un%20servicio.>

Rodriguez, L (2021) *Nuevas Modalidades de Trabajo en el Estado Durante la Pandemia*.

Ministerio de Trabajo.

https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/S03_Nuevas_modalidades_de_trabajo.pdf

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A. & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 29(2), 95-137,

https://www.researchgate.net/publication/319176375_MODELO_ANALITICO_DE_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_CONTEXTOS_LABORALES_1

Caicedo, I. *Diseño Metodológico de Investigación*. Universidad del Quindío. Colombia.

Recuperado de

https://aulasvirtuales.uniquindio.edu.co/RecDigital/InvestigacionFormativa/recursos/unidad3/Descargable_EA1.pdf

Guevara, G., Verdesoto, A & Castro, N (2020) *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Editorial

Saberes del Conocimiento. Recuperado de

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

