

Fecha de elaboración: 05/05/2021			
Tipo de documento	CC:1214742552	Obra creación:	Proyecto investigación: x
Título: RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS CUALES ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE UN SUPERMERCADO EN LA REGIÓN DE URABÁ - ANTIOQUIA, DURANTE EL PERIODO 2020-2021			
Autor(es): Susana Valenzuela Botero			
Tutor(es): Kenia Marcela González Pedraza			
Fecha de finalización: 05/05/2021			
Temática: Riesgo Psicosocial			
Tipo de investigación: Cuantitativa			
Resumen:			
<p>Se destaca la importancia de aplicar pruebas psicométricas dentro de la psicología organizacional, de este modo se empleó en esta investigación, un método cuantitativo-no experimental y la prueba CoPsoQ PSQCAT. En la cual se contó con una muestra de 25 trabajadores, donde se evidenció que las dimensiones de <i>exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i>, están relacionadas con las variables administrativas de la empresa, y tomando en cuenta el contexto social del municipio que habitan, pueden generar posibles riesgos como estrés y depresión. Asimismo, las dimensiones de <i>doble presencia, exigencias emocionales, posibilidades de desarrollo, sentido de trabajo, claridad de rol y calidad de liderazgo</i>, representan una situación muy favorable para su salud, se ve reflejado que éstos no se sienten afectados en sus vidas personales a causa de sus laborales, tanto emocional como físicamente. Teniendo características benefactoras de tener objetivos claros y evidenciar un buen liderazgo.</p>			
Palabras clave: <i>Riesgos psicosociales; Carga laboral; Salud física; Salud mental; Estrés</i>			
Planteamiento del problema:			
<p>Conocer los riesgos psicosociales que tienden a producirse en los trabajadores se ha convertido en un factor primordial para el rendimiento de una empresa y la calidad del servicio que brinda cada uno dentro de su rol a desempeñar. Se tiene presente que, si el trabajador no está en óptimas condiciones emocionales, familiares, laborales o sociales, el rendimiento de éste podría disminuir notablemente, teniendo como resultado connotaciones negativas a nivel</p>			

productivo, de la satisfacción y de las metas a alcanzar de manera micro y macro dentro de las empresas.

En primera instancia, se abordará la conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo, la cual apareció en la década de 1980, así las cosas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1986 fue la primera en poner la voz de alarma en su documento *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*, allí se destacaron y reconocieron las percepciones y experiencias de los trabajadores con relación a su carga laboral y vida personal. Describir estos riesgos específicos, pueden evidenciar una alta probabilidad de afectar negativamente la salud mental del trabajador a causa de la organización u administración de la empresa, repercutiendo en el empleador a manera de afectaciones tales como: tendencias de estrés, ansiedad generalizada, depresión, minusvalía, entre otros, que deben ser atendidos inmediatamente por profesionales de la salud mental (Bernardo, 2014).

También se busca el estricto cumplimiento de la Resolución N° 2404 (2019) en la cual se especifica que:

El Ministerio del Trabajo [MinTrabajo] 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 Trabajadores y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones (p. 1).

Igualmente, Colombia cuenta con la Ley 1616 (2013) por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, en las cuales se indica que:

“El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana (...), y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud” (párr. 1).

Ejecutar estas acciones son de vital importancia en tanto el recurso humano al encontrarse en óptimas condiciones mentales y físicas, propenden por el crecimiento empresarial e individual.

Pregunta: ¿Cuáles son los niveles de riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá - Antioquia, durante el periodo 2021?

Objetivos:

Objetivo general

Describir los niveles de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar dentro de un supermercado en la región de Urabá.

Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas y familiares de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá.
- Determinar los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá.
- Establecer la relación entre las características sociodemográficas de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá y los riesgos psicosociales identificados.

Marco teórico:

La psicología En relación con la mejoría de la salud mental, como lo mencionan Polo, Palacio, Castro, Mebarak y Velilla (2013) de la siguiente manera: “la psicología se sustenta como disciplina científica y práctica profesional en la medida que es abocada al bienestar humano” (p. 564). Página 14.

La psicología organizacional, siendo enfocada u aplicada para el bienestar de la salud mental dentro del rendimiento laboral, así lo define Utel, (2017) determinando que:

Esta rama de la psicología se concreta a estudiar el comportamiento humano en el ámbito laboral, se encarga de velar por los intereses tanto de los colaboradores como de las instituciones u organizaciones, así como de potenciar el rendimiento y la productividad de los colaboradores a través de estrategias, motivaciones e incentivos innovadores, con el objetivo de favorecer el desarrollo personal y el crecimiento profesional de cada colaborador (párr. 2). Pagina 14.

los riesgos psicosociales, se encuentra una predominancia de la sobrecarga mental-laboral, los derivados emocionales y afectivos que puede tener un trabajador bajo cualquier tarea a ejercer y el incremento de la percepción de vulnerabilidad ante los riesgos explícitos. Pagina 15.

Depresión es definida por la Organización Mundial de la Salud —OMS— (2020) como “un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de

interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración” (párr. 1). Página 16.

Estrés laboral, son mencionados por Moreno (2011) tales como “falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos” (p. 8). Página 17.

El burnout o desgaste profesional, Moreno y Baéz (2010) definen que este fenómeno consiste en “el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (p. 42). Página 18.

la violencia en el trabajo, definida como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003, como se citó en Moreno & Baez, 2010). página 18.

El acoso laboral, que según Moreno y Báez (2010) se entiende como Una de las formas de violencia en el trabajo, los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente (pp. 31-32). Página 19.

El acoso sexual como parte de los riesgos psicosociales específicos a los que están expuestos los trabajadores, sobre todo el personal femenino, por ende, cobra relevancia puntualizar al respecto que:

Este es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. (Moreno & Báez, 2010, p. 35). Pagina 20

El conflicto trabajo-familia se cataloga como un “riesgo que cuando se presenta una dificultad entre dos roles que son asumidos por una misma persona; dicha dificultad es representada por la presión que proviene de uno de los roles y que impide o dificulta el desempeño satisfactorio en el otro” (Álvarez & Guerra, 2012, p. 56). Página 20

Método:

Este proyecto emplea una naturaleza cuantitativa - no experimental, es decir, que, si bien se tiene el control de variables por parte del investigador, esto no sucede en su totalidad. En efecto, se podrá intuir en buena medida el comportamiento o la incidencia de los riesgos psicosociales, pero no se podrá afirmar con absoluta certeza, La muestra fue por conveniencia y presenta un alcance descriptivo porque se trata de dar cuenta del nivel de riesgo para la salud basado en la aplicación del instrumento seleccionado, y con ello, mostrar un panorama generalizable de presentarse variables similares (Hernández, 2018; Mousalli-Kayat, 2015). La población de estudio fueron los empleados de la cadena de supermercados *Los Ibáñez*, ubicados en la región de Urabá, teniendo en cuenta diferentes cargos laborales dentro de dicha empresa (Argibay, 2009). Dentro de la población se tuvo en cuenta una encuesta sociodemográfica antes de realizar la aplicación del instrumento, donde se recolecto datos como: sexo, edad, promedio de ingresos, número de personas a cargo y tendencia de vivienda, con la finalidad de precisar los motivos y las causas de los riesgos psicosociales de estos trabajadores, teniendo presente a su vez que los datos están sometidos a anonimato y confidencialidad. El instrumento a utilizar es CoPsoQ PSQCAT (versión corta) de Generalitat de Catalunya, Departament de treball, Afers Socialsd i Famílies. (2015), dicha prueba es la versión corta de COPSQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSQ, y su fiabilidad es de un 0.82 y 0.88, en el cual resalta la importancia de la salud mental dentro del bienestar laboral, desde diferentes ámbitos, esta prueba se muestra multidimensional. Y sus variables abarcan: 1) exigencias psicológicas cuantitativas, 2) ritmo de trabajo, 3) exigencias psicológicas emocionales, 4) doble presencia, 5) influencia, 6) posibilidad de desarrollo, 7) sentido del trabajo, 8) calidad de liderazgo, 9) previsibilidad, 10) claridad de rol, 11) conflicto de rol, 12) inseguridad sobre el empleo, 13) inseguridad sobre las condiciones de trabajo, 14) confianza vertical y 15) justicia. Este instrumento se puede aplicar de manera individual y su baremación de aplicación es desde los 18 años en adelante.

Resultados, hallazgos u obra realizada:

Con base en las tablas —Tabla 7— y gráficas, se destaca que tres (3) dimensiones puntuaron cero (0) frente a situaciones favorables, estas son: *exigencias cuantitativas*, *ritmo de trabajo* e *inseguridad sobre las condiciones de trabajo*, se pueden ver relacionadas con

las condiciones y aptitudes administrativas de la empresa, en términos de una gran demanda de tareas en un corto lapso para los trabajadores. Lo anterior, puede repercutir en que dichas actividades no queden bien realizadas, sea necesario realizar procesos de verificación, o bien, recomenzarlos, teniendo como consecuencia la generación de una leve o moderada insatisfacción en la línea de calidad, a nivel comercial, y de satisfacción, a nivel individual. Se da cuenta según las respuestas que la no previsión y planeación de rotación en los horarios, poder tener repercusiones en la estabilidad de la vida fuera del trabajo.

De otro lado, en cuanto a las dimensiones que tienen una puntuación muy baja en la situación favorable para la salud son: *conflicto de rol e inseguridad sobre el trabajo*. Se evidencia que están vinculadas con las dimensiones mencionadas previamente en este apartado, los trabajadores debido a su contexto social pueden percibir grandes cantidades de estrés laboral y verse afectados en su salud física y mental, y aun así decidir continuar bajo las condiciones actuales, puesto que una posible renuncia no implica la obtención rápida de un nuevo empleo en mejores circunstancias. Así mismo se encuentra un punto a favor de organización, logística y liderazgo por parte del supermercado, dado que se denota que los empleados toman en cuenta el tiempo que tienen disponible para realizar la tarea como una consecuencia del buen manejo que tiene su líder inmediato, esto permite que, aunque el ritmo de trabajo sea alto los resultados al final de la jornada se logren.

Por otra parte, en la dimensión de *calidad de liderazgo y claridad de rol* da cuenta la buena tramitación de los conflictos que se puedan presentar en el personal a través de la comunicación efectiva, lo que previene situaciones de represión de emociones, sobrecarga emocional, acoso laboral o violencia a causa de la demanda del empleador.

Teniendo en cuenta las respuestas de las variables sociodemográficas—de allí su carácter no experimental—, se destacan algunas relaciones que pueden ser de interés o a su vez, repercutir en la vida cotidiana e íntima de los trabajadores, acrecentando la vulnerabilidad ante un riesgo psicosocial, poniendo en relieve que, el municipio de Apartadó, y en general la zona de Urabá, presenta grandes índices de pobreza y desempleo.

Se retoman los datos de la tabla 4, la *variable número de personas a cargo*, pues se evidencia que el 96% tienen personas bajo su responsabilidad económica y el 88% del personal tiene como ingreso salarial el mínimo legal vigente en la tabla 3. Siendo así, es viable suponer que la dimensión denominada como *inseguridad sobre el trabajo* puede estar relacionada con lo

anteriormente descrito, dando una puntuación significativa de 12, en la gráfica 12. Se hace relevante en la tabla 5, sobre la tendencia de vivienda, la cifra del 32%, que son aquellos que deben cubrir el arriendo, y del 48% que deben asumir la responsabilidad al estar en la dinámica familiar. En este sentido, se podría conjeturar que una vulnerabilidad, factor de riesgo en el ámbito de lo económico.

Conclusiones:

La prueba CoPsoQ PSQCAT, cumplió con los objetivos que se buscaban en esta investigación, aportando de manera eficiente y con un grado considerable de certeza los resultados, para su posterior interpretación, de la población. Dado que el método aun no es legalmente válido en Colombia, es necesario que la empresa programe la aplicación de la batería del riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social con un profesional certificado.

Este trabajo se suma como otra evidencia, a la cantidad de investigaciones colombianas que han usado este manual y lo recomiendan, esperando obtener como fin, que este instrumento sea legalmente validado en Colombia por el Ministerio de Trabajo y pueda ser utilizado para pequeñas y medianas empresas con efectividad, como lo estipula claramente el manual de la misma.

Se evidenció que los 25 trabajadores evaluados, los cuales desempeñan un cargo laboral dentro del supermercado *Los Ibañez*, en las quince dimensiones no hubo una puntuación superior o por debajo de la media que genere una alerta psicosocial, sin embargo, hay dimensiones específicas que tienden a presentar un nivel de atención importante y deben de ser estudiadas para su mejoría, tales como lo son las dimensiones de *ritmo de trabajo*, *inseguridad sobre el trabajo* e *inseguridad sobre las condiciones de trabajo*. Por lo cual, los administrativos y directivos deberán enfocar su atención a la mejoría inmediata de estas tres dimensiones para no incrementar esta puntuación de manera desfavorable, y tener dificultades con la disponibilidad por temas de la salud de los trabajadores.

Se logra destacar que, dentro de las dimensiones, *exigencias emocionales*, *doble presencia*, *posibilidades de desarrollo*, *sentido en el trabajo*, *claridad de rol*, *previsibilidad*, *confianza vertical*, *justicia* y *calidad del liderazgo*, la situación sea más bien favorable para la salud. Dicho de otra manera, las cualidades que reflejan estas dimensiones, son pilares para el

buen desarrollo laboral en el supermercado, obteniendo así los objetivos y las metas esperadas dentro de los intereses empresariales. Páginas 57-58

Productos derivados:

Referencie los artículos, libros, capítulos de libro, ponencias, etc., que fueron resultado de su proceso investigativo.

Riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá - Antioquia, durante el periodo 2020-2021

Susana Valenzuela Botero

Cod. 11206105

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

Mayo 11 de 2021

**Riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de un supermercado de
Apartadó - Antioquia durante el periodo 2021**

Susana Valenzuela Botero

Cod. 11206105

Kenia González Pedraza

Director

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

**Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en
el Trabajo**

Bogotá, Distrito Capital

Mayo 11 de 2021

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Planteamiento del problema	9
Justificación	12
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Marco teórico	16
Marco conceptual	16
Marco legal	27
Marco contextual	28
Estado del arte	29
Método	34
Tipo y diseño de estudio	34
Población o fuentes de datos	34
Muestra	35
Criterios de inclusión	35
Criterios de exclusión	35
<i>Instrumentos de recolección de información</i>	36
<i>Procedimiento</i>	37
Análisis estadístico	37

	4
Resultados	38
Consolidado de graficas por dimensiones	44
Discusión	55
Conclusiones	58
Referencias	60
Anexos	66
Cronogramas	68
Cronograma basado en la duración de ejecución del proyecto	68
Cronograma basado en los objetivos del proyecto	70

Lista de figuras

Tabla 1. <i>Variable sexo</i>	38
Tabla 2. <i>Variable edad</i>	38
Tabla 3. <i>Variable salarial</i>	39
Tabla 4. <i>Variable número de personas a cargo</i>	39
Tabla 5. <i>Variable tendencia de vivienda</i>	39
Tabla 6. <i>Resumen de las exposiciones a las dimensiones de riesgos psicosociales de la prueba CoPsoQ PSQCAT (2015).</i>	40
Tabla 7. <i>Resultados estadísticos en cada situación de exposición de los riesgos psicosociales de las 15 dimensiones de la prueba</i>	43
Gráfica 1. <i>Exigencias cuantitativas</i>	44
Gráfica 2. <i>Doble presencia</i>	45
Gráfica 3. <i>Exigencias emocionales</i>	45
Gráfica 4. <i>Ritmo de trabajo</i>	46
Gráfica 5. <i>Influencia</i>	47
Gráfica 6. <i>Posibilidades de desarrollo</i>	48
Gráfica 7. <i>Sentido del trabajo</i>	48
Gráfica 8. <i>Claridad del rol</i>	49
Gráfica 9. <i>Conflicto de rol</i>	50
Gráfica 10. <i>Previsibilidad</i>	50
Gráfica 11. <i>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i>	51
Gráfica 12. <i>Inseguridad sobre el trabajo</i>	52
Gráfica 13. <i>Confianza vertical</i>	53
Gráfica 14. <i>Justicia</i>	53
Gráfica 15. <i>Calidad de liderazgo</i>	54

Resumen

Con frecuencia se destaca la importancia de aplicar pruebas psicométricas dentro de la psicología organizacional, acerca de la salud y seguridad en el trabajo, para conocer, evaluar e intervenir el ambiente, condiciones y situaciones específicas en las que están inmersos los trabajadores con relación a su salud mental, la cual favorece o entorpece su rendimiento. Persiguiendo tal fin, se empleó en esta investigación, un método cuantitativo-no experimental y la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) que evalúa 15 dimensiones a través de un cuestionario autoaplicado.

En el presente estudio se contó con una muestra de 25 trabajadores, en la cual se evidenció que las dimensiones de *exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo*, están relacionadas con las variables administrativas de la empresa, y tomando en cuenta el contexto social del municipio que habitan, pueden generar posibles riesgos psicosociales como estrés y depresión. Asimismo, las dimensiones de *doble presencia, exigencias emocionales, posibilidades de desarrollo, sentido de trabajo, claridad de rol y calidad de liderazgo*, representan una situación muy favorable para su salud, pues se ve reflejado que éstos no se sienten afectados en sus vidas personales a causa de sus laborales, tanto emocional como físicamente. Así pues, las características benefactoras son tener objetivos claros y evidenciar un buen liderazgo de parte de sus superiores.

Se reconoce el empleo de la prueba utilizada, por su practicidad, favoreciendo las evaluaciones de salud y seguridad en el trabajo en pequeñas y medianas empresas. Se recomienda el instrumento para futuras investigaciones, una vez cuente la aprobación necesaria en Colombia.

Palabras clave: *Riesgos psicosociales; Carga laboral; Salud física; Salud mental; Estrés.*

Abstract

The importance of applying psychometric tests within organizational psychology, about health and safety at work, to know, evaluate and intervene in the environment is often highlighted, specific conditions and situations in which workers are immersed with regard to their mental health, which favours or hinders their performance. To this objective, a non-experimental quantitative method and the CoPsoQ PSQCAT test (short version) were used in this research, which assesses 15 dimensions through a self-administered questionnaire.

In the present study, there was a sample of 25 workers, in which it was evidenced that the dimensions of quantitative demands, work rhythm and insecurity about working conditions are related to the administrative variables of the company, and taking into account the social context of the municipality they inhabit, can generate possible psychosocial risks such as stress and depression. Likewise, the dimensions of double presence, emotional demands, development possibilities, sense of work, role clarity and quality of leadership, represent a very favorable situation for their health, since it is reflected that they do not feel affected in their personal lives because of their work, both emotionally and physically. Thus, the beneficial characteristics are having clear objectives and demonstrating good leadership from your superiors.

The use of the test used is recognized for its practicality, favoring occupational health and safety assessments in small and medium-sized companies. The instrument for future investigations is recommended once the necessary approval has been obtained in Colombia.

Keywords: *Psychosocial risks; Workload; Physical health; Mental health; Stress.*

Introducción

La salud y seguridad en el trabajo es un suceso que se ha abarcado a nivel general, destacando la importancia de la salud, tanto física como mental, de los trabajadores de toda empresa u organización (Cuervo & Moreno 2017). Desde la postura organizacional, existen investigaciones (Muñoz & Choís, 2014; Garrido et al. 2015; Bambula & Rentería, 2017; Camacho & Mayorga, 2017; Muñoz et al. 2018) en las cuales se han indagado sobre todos los factores de riesgo a los cuales puede estar expuesto los trabajadores desde la ejecución de sus labores, optando por tener posturas críticas y normativas de cómo mitigar estos factores de riesgo-peligro, y a su vez limitar o evitar las repercusiones negativas que puede ocasionarse dentro del rol laboral, generando así pérdidas u otras consecuencias, tanto para la empresa como para el trabajador.

En esta medida, se destacan algunos factores a los cuales los trabajadores están expuestos, los cuales son denominados Riesgos Psicosociales —de ahora en adelante RP—, los cual pueden afectar directamente a la salud mental e incluso repercutir en la salud física, el bienestar personal, en la satisfacción con el trabajo y la satisfacción colectiva dentro de una empresa. Existen diversas investigaciones desde el uso del método cuantitativo que han hecho hincapié en dicho tema y que a su vez han establecido relaciones con varios tipos de patologías, las cuales proceden de dichos riesgos. Así pues, la presente investigación se encaminará en identificar y conocer los riesgos psicosociales que presentan los trabajadores que ejercen su labor dentro de un supermercado en específico del municipio de Apartadó, en la zona de Urabá, Antioquia.

Planteamiento del problema

Conocer los riesgos psicosociales que tienden a producirse en los trabajadores se ha convertido en un factor primordial para el rendimiento de una empresa y la calidad del servicio que brinda cada uno dentro de su rol a desempeñar. Se tiene presente que, si el trabajador no está en óptimas condiciones emocionales, familiares, laborales o sociales, el rendimiento de éste podría disminuir notablemente, teniendo como resultado connotaciones negativas a nivel productivo, de la satisfacción y de las metas a alcanzar de manera micro y macro dentro de las empresas.

En concordancia con lo anterior, Bernardo (2014) afirma que:

Los riesgos laborales psicosociales son riesgos relativamente recientes. Durante mucho tiempo, y aún ahora, los riesgos físicos, de seguridad e higiene, han sido primarios y han captado toda la atención de la salud laboral. Los accidentes, graves y mortales, y las enfermedades profesionales tienen indudablemente un peso crítico en la salud laboral y en el seguimiento de la salud en el trabajo. Los riesgos laborales psicosociales no han aparecido para disminuir su importancia, sino para hacer evidente que no son los únicos riesgos y que hay otros, a veces sutiles, siempre insidiosos, que pueden también amenazar la salud del trabajador, y a veces de forma grave y preocupante (p. 4).

En primera instancia, se abordará la conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo, la cual apareció en la década de 1980, así las cosas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1986 fue la primera en poner la voz de alarma en su documento *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*, allí se destacaron y reconocieron las percepciones y experiencias de los trabajadores con relación a su carga laboral y vida personal. En el texto en mención se describe que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a

través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p. 3).

Siguiendo con algunas definiciones de riesgos psicosociales, se reconocen algunos factores que tienen en cuenta las condiciones de empleo, en este sentido, Bernardo (2014) indica al hablar de los riesgos psicosociales que:

Se alude principalmente a una serie de riesgos específicos que pueden caracterizarse como graves e importantes, los más referidos suelen ser la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual, al que se une de forma genérica el estrés laboral, preferentemente en sus formas crónica, aguda o incluso traumática. Son tipos de riesgos psicosociales con características diferenciales (p. 8).

Describir estos riesgos específicos, pueden evidenciar una alta probabilidad de afectar negativamente la salud mental del trabajador a causa de la organización u administración de la empresa, repercutiendo en el empleador a manera de afectaciones tales como: tendencias de estrés, ansiedad generalizada, depresión, minusvalía, entre otros, que deben ser atendidos inmediatamente por profesionales de la salud mental (Bernardo, 2014).

En otro sentido, los riesgos psicosociales no son solo consecuentes por la carga laboral, se destaca también los ámbitos emocionales, personales, familiares y sociales. Es necesario tener en consideración que el trabajador se puede beneficiar al manifestar aquellas distorsiones que puedan afectar su salud mental a la hora de laborar. Para esto toda empresa debería de tener unos filtros necesarios (como pruebas médicas, test de capacidades y entrevista laboral) por los cuales conozca el perfil integral de los aspirantes al cargo vacante, teniendo en cuenta la salud física, sus capacidades motoras y su salud mental para ejercer exitosamente.

Con relación a lo anteriormente manifestado, en la actualidad, a nivel nacional, se busca el estricto cumplimiento de la Resolución N° 2404 (2019) en la cual se especifica que:

El Ministerio del Trabajo [MinTrabajo] 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 Trabajadores y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones (p. 1).

Igualmente, Colombia cuenta con la Ley 1616 (2013) por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, en las cuales se indica que:

“El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana (...), y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud” (párr. 1).

Con relación al ámbito de aplicación, la Ley que se cita expresa que:

La presente ley es aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud, específicamente al Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, Comisión de Regulación en Salud o la entidad que haga sus veces, las empresas administradoras de planes de Beneficios las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, las Empresas Sociales del Estado (párr. 3).

En síntesis, con lo expuesto hasta aquí, se reconoce que toda empresa que cuente con personal, debe cumplir con el cubrimiento de atenciones de riesgos psicosociales y brindar servicios en promoción y atención en salud mental a todo trabajador que lo necesite, sin importar el cargo que desempeñe dentro de la organización. Ejecutar estas acciones son de vital importancia en tanto el recurso humano al encontrarse en óptimas condiciones mentales y físicas, propenden por el crecimiento empresarial e individual.

Justificación

Dentro de la historia y la trayectoria que lleva la evolución de la salud y la seguridad en el trabajo, así como el interés que se tiene por brindar una calidad de vida apropiada para el trabajador dentro de las empresas, con lo cual éste se pueda desempeñar de manera eficiente, y a su vez reduciendo todos los factores de riesgo y peligro a los cuales pueden estar expuestos dentro del campo laboral y en su rol a desempeñar, se constata que, al tener controles eficientes hay una disminución de factores negativos.

Estos factores pueden ser: enfermedades laborales, accidentes, lesiones, pérdidas, e incluso la muerte, los cuales se pueden desencadenar por la deficiencia en los controles de las variables físicas, biológicas, químicas, biomédicas y psicosociales de manera significativa.

Sobre este tema de gran interés, se han anunciado testimonios alrededor del mundo, en diferentes empresas y en todos los campos laborales exponiéndose en artículos de revista, libros, entrevistas, blogs y otras intervenciones investigativas a este campo ocupacional, donde allí, se expresa que, la seguridad y salud en el trabajo ha repercutido en aspectos positivos para los trabajadores.

De otra parte, la Resolución 2646 de 2008 establece algunas disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; de igual forma, propende por la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente realizar esta investigación ya que busca evaluar los riesgos psicosociales que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar en el contexto de un supermercado en la región de Urabá y así conocer los riesgos psicosociales presentes, determinando los niveles de riesgo a los cuales se enfrentan esta población.

Desde otra perspectiva, se rescata la relevancia social de esta investigación, la cual estará reflejada en hacer que los participantes de este estudio sean los principales beneficiarios, y se pueda hacer una generalización a otras sedes de la cadena empresarial u organizaciones similares. A su vez se refleja la importancia a todas las empresas sobre incidencia de la salud mental y los riesgos psicosociales que se pueden presentar dentro del sector laboral, mostrando

así, como este campo de la salud y seguridad en el trabajo necesita ser abordado con frecuencia (no solamente lo que respecta al bienestar físico), lo cual haría posible que el recursos humano tenga un incremento de su rendimiento dentro de la empresa, se sienta satisfecha, tranquila y comprometida con cuestiones del entorno, tales como el clima laboral o la articulación en equipos de trabajo.

Esta investigación también busca tener un valor teórico, apoyando y reafirmando que la implementación de pruebas psicométricas y ayudas psicosociales con profesionales de la salud sí genera un incremento positivo en el rendimiento de los trabajadores y a su vez el de la empresa.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los niveles de riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá - Antioquia, durante el periodo 2021?

Objetivos

Objetivo general

Describir los niveles de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar dentro de un supermercado en la región de Urabá.

Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas y familiares de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá.
- Determinar los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá.
- Establecer la relación entre las características sociodemográficas de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá y los riesgos psicosociales identificados.

Marco teórico

Marco conceptual

La psicología¹ se encuentra en relación con la mejoría de la salud mental, como lo mencionan Polo et al. (2013) de la siguiente manera: “la psicología se sustenta como disciplina científica y práctica profesional en la medida que es abocada al bienestar humano” (p. 564). Como disciplina, la psicología le concede una relevancia capital a la salud mental, y en el ámbito de las organizaciones no es la excepción, dentro de ellas se ha estudiado qué factores protectores y de riesgo existen, destacando la influencia del clima organizacional en las personas que habitan estos espacios, este último concepto es definido por Abello y Lozano (2013) como:

La expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas (p. 8).

Con base en lo anterior, y con el ánimo de ser específicos, se toma noticia de la **psicología organizacional**, siendo enfocada u aplicada para el bienestar de la salud mental dentro del rendimiento laboral, así lo define Utel, (2017) determinando que:

Esta rama de la psicología se concreta a estudiar el comportamiento humano en el ámbito laboral, se encarga de velar por los intereses tanto de los colaboradores como de las instituciones u organizaciones, así como de potenciar el rendimiento y la productividad de los colaboradores a través de estrategias, motivaciones e incentivos innovadores, con el objetivo de favorecer el desarrollo personal y el crecimiento profesional de cada colaborador (párr. 2).

De aquí parte el reconocimiento de la intervención de la rama de **la psicología organizacional dentro de toda empresa**, emergiendo la importancia en sus trabajadores de una percepción positiva dentro de su labor y con la finalidad de obtener este objetivo emerge la POP

¹ Se resaltarán en negrita los conceptos relevantes y que tendrán un desarrollo en el presente trabajo.

(Psicología Organizacional Positiva) este lo reconoce Salanova et al. (2016) como “la combinación del concepto de salud integral aplicada al contexto específico del trabajo” (p.177). Este tipo de definición se destaca de las otras ya que está enfocada a las dos características más importantes que benefician la empresa, según los autores en cuestión, que son: “mejorar el ambiente de trabajo, especialmente en tiempos de turbulencia con el objetivo de desarrollar la salud de los empleados y la salud financiera de la organización” (p.178). Como resultado de estas acciones, se intenta proteger a los empleados de riesgos dentro de la empresa y mejorando así la calidad de su funcionamiento.

Dentro de los factores de riesgo derivados del trabajo están **los riesgos psicosociales**, se encuentra una predominancia de la sobrecarga mental-laboral, los derivados emocionales y afectivos que puede tener un trabajador bajo cualquier tarea a ejercer y el incremento de la percepción de vulnerabilidad ante los riesgos explícitos. Al hablar de la importancia de los riesgos psicosociales se puede conocer su definición expresada por la UGT Andalucía en su texto titulado *La guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (2009) donde se dice que son:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a (p. 11).

Teniendo presente que las experiencias de cada trabajador son diferentes dentro del campo laboral y personal, la complejidad de los factores de riesgo puede llegar a ser muy diversas, debido a las variables de los entornos en las cuales se encuentre cualquier trabajador. Siendo así, en el texto citado se puntualiza que:

Legalmente el empresario está obligado a realizar la evaluación de riesgos, y es precisamente éste el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde un punto de vista preventivo, ya que le permitirá tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores/as (p. 81).

Siguiendo este orden de ideas, existen diferentes **orígenes de los riesgos psicosociales** en el entorno laboral, según Gil-Monte (2012) hay cuatro principios que se dan por tales como por el deterioro o la disfunción de: a) las características de la tarea; b) Las características de la organización; c) Las características del empleo y d) La organización del tiempo de trabajo.

Dentro del primer origen se hallan aspectos como la cantidad de trabajo, el desarrollo de competencias, carencia de complejidad, monotonía, automatización, ritmo de ejecución, precisión, responsabilidad, autonomía y reconocimiento social de la tarea en la empresa. En cuanto al segundo origen, se encuentran las variables estructurales, la definición de competencias, el organigrama, los canales de comunicación e información internos y externos, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo. En el tercer origen se consideran cosas como el diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo. Y para finalizar, en el cuarto origen se encuentran los acuerdos en la duración y tipo de jornada, pausas y descansos, trabajo en festivos y recargo nocturno (p. 238).

Para que una empresa tome las medidas adecuadas de evitación del riesgo y promoción del autocuidado, el empleador debe considerar qué trabajadores le son convenientes, también debe abarcar (esperando la totalidad) **los riesgos psicosociales que puede producir el puesto de trabajo en cada individuo**. En palabras de Moreno (2011), se deben tener en cuenta la naturaleza de los riesgos, que se clasifican en:

Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (p. 7).

Con respecto a la naturaleza predictiva, una de las consecuencias más comunes es la **depresión**, la cual es definida por la Organización Mundial de la Salud —OMS— (2020) como “un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración” (párr. 1).

Teniendo esta definición clara, la depresión se considera como factor probable de afectación a la salud tanto mental como física, repercutiendo no sólo en el trabajador de manera particular, sino también generando impactos y obstáculos directos e indirectos en la creación o prestación de productos y servicios de la empresa. En este orden de ideas, factores

desencadenantes o componentes de trabajo negativos a priori, que lo que crean son síntomas de **estrés laboral**, son mencionados por Moreno (2011) tales como “falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos” (p. 8).

Antes de continuar, se hace necesario hacer un hincapié en el estrés en sentido lato, este según el diccionario de la Real Academia Española —RAE—, es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos en ocasiones agudos y crónicos. Dicho de otra manera, el estrés es la respuesta del cuerpo y la mente en un momento determinado, ante una exigencia que se puede considerar o se torna desagradable en términos de la acción que conlleva o del tiempo en que debe ser ejecutada (Lazarus, 2000).

Volviendo a la línea laboral, dentro de la demanda y los parámetros del rol como trabajador, el **estrés** es definido, según la *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*, (2009) “como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc.” (p. 27). Sin embargo, Gutiérrez y Vilorio (2014), definen este concepto compuesto como “la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 6).

En cuanto a los causantes —internos o externos— del estrés, y un posterior comportamiento como intento de afrontamiento, colocando equilibrio, autores como del Hoyo (2018), enuncia que “(...) puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras (p. 6).

Como se ha señalado líneas arriba, el estrés puede ser el antecedente en común de muchas formas de afectos negativos —tales como la tristeza, la ansiedad o la angustia, guardando para cada denominación diferencias de grado y forma de presentación subjetiva (Sierra et al. 2003).

Con base en esto, se debe tener en el horizonte que las diferencias individuales de los sujetos juegan un papel importante para prevenir o agudizar los factores de riesgo, así como

variables externas que pueden contener o precipitar los malestares vitales de las personas como es la existencia y disponibilidad de una red de apoyo.

Siguiendo con las consecuencias que puede producir una exposición prolongada al estrés laboral se halla **el burnout o desgaste profesional**, Moreno y Baéz (2010) definen que este fenómeno consiste en “el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (p. 42). Partiendo de cómo éste se ha extendido en términos de la incidencia y prevalencia de afectados, de los importantes efectos a corto, mediano y largo plazo, de los demás corolarios del estrés que desestabilizan lo empresarial e individual, y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido, es que el burnout puede ser categorizado como el nivel más alto en la escala que atañe a los riesgos psicosociales (Moreno & Báez, 2010).

En palabras escuetas, el desgaste profesional no puede ser comprendido como un estrés profundo sino como un suceso complejo de resolver en tanto abarca otras esferas, donde se destaca “un estado de fatiga o frustración ocasionado por una falta de recompensa esperada, tras un esfuerzo dedicado a un proyecto de vida, precedido de una fase de falta de motivación, producción e ineficacia, constituyendo una de las principales causas de deterioro de las condiciones laborales” (Álvarez et al., 2013).

Si se tiene en consideración qué hace surgir el burnout, Gil, en 1997 (como se citó en Botero, 2012) delimita que “el síndrome aparece cuando fallan en el individuo sus estrategias de afrontamiento, lo cual supone sensaciones de fracaso a nivel profesional y en las relaciones interpersonales” (p. 8). En concordancia, se hace necesario un acompañamiento cuidadoso y decidido por parte de la empresa para que haya una redefinición de funciones, apertura y negociación de periodos de descanso y dinero, estimulación y reconocimiento de las labores ejercidas, seguimiento al malestar, acompañamiento oportuno y profesional, entre otras.

Pasando a otro factor de riesgo psicosocial, se debe hacer referencia a **la violencia en el trabajo**, definida como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003, como se citó en Moreno & Baez, 2010). Respecto a este tipo de violencia cabe resaltar que, años atrás, Greenberg y Barling (1999) ya habían mencionado que “la agresión no física en los lugares de trabajo es más común que la agresión física” (p. 20). Con relación a los tipos de violencia que se pueden encontrar, un concepto subsidiario que está

teniendo una amplia difusión y fomentando el cuidado es el de *incivismo*. Éste es propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral.

Los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás. Como tal sería una forma de “Conducta antisocial laboral” (Giacolone & Greenberg, como se citó en Moreno & Báez, 2010, p. 30).

Adicionalmente, existe otro par de conceptos que se relacionan con conductas laborales hostiles y la violencia en el orden de lo psíquico, el primero es el de *Pequeña Tiranía* (Petty Tyranny en idioma inglés) y el segundo se denomina *Supervisión abusiva* que aluden a un tipo de mando y dirección caracterizada por su carácter nocivo y molesto que pueden llegar a tener una gran importancia” (Moreno & Báez, 2010, p. 30).

Llegados a este punto, es oportuno encausar la exposición hacia el **acoso laboral**, que según Moreno y Báez (2010) se entiende como

Una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente (pp. 31-32).

Con relación a los efectos de este tipo de acoso, los autores en mención son claros y enfáticos en que paulatinamente se vuelven más relevantes a la hora de hablar de las problemáticas laborales, de suerte que cada la atención que prestan las jurisprudencias de los países europeos es mayor.

En cuanto a la finalidad de este fenómeno, Gamonal y Prado, (2006 como se citó en Camacho & Mayorga, 2017). “puede ser de distinta naturaleza, como obtener la renuncia forzada del acosado, buscar una situación propicia para lograr su posterior despido o conseguir la abstención de la defensa jurídica de sus derechos” (p. 163).

En este mismo sentido, según Neffa (2015) hay dos grandes enfoques para explicar el surgimiento del acoso laboral: “1) el contenido y la organización del trabajo que predomina en una organización, 2) las características personales de la víctima y del acosador” (p. 293).

Teniendo esto presente, dentro del acoso como concepto general, se encuentra **el acoso sexual** como parte de los riesgos psicosociales específicos a los que están expuestos los trabajadores, sobre todo el personal femenino, por ende, cobra relevancia puntualizar al respecto que:

Este es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos (Moreno & Báez, 2010, p. 35).

En este mismo sentido, autores como Correa y Quintero, (2020) sostienen que los comportamientos que se consideran acoso sexual son:

(...) Desde los más leves como las bromas o comentarios sobre la apariencia o condición sexual o el uso de imágenes, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito, a las más graves como las comunicaciones de contenido sexual y carácter ofensivo, el contacto físico deliberado y no solicitado o excesivo o innecesario; invitaciones persistentes a participar en actividades sociales pese a que la persona manifiesta que no lo desea; invitaciones o peticiones de favores sexuales relacionados directa o indirectamente con la conservación del puesto de trabajo, las condiciones de trabajo o la progresión profesional o los comportamientos vejatorios o humillantes basados en la condición sexual (p. 69).

Teniendo en cuenta dichos comportamientos pueden generar en el trabajador deterioro de salud y bienestar, depresión, ansiedad y pérdida de concentración (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

Por otra parte, la vinculación que se presenta con **el conflicto trabajo-familia** se cataloga como un “riesgo que cuando se presenta una dificultad entre dos roles que son asumidos por una misma persona; dicha dificultad es representada por la presión que proviene de uno de los roles y que impide o dificulta el desempeño satisfactorio en el otro” (Álvarez & Guerra, 2012, p. 56). Por consiguiente, “se entiende el conflicto trabajo-familia como un conflicto inter-rol en el cual las presiones y exigencias que provienen de un rol hacen que se dificulte la participación plena

en el otro rol asumido, ya sea en el trabajo o la familia” (Greenhaus & Beuttel, 1999, como se citó en Álvarez & Guerra, 2012, p. 56).

En otras palabras, esta vez de Otálora, (2005, como se citó en Álvarez & Gómez, 2011) se parte de un hecho respecto al trabajo y es que éste es una categoría central en la organización social, que, ligado a una concepción positiva, se convierte en una fuente de bienestar y salud. Sin embargo, el autor enuncia que:

Su transformación demanda nuevas exigencias por parte de las personas, lo que puede llevar a marcar una relación negativa que compromete no sólo a la persona en sí misma, sino también a su entorno, del cual forma parte la familia. Al respecto, la incorporación de la mujer al mercado de trabajo brinda una nueva visión de la dinámica familiar, en cuanto sus roles se modifican, si se piensa desde una perspectiva tradicional de modelo de familia (ya que se asume un rol productivo, además del rol de cuidadora), lo que pone de manifiesto un modelo nuevo de familia pero a su vez la capacidad de adaptación que le demanda a las mujeres un nuevo orden laboral por un lado, y por otro, el viejo orden social (p. 91).

Lo anteriormente descrito, conlleva a que la relación entre lo laboral y lo familiar puede en algún momento superponerse, lo cual podría causar una interferencia de roles, puesto que las mujeres o quienes hacen labores de cuidado al interior de su familia, interactúan de forma paralela con los compromisos adquiridos en el puesto de trabajo. Así las cosas, puede generarse un conflicto trabajo-familia.

Por último, cabe resaltar que de los riesgos psicosociales dan lugar, según la mirada de Cortez, (2012, como se citó en Pozo, 2018) a:

La aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extra laborales), que al interactuar entre sí provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador (p. 619).

En conclusión, según Cortez (2012) “cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial,

pudiendo ser causa además de accidentes” (p. 620), falta de motivación generando una baja productividad y con ello afectando a el cumplimiento metas y la economía de la empresa.

Tomando noticia del contexto nacional, se destaca el breve recorrido por la historia de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia realizado por Cajal (2019), donde expone que:

Tras la época del virreinato fue realmente difícil establecer una legislación que garantizara la seguridad y salud en Colombia. Esto solo fue posible a inicios del siglo XX específicamente en el año 1904, cuando Rafael Uribe expone formalmente el tema de seguridad en el trabajo, que luego se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales (párr. 16).

Esta ley se ha convertido en una pieza fundamental para proteger a los empleados dentro de las empresas y organizaciones, brindando en ella estabilidad y seguridad para cada individuo. Dentro del rol del trabajador se exponen diferentes campos y funciones a ejercer, que a su vez las condiciones de peligro se encuentran en diferentes factores de riesgo, según Romero, (2015) define que un factor de riesgo laboral es “el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral” (párr.1).

En consecuencia, el autor mencionado da a conocer algunos factores derivados como la carga de trabajo, condiciones del ambiente laboral, riesgos químicos, riesgos biológicos, riesgos psicosociales, entre otros.

En cuanto a los riesgos psicosociales Neffa (2015) menciona que:

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias: 1) con la empresa u organización pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo, 2) los clientes o usuarios del servicio, y 3) personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (p. 104).

Así mismo, Gil-Monte (2009) expone frente a la temática que:

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con

la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras (p. 169).

En primer lugar, se halla la **depresión**, la cual puede ser leve o aguda, así como transitoria o crónica. Para autores como Rudelir (1999, como se citó en Cantero & Ramírez, 2009) existen diversas clasificaciones de las formas clínicas de depresión, entre ellas la depresión laboral, de la cual menciona que:

[Esta] podría estar catalogada en la clasificación causal, ya que, de acuerdo con las causas, la depresión reactiva es la que surge como reacción a factores externos (en este caso de tipo laboral) que producen desequilibrio emocional y desencadenan un cuadro depresivo” (p. 629).

No obstante, en la perspectiva de Castellón et al. (2016) se prevé una serie de obstáculos para la atención de la depresión laboral, dentro de las que se cuentan:

(...) La dificultad de reconocimiento de los síntomas por parte del propio enfermo, la baja accesibilidad a los recursos asistenciales y terapéuticos, la insuficiente formación de los profesionales y, finalmente, los factores psicosociales desfavorables como comorbilidad, desempleo o bajo estatus social, afortunadamente la mayoría de estos factores que contribuyen a un inadecuado abordaje de la depresión laboral son modificables (p. 4).

En segundo lugar, se encuentra el **estrés laboral**, Gutiérrez y Vilorio (2014), definen este concepto como “la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 6).

En tercer lugar, está el **burnout** o **desgaste profesional**, a propósito Saborío e Hidalgo (2015) denotan que se trata de un síndrome de sobrecarga emocional (también denominado como síndrome del quemado o de fatiga en el trabajo), el cual fue declarado, a inicios del nuevo milenio, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) “como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre” (p. 119). No obstante, la problemática se extiende al campo de lo individual dado que como acotan los autores en mención, un empleado con SB (sus siglas) “posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas” (p.119).

En cuarto lugar, se posiciona la **violencia en el trabajo**, la cual se puede entender como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003, como se citó en Moreno & Báez, 2010).

En quinto lugar, se presenta el **acoso laboral**, siendo este una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Asimismo, los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos (Moreno & Báez, 2010, p. 32).

En línea paralela, como sexto aspecto a tener en cuenta, se encuentra el **acoso sexual** como parte de los RP que están expuestos los trabajadores, por ende, es importante tener en cuenta desde la perspectiva de Moreno y Báez (2010) que este fenómeno es planteado como:

Una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos (p. 35).

Finalmente, en séptimo lugar, se halla el **conflicto entre el trabajo y la familia**, del cual Moreno y Báez, (2010, como se citó en Álvarez & Guerra, 2013) dan cuenta en términos de que esta relación cuando se tensa, debe dársele importancia y considerar como un RP laboral relevante y con repercusiones dado que:

Ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central (p. 46).

Para finalizar este marco, en la presente investigación se desea aplicar el método COPSQ ya que es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca; la primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Center for the Working Environment en el año 2000, y tiene en su haber versión completa, media y corta. El COPSQ ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.

Marco legal

Como parte de las obligaciones de las empresas constituidas en Colombia, la resolución 2646 de 2008 (Ministerio de Salud y Protección Social [MinSalud]) establece que todos los empleadores tanto públicos como privados deberán realizar una valoración anual del riesgo psicosocial en los trabajadores durante la ejecución de sus funciones, en el preámbulo de dicha resolución se especifica que es necesario “establecer disposiciones y definir 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 estrés ocupacional” (párr.1).

En cuanto a las consecuencias que puede enfrentar una organización al no identificar, evaluar y prevenir el riesgo psicosocial, el artículo 21 de la resolución mencionada, indica que:

El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295 de 1994. La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995.

De acuerdo con su naturaleza jurídica, el Municipio de Apartadó, en su Plan Estratégico de Talento Humano durante el lapso 2020-2023 (Arteaga, 2020), se menciona que:

Está sujeto a la aplicación de los lineamientos establecidos para la administración del empleo público contenido en la Ley 909 de 2004, modificada por la Ley 1960 de 2019, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1567 de 1998, el Decreto 1227 de 2005, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1083 de 2015, modificado por el decreto 648 de 2017, los Decretos 894

y 1499 de 2017, y demás normatividad vigente, los cuales señalan la obligación de las entidades públicas de diseñar, planear e implementar los sistemas de estímulos, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, con el fin de; llevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Municipio de Apartadó en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales (p. 12).

En otro sentido, y este un poco más general, de acuerdo a la normativa anteriormente mencionada, se busca lo siguiente:

1) Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados. 2) Generar en los servidores públicos mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios. 3) Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo de los servidores públicos y colaboradores (p. 14).

Marco contextual

Apartadó es un municipio de Colombia, localizado en la subregión de Urabá del departamento de Antioquia. Según su Plan de Desarrollo Territorial del periodo comprendido entre 2016 y 2019, se afirma que:

Es el municipio más importante de la subregión de Urabá, y en él se encuentran las sedes principales de las empresas bananeras y comerciales. También, es el municipio más poblado de la subregión con un total de 178.257 habitantes para el 2015 de acuerdo con el DANE. Limita por el norte y oeste con el Municipio de Turbo, por el este con el Departamento de Córdoba y por el sur con el Municipio de Carepa. Su cabecera municipal está a 310 km de Medellín y posee una extensión total de 607 kilómetros cuadrados (Arteaga, 2016, p. 3).

Actualmente, en el municipio confluye una diversa mezcla cultural que reúne afrodescendientes, paisas, costeños e indígenas, en una planicie que forma parte del Caribe colombiano. Es considerado como el principal municipio del Urabá Antioqueño por su actividad comercial y su infraestructura, además que posee las principales sedes de entidades del estado y empresas multinacionales. Está rodeado de inmensas plantaciones bananeras y plataneras, las

mismas que representan el principal renglón de la economía de la región y, en los últimos años, ha tenido un crecimiento acelerado hacia el agroturismo y ecoturismo asociado a la gran riqueza y oferta natural con que cuenta su territorio (Arteaga, 2016).

Es así como, con base en los relatos suministrados por la administradora del supermercado *Los Ibáñez*, se conoce cómo está conformado el equipo de trabajo del supermercado *Los Ibáñez Seccional Ortiz – Apartadó*. Teniendo presente que este supermercado cuenta con todos los servicios de atención al cliente como carnicería, legumbreira, restaurante, papelería, producto de hogar y abarrotes, cuenta con un monto total de 25 trabajadores, donde cumplen diversas funciones como; tesorero, cajero, carnicero, legumbrero, domiciliario, jefe de bodega, cocineros, y otros trabajadores de oficios varios.

Asimismo, se conoce que, aunque no toda la población de este sector gana el salario mínimo, la gran mayoría de empleados están sujetos bajo este salario. Aparte del salario mensual, la administración de la empresa cumple con todo lo estipulado legalmente, prestaciones de ley, salud, vacaciones, entre otros. Se tiene presente que las jornadas de obra labor son de 8 horas diarias, trabajan 7 días a la semana con un día de descanso rotativo, se pagan todas las horas extra y se les refuerza positivamente con incentivos a las metas obtenidas, ventas o desempeño.

También, el supermercado realiza actividades mensuales que mejoren el ambiente laboral en la cual hacen juegos dinámicos, conferencias, capacitaciones y charlas para conocer el estado actual del rendimiento laboral y de cómo mejorar factores como el ambiente laboral, las relaciones sociales dentro del grupo de trabajo y el trabajo en equipo, buscando siempre el bienestar de nuestros empleados para lograr obtener un excelente desempeño en la empresa destacando la importancia de la atención al cliente.

Estado del arte

Teniendo en cuenta la importancia de los riesgos de la SST —Salud y Seguridad en el Trabajo— y el enfoque en la salud mental de cada trabajador, la realización de pruebas psicométricas dentro de la psicología organizacional ha sido uno de los mecanismos más efectivos para conocer e intervenir situaciones específicas, tanto a nivel individual como general, evaluando el ambiente y las condiciones empresariales. En este sentido, se destaca la prueba

CoPsoQ PSQCAT elaborada por Foz et al. (2015) la cual consta de la evaluación de 15 dimensiones a través de un cuestionario auto aplicado tipo Likert, con puntuaciones de 1 a 5.

Así pues, se halla una investigación llevada a cabo por Gutiérrez (2017) que tiene por título *Uso de grupos focales como complemento del método CoPsoQ PSQCAT de evaluación de factores de riesgos psicosociales*, realizada en Perú. Aquí se permite conocer la percepción de los trabajadores sobre las dimensiones de riesgos psicosociales, a través del uso del cuestionario estandarizado. La investigación fue descriptiva-transversal y tuvo como objetivo examinar y ampliar los resultados obtenidos provenientes del método CoPsoQ PSQCAT —versión corta—, complementándolo con la técnica de grupos focales. Desde una mirada amplia, los resultados permitieron la validación de la clasificación de 11 dimensiones de riesgo psico-social, la clasificación de 2 dimensiones con resultados no concluyentes, y la modificación de la clasificación de otras 2 dimensiones.

Ahora bien, de manera particular: la dimensión *Claridad de rol* se clasificó como una situación más desfavorable para la salud de los trabajadores porque se identificó que en la empresa no estaban claramente definidas las funciones a desempeñar. Esta situación originaba que los trabajadores ejecutaran actividades que no eran de su responsabilidad.

Por otra parte, la dimensión de *Inseguridad sobre el empleo* se modificó, pasando de una situación más desfavorable para la salud a una situación más optimista, debido a que los trabajadores revelaron que no se sienten vulnerables frente a despidos arbitrarios porque consideran que, si realizan bien su trabajo no tienen qué temer. La dimensión de *Justicia* se modificó de una situación más desfavorable para la salud a una situación intermedia debido a que, según manifestaron los participantes, se evidencia diferencias en trato hacia los trabajadores, ya sea en la comunicación y en la paciencia frente a posibles errores. La dimensión de *Calidad de liderazgo* se clasificó como una situación más desfavorable para la salud de los trabajadores por la poca capacidad de planificación y organización de la gerencia, y de tolerar los puntos de vista diferentes. Además, se concluyó que el establecimiento de un grupo focal permite profundizar en el análisis de la información —hasta ese momento preliminar— sobre las dimensiones de riesgo psicosociales, contribuyendo a un proceso detallado de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en empresas. Por último, esta metodología se recomienda para futuras investigaciones.

En esta misma línea, se tiene la investigación de Martínez (2019) titulada *Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método CoPsoQ- Istars 21*, llevada a cabo en Ecuador – Guayaquil. Allí se expone que el estudio se desarrolló en un taller artesanal productor de calzado para damas, en él se evaluó el nivel de riesgos que presentan los diversos factores psicosociales. En su metodología se empleó el método de CoPsoQ-Istars 21 (versión 2). En sus resultados se indica que, siendo el 100% el porcentaje más alto, la dimensión del ritmo de trabajo, conflicto del rol e inseguridad sobre las condiciones de trabajo, cada una se fundan con el 17%, la previsibilidad simboliza el 15%, exigencias cuantitativas y la inseguridad sobre el trabajo representan el 12% cada una, siendo aquellas que tienen mayor impacto en el ambiente laboral. Aquellas dimensiones de exposición más desfavorable para la salud. Tomando, así como conclusión que; el director tendrá que emplear las medidas preventivas para reducir el nivel del factor de riesgo psicosocial presente en el taller. Recomendando un mayor control en las actividades productivas estableciendo programa de planeación, pronóstico de la demanda dado por la comunicación efectiva, para que el desarrollo de la productividad no se encuentre afectado, como plan de acción para mejorar el ambiente laboral.

En un tercer momento, se identifica la investigación de Contreras y Suescun (2020) con su trabajo de grado titulado: *Relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores del concesionario Toyota ubicado en Villa del Rosario, Norte de Santander*. la cual tuvo como propósito elaborar el análisis de la relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores. La muestra de estudio fue de 21 trabajadores de la empresa. El método de recolección de datos implementaron el cuestionario de CoPsoQ PSQCAT (versión corta) y para la medición del nivel de riesgo psicosocial en los trabajadores y para la medición de la felicidad labora se implementó el cuestionario *Job Satisfaction Survey* de Paul E. Spector, una vez tabulados los datos se llevó a cabo el análisis de la relación entre las variables y cómo se percibe la influencia que tienen una sobre la otra, todo este análisis basado en información científica recolectada de diferentes plataformas en línea. En sus resultados se evidenció que según el 40,95% de los trabajadores la empresa tiene un riesgo bajo sobre los riesgos psicosociales, 36,19% como riesgo medio y solo un 22,86% de los trabajadores expresaron su percepción de riesgo psicosocial en la empresa como alto, al igual que en la evaluación de la felicidad organizacional se obtuvieron resultados positivos, ya que el 39%

representando a la mayoría de los trabajadores determinó que en la empresa en nivel de felicidad organizacional es alto, 35,71% nivel medio, mientras que un 25,24% de los trabajadores expresaron sus resultados con un nivel bajo. Concluyendo así que los empleados de la empresa Toyota mantienen buena relación con sus superiores y entre sí, además de estar conformes con las reglas y el sistema de remuneración de la empresa, determinando que el riesgo psicosocial en la empresa es bajo y la felicidad laboral es alta.

Como un cuarto antecedente, Huamán y Luz (2017) realizaron una investigación titulada *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo de la Subdirección de Inspección laboral de Huancayo, durante el 2017*. su objetivo fue determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo. Su método fue utilizar CoPsoQ para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores (versión corta). Sus resultados fueron: los valores P de la mayoría de los riesgos psicosociales, con excepción de previsibilidad y calidad del liderazgo, son mayores que el nivel de significación habitual (0,05); por ello, se acepta la hipótesis nula H0, en contra de la hipótesis alternativa H1. Con el 95% de confianza estadística, se rechaza que existe relación inversa y significativa entre los riesgos psicosociales y desempeño laboral en los inspectores de la Subdirección de Inspección Laboral de Huancayo. y las conclusiones mostraron que: Se verifica que no existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y desempeño laboral en los inspectores de la Subdirección de Inspección Laboral de Huancayo, durante el 2017 cuyo nivel de confianza fue del 95%.

Una quinta investigación a considerar es la realizada por Ibañez (2016), la cual estudia los *Riesgos Psicosociales En El Sector Hostería* en Elche, España en donde destaca que los trabajadores dentro de esta industria tienen un ritmo de trabajo muy elevado con pocas posibilidades de estabilidad, bajo nivel salarial y es frecuente la inseguridad en el empleo. Su objetivo es medir la exposición a los riesgos psicosociales en la población trabajadores de un restaurante de la región de Murcia. Sus métodos son de estudio observacional, descriptivo y transversal, basado en el análisis de los datos recogidos en un cuestionario auto cumplimentado distribuido entre la población, la cual es estudiada en 20 trabajadores. En las respuestas de esta investigación fue de 90,9% del método CoPsoQ PSQCAT (versión corta) en las cuales sus resultados muestran que los trabajadores se encuentran en una situación desfavorable para la salud en las siguientes dimensiones en los trabajadores: Exigencias cuantitativas 60%, Ritmo de

trabajo 100%, posibilidades de desarrollo 60%, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo 65%, e Inseguridad sobre el trabajo 70%. Con esta información se concluye que la exposición del personal hotelero a los riesgos psicosociales debería tener una especial consideración debido a su potencial efecto negativo sobre el estado de salud de los trabajadores. Se recomienda instaurarse las medidas de prevención propuestas en el estudio, la exposición a los riesgos psicosociales podría disminuir considerablemente, lo que tendría un impacto en la mejoría de la salud tanto físico como mental.

Para culminar este estado del arte, se toma noticia del artículo de Moncada et al. (2008), publicado en la *Revista Española de Salud Pública*, bajo el título *Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21*. En su investigación exponen que se realizó un muestreo polietápico por conglomerados (muestra final: 7.612 trabajadores). La información se obtuvo entre 2004 y 2005 mediante entrevista domiciliaria con el cuestionario. Se estandarizaron las 21 escalas y se establecieron para cada una tres puntos de corte (más favorable para la salud o verde, intermedio o amarillo, y más desfavorable para la salud o rojo) a partir de dos criterios: 1) la distribución teórica en terciles de las puntuaciones obtenidas en cada escala y 2) equilibrar al máximo las categorías verde y roja. En sus resultados encontraron una tasa de respuesta del 60%. La dimensión de Previsibilidad fue la que mostró mayor diferencia entre las proporciones de verde y rojo (7,14). Claridad de rol agrupó el 35,06 % de la población entre las puntuaciones 100 y 93,75, y Sentimiento de grupo el 29,6% entre 100 y 91,67. Doble presencia y esconder emociones acumularon el 34,02% y el 27,74% % de la población entre 0 y 12,5 puntos, respectivamente. Logrando así sacar como conclusión que se dispone de distribuciones de referencia representativas para población asalariada en España y actualizadas a 2005 para las 21 dimensiones del método COPSOQ ISTAS21 de evaluación de riesgos psicosociales, base necesaria para diagnosticar las situaciones de riesgo y priorizar las acciones preventivas necesarias en las empresas.

Método

Tipo y diseño de estudio

Este proyecto emplea una naturaleza cuantitativa - no experimental, es decir, que, si bien se tiene el control de variables por parte del investigador, esto no sucede en su totalidad. En efecto, se podrá intuir en buena medida el comportamiento o la incidencia de los riesgos psicosociales, pero no se podrá afirmar con absoluta certeza. En el caso específico, lo que atañe al momento y lugar en que vive cada participante a la hora de formar parte del estudio puede ejercer gran influencia en los sujetos y sus respuestas (Galindo-Domínguez, 2020). Adicionalmente, se presenta un alcance descriptivo porque se trata de dar cuenta del nivel de riesgo para la salud basado en la aplicación del instrumento seleccionado, y con ello, mostrar un panorama generalizable de presentarse variables similares (Hernández, 2018; Mousalli-Kayat, 2015).

Población o fuentes de datos

La población de estudio fueron los empleados de la cadena de supermercados *Los Ibáñez*, ubicados en la región de Urabá, teniendo en cuenta diferentes cargos laborales dentro de dicha empresa (Argibay, 2009). Dentro de la población se tuvo en cuenta una encuesta sociodemográfica antes de realizar la aplicación del instrumento, con la finalidad de precisar los motivos y las causas de los riesgos psicosociales de estos trabajadores, teniendo presente a su vez que los datos están sometidos a anonimato y confidencialidad.

Para la ejecución del presente estudio, se tendrá en cuenta la Ley 1090 (2006) que rige y regula el ejercicio de la psicología, donde también reposa el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo en Colombia. Asimismo, se toma en consideración la Resolución N° 8430 (1993) donde se establecen las normas para la investigación en el ámbito de la salud.

Para esta investigación se tomaron las medidas establecidas y necesarias para velar por la integridad, el bienestar y los derechos que le corresponde a cada trabajador de la sede que posea con un contrato fijo o a término indefinido, guardando su respectiva confidencialidad ética y metodológica en el uso material psicotécnico que en este caso hace referencia al manual CoPsoQ PSQCAT (versión corta) donde se describió de manera clara y concisa los objetivos de la

investigación donde se manifiesta también que la participación de las personas fue de manera voluntaria.

Finalmente, se diligenció el consentimiento informado que puede ser revisado en el apéndice A, dejando claro que la prueba a la cual se accedieron implica un riesgo mínimo para su salud y en caso tal de que la participante decida retirarse de la investigación lo podrá hacer de manera libre, sin ninguna consecuencia y en el momento que lo considere

Muestra

La muestra fue por conveniencia, siendo así, se seleccionó un total de 25 trabajadores dentro del supermercado que se encuentra en el municipio de Apartadó, Antioquia.

Para acceder a la muestra, se realizó una carta dirigida a la administración del supermercado, con el fin de solicitar el acceso a su espacio y a sus trabajadores pertenecientes a la sede de atención al cliente, definiendo también el tamaño total de la población próxima a evaluar.

Criterios de inclusión

La muestra se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Ser mayor de edad (18 años).
- Ser trabajador activo dentro de la sede con un contrato fijo o a término indefinido.
- Población que desee voluntariamente pertenecer al estudio.

Criterios de exclusión

- Ser trabajador con un contrato por temporada o por prestación de servicios.
- Ser trabajadores indirectos de supermercado tales como mercaderistas, impulsores de marca o vendedores contratados por otras empresas.
- Ser practicante proveniente de instituciones educativas u universitarias.
- Población que no diligencie el consentimiento informado.

Variables sociodemográficas y de estudio

Sexo: es una variable independiente que define si la identidad sexual es femenina o masculina, se medirá de forma cualitativa nominal dicotómica.

Edad: variable independiente que define los años que el trabajador tiene actualmente, se realizará una medición cuantitativa continua.

Promedio de ingresos: es una variable interviniente, la cual define el valor salarial por la cual el trabajador presta su servicio dentro del supermercado.

Número de personas a cargo: variable independiente, que define cuantas personas dentro de su vivienda, viven bajo su responsabilidad.

Tendencia de vivienda: variable independiente, que define una sobre carga económica dependiendo el caso, (arrendada, propia, prestada, familiar u compartida con otras personas).

Riesgo psicosocial: es una variable interviniente definida como la percepción que una persona tiene sobre sí misma basada en las quince (15) dimensiones del CoPsoQ PSQCAT mencionadas párrafos arriba. Se empleará la prueba psicotécnica en su versión corta del método, este se mide como investigación mixta continua.

Recolección de datos

Instrumentos de recolección de información

El instrumento a utilizar es CoPsoQ PSQCAT (versión corta) de Generalitat de Catalunya, Departament de treball, Afers Socials i Famílies. (2015), dicha prueba es la versión corta de COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ, y su fiabilidad es de un 0.82 y 0.88, en el cual resalta la importancia de la salud mental dentro del bienestar laboral, desde diferentes ámbitos, esta prueba se muestra multidimensional. Y sus variables abarcan: 1) exigencias psicológicas cuantitativas, 2) ritmo de trabajo, 3) exigencias psicológicas emocionales, 4) doble presencia, 5) influencia, 6) posibilidad de desarrollo, 7) sentido del trabajo, 8) calidad de liderazgo, 9) previsibilidad, 10) claridad de rol, 11) conflicto de rol, 12) inseguridad sobre el empleo, 13) inseguridad sobre las condiciones de trabajo, 14) confianza vertical y 15) justicia.

Este instrumento se puede aplicar de manera individual y su baremación de aplicación es desde los 18 años en adelante.

La escala consta de 30 ítems en las cuales la persona que será evaluada deberá responder dentro de tres opciones; La primera opción sería “siempre o muchas veces”, La segunda “a veces” y la tercera “solo alguna vez o nunca” según su percepción deberá seleccionar la respuesta marcándola con una “X”. Esta prueba debe ser aplicada de manera individual, guardando su respectiva confidencialidad ética y metodológica en el uso material y tiene un tiempo estimado de 15 minutos para desarrollarla.

También se tendrá en cuenta una encuesta sociodemográfica, con la intención de conocer algunas variables que puedan estar influenciadas dentro de los riesgos psicosociales de los trabajadores del supermercado.

Procedimiento²

Se accedió a la población con la ayuda y la autorización de la administración del supermercado, teniendo en cuenta que es una zona laboral, mas no para llevar a cabo estudios. Se interactuó con la administradora de la sede, la cual dio a conocer la población seleccionada para la intervención, donde se pondrá en discusión la disponibilidad de tiempo, el tipo de estudio a el cual van a participar y lo que se pretende lograr en esta investigación, teniendo en cuenta la planeación para acertar en los encuentros próximos a ejecución de la prueba y la encuesta sociodemográfica.

Análisis estadístico

Se analizó la información resultante a la ejecución de la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) en la muestra anteriormente mencionada, se prosigió a describir las respuestas y los resultados que evidenció la prueba y en la encuesta sociodemográfica. En un segundo momento, este paquete de datos se ingresó a los programas de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics —en su versión 22—, para realizar un análisis comparativo de las variables y dimensiones. De este proceso se obtuvo las tablas de frecuencias y gráficas de barras correspondientes del instrumento utilizado.

² Para información detallada, por favor ver los cronogramas establecidos, que se encuentran en el apartado de anexos.

Resultados

Descripción poblacional

La presente investigación tuvo como objetivo general describir los niveles de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar dentro de un supermercado en la región de Urabá, y sus objetivos específicos que constan en determinar a través de las quince (15) dimensiones de la Prueba CoPsoQ PSQCAT (2015) los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores, buscando también conocer las características sociodemográficas y familiares de los trabajadores y Contrastar la información obtenida de la encuesta sociodemográfica y de la Prueba CoPsoQ PSQCAT (2015). Con relación a los riesgos psicosociales de interés. Teniendo los objetivos claros y tomando como muestra la población total de trabajadores dentro de la sede, sumando un monto de 25 trabajadores de diferentes cargos laborales. Teniendo presente las variables de la encuesta sociodemográfica, con la finalidad de conocer algunos datos de interés o con relación a los riesgos psicosociales estas fueron las respuestas de las variables cuestionadas:

Tabla 1. Variable sexo

Femenino	Masculino	Prefiero no decirlo
15 personas	10 personas	0 personas
60%	40%	0%

En esta tabla se muestra qué porcentaje de los participantes pertenece al sexo femenino o masculino, siendo el primero de mayor prevalencia (60%), frente al segundo (40%).

Tabla 2. Variable edad

Entre 18 y 24 años	Entre 25 y 38 años	Entre 38 y 45 años	Entre 45 años en adelante
9 personas	12 personas	3 personas	1 persona
36%	48%	12%	4%

En esta tabla se evidencia los rangos de edad de la muestra estudiada, el mayor porcentaje (48%) corresponde a personas entre 25 y 38 años, seguido del rango entre 18 y 24 años (36%). Posteriormente, se halla el rango entre 38 y 45 años (12%) y finalmente un individuo que es mayor de 45 años (4%).

Tabla 3. Variable salarial

Mínimo Legal (S.M.L)	Entre 2 a 3 (S.M.L)	Más de 3 (S.M.L)
22 personas	2 personas	1 persona
88%	8%	4%

En esta tabla se presenta cuánto en términos del salario mínimo legal vigente (\$ 908.526) cuántos es el ingreso mensual, así las cosas, la mayoría de los participantes recibe 1 salario (88%), posteriormente un par de participantes reciben entre 2 o 3 salarios (8%) y sólo una persona percibe más de 3 salarios al mes (4%).

Tabla 4. Variable número de personas a cargo

Ninguna	1-3 Personas	4-6 Personas	Más de 6 Personas
1 persona	19 personas	4 personas	1 persona
4%	76%	16 %	4 %

En esta tabla se evidencia la cantidad de personas que tienen bajo su responsabilidad en términos económicos los participantes. Así pues, el mayor porcentaje tiene entre 1 y 3 personas (76%), seguida del rango entre 4 y 6 personas (16%); en igualdad de porcentaje (4%) se encuentra aquellos que no tienen a nadie a cargo y quienes deben aportar el sustento para más de 6 personas.

Tabla 5. Variable tendencia de vivienda

Propia	Arrendada	Familiar	Compartida con otras personas
5 personas	8 personas	12 personas	0 personas
20 %	32%	48%	0%

En esta tabla se muestra qué tipo de vivienda tienen los 25 participantes, siendo lo más común estar en espacios que pertenecen a otros miembros de la familia (48%), seguido de propiedades bajo arrendamiento (32%) y por último, las viviendas propias (20%).

Tabla 6. Resumen de las exposiciones a las dimensiones de riesgos psicosociales de la prueba CoPsoQ PSQCAT (2015).

N°	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces”	“A veces” o “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca”
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	0	12	13
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	21	4	0
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez”?	2	6	17
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	2	3	20
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	0	6	19
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	2	5	18
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	10	4	11
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	3	17	5
Influencia				

7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	5	11	9
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?	12	9	4
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	19	5	1
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	19	6	0
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	25	0	0
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	25	0	0
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	25	0	0
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	21	4	0
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0	3	22
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	0	11	14
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	17	5	3
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	21	4	0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	2	19

22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	9	2	14
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	7	8	10
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	12	7	6
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	17	8	0
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	19	4	2
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	18	6	1
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	21	4	0
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	20	5	0
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	21	4	0

Esta tabla evidencia las respuestas de cada trabajador a las 2 preguntas o situaciones hipotéticas que componen cada una de las 15 dimensiones a evaluar de la prueba CoPsoQ PSQCAT, dando conocimiento de la frecuencia con que suceden ciertas situaciones en el ámbito laboral según la escala que se propone, partiendo desde “Siempre o casi siempre” en la primera columna, hasta “Solo alguna vez” o “nunca”.

Tabla 7. Resultados estadísticos en cada situación de exposición de los riesgos psicosociales de las 15 dimensiones de la prueba

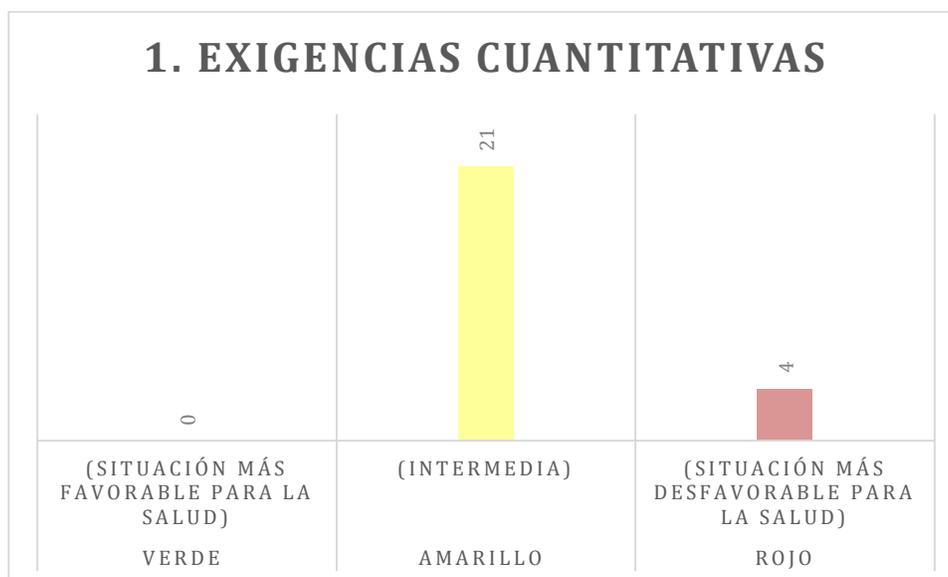
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (situación intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	0	21	4
2. Doble presencia	21	1	3
3. Exigencias emocionales	19	3	3
4. Ritmo de trabajo	0	10	15
5. Influencia	10	6	9
6. Posibilidades de desarrollo	22	2	1
7. Sentido del trabajo	25	0	0
8. Claridad de rol	21	4	0
9. Conflicto de rol	3	22	0
10. Previsibilidad	17	5	3
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0	15	10
12. Inseguridad sobre el trabajo	6	7	12
13. Confianza vertical	15	6	4
14. Justicia	17	5	3
15. Calidad del liderazgo	19	3	3

En esta tabla se condensa o sintetiza el resultado final, es decir, la totalidad de las respuestas de los 25 trabajadores en las 15 dimensiones que evalúa la prueba CoPsoQ PSQCAT,

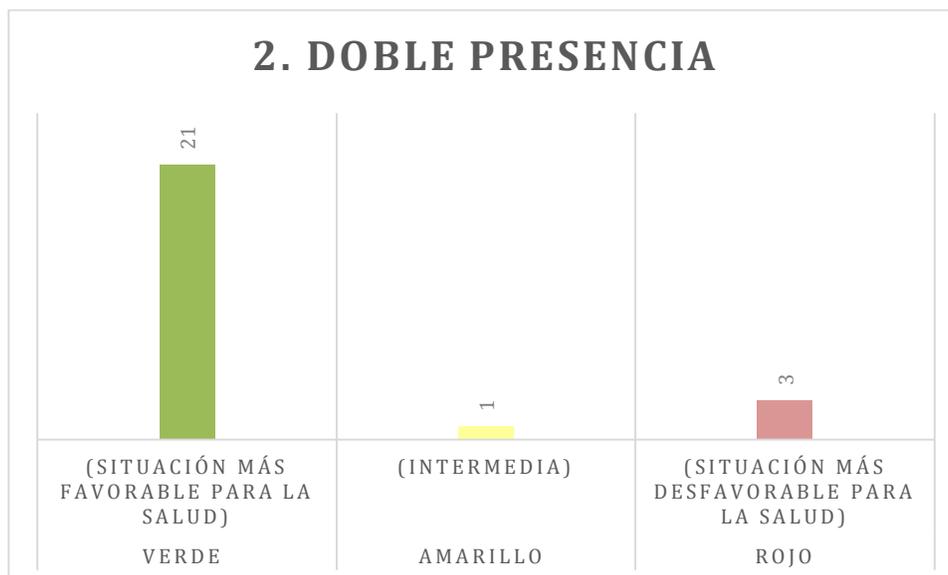
evidenciando cuáles son aquellas que se caracterizan como situaciones favorables (color verde), intermedias (color amarillo) o desfavorables para la salud (color rojo). A continuación, se presentará de manera más precisa y detallada los puntajes obtenidos en cada dimensión.

Gráficas de cada una de las dimensiones de la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta)

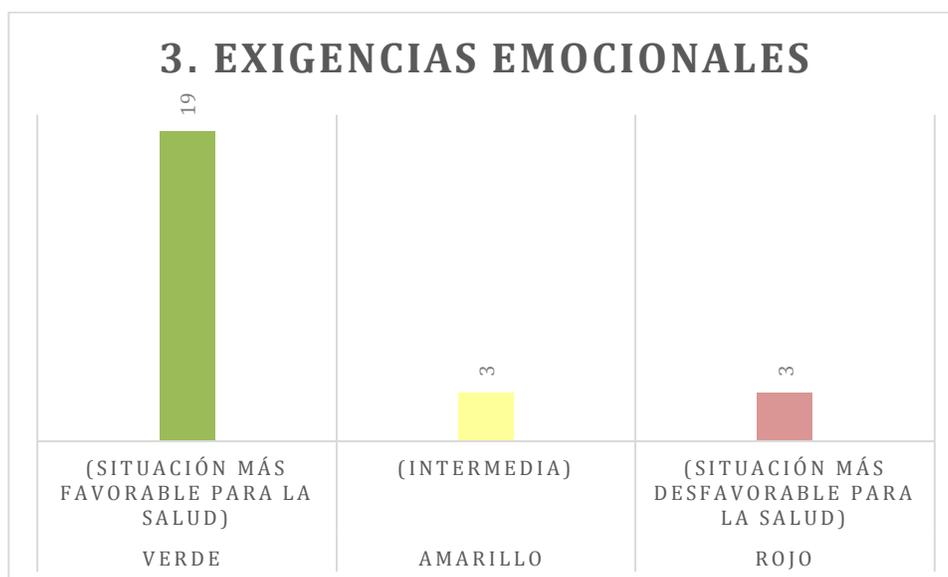
Gráfica 1. Exigencias cuantitativas



En la dimensión de exigencias cuantitativas se evidencia que no hay datos que denoten una situación favorable, sino que se encuentra, en su mayoría, en una consideración intermedia (con tintes a ser riesgosa). Así pues, esto representaría una situación de alarma, sin embargo, una pronta o eficaz solución es posible, en tanto se aborde, evalúe y reorganice el tema de tiempos laborales y la distribución de tareas, es muy probable que haya una mejoría en el clima laboral y cumplimiento de objetivos alcanzados dentro del supermercado sin presentar alertas de riesgos psicosociales relacionados al estrés, laboral el burnout o desgaste profesional.

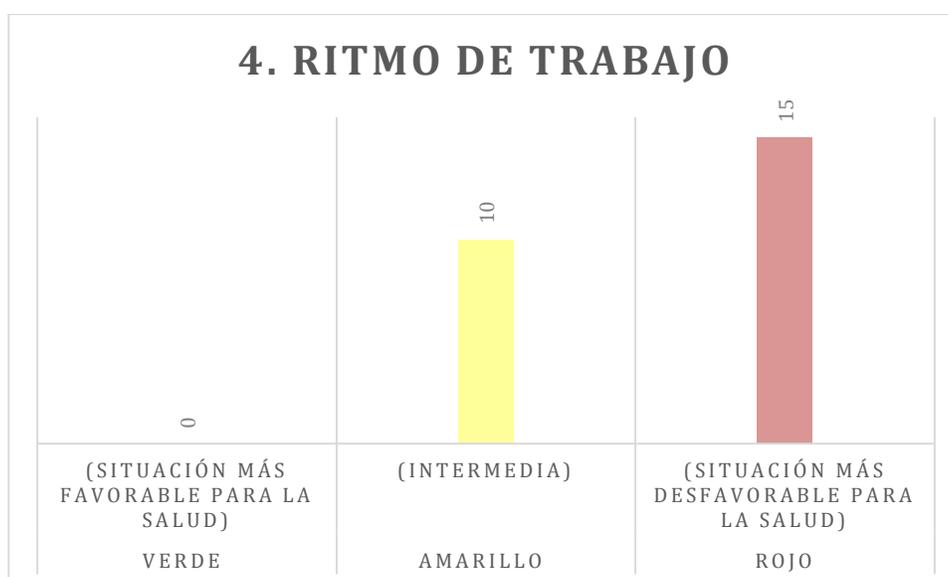
Gráfica 2. Doble presencia

En la dimensión doble presencia se reconoce que no presenta signos de alerta, sin embargo, la pequeña población que manifiesta su necesidad, posiblemente debe de estar enfocada a situaciones externas al trabajo, tales como; situaciones familiares, emocionales o sociales que requieren de tiempo extra laboral para ocupar la totalidad de sus necesidades y puede estar afectado la estabilidad psicosocial trabajo-familia.

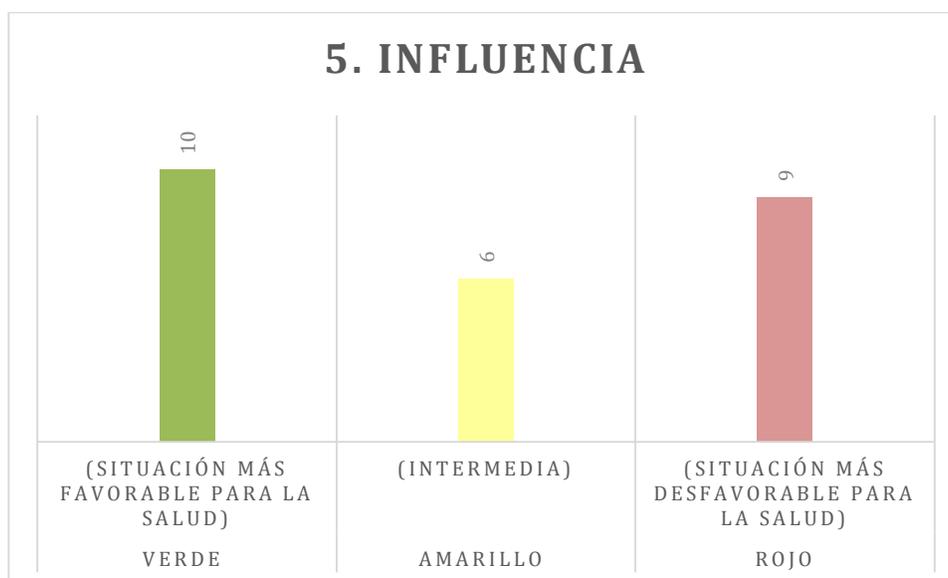
Gráfica 3. Exigencias emocionales

Teniendo presente que la dimensión de exigencias emocionales está enfocada a los problemas personales y emocionales, las cuales son claves para alarmar una situación de riesgo psicosocial como el conflicto trabajo-familia o bajo rendimiento laboral, se evidencia que la población de los trabajadores de este supermercado no se ve afectado con relación a su rol como trabajador o carga laboral, sin embargo, se muestra que hay una pequeña población que si puede verse afectada en lo personal lo cual puede ser perjudicial para el cumplimiento de objetivos en el supermercado, pero este solo se presentara si es en gran medida.

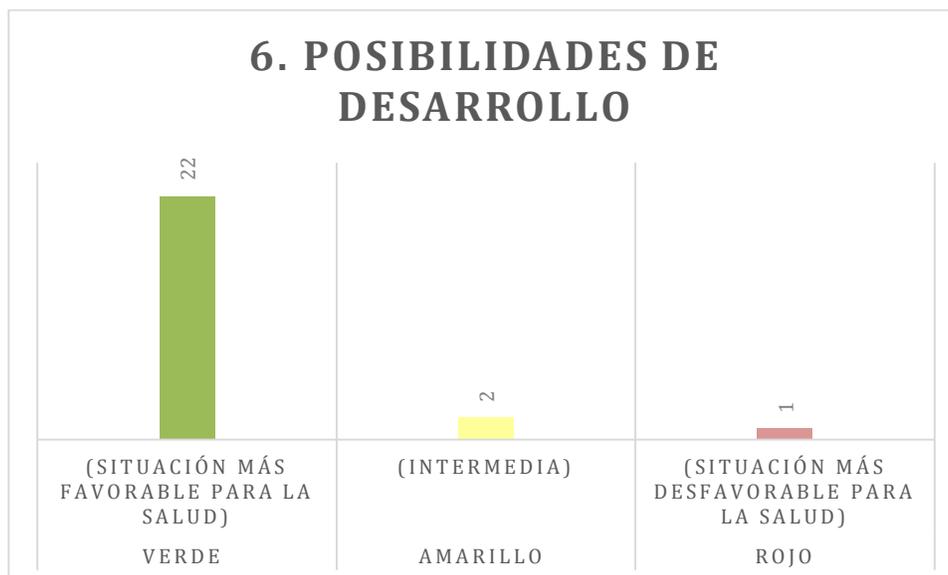
Gráfica 4. Ritmo de trabajo



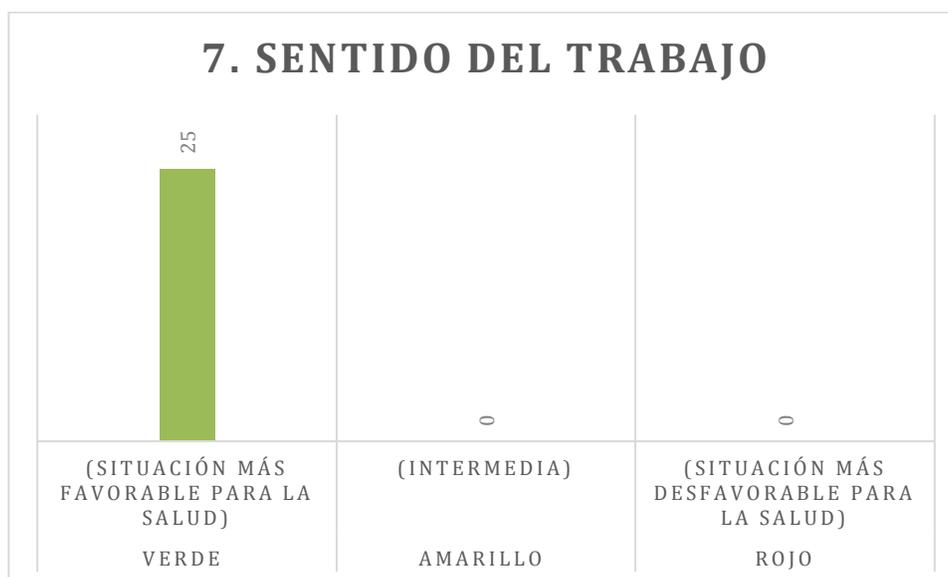
En la dimensión ritmo de trabajo, sí se evidencia una alerta psicosocial en factores relacionados con estrés laboral, el burnout o desgaste profesional, con una puntuación superior por debajo de la media a la población total, donde se manifiesta una situación desfavorable para la salud de los trabajadores. Esta también se puede ver reforzada, según la tabla 4, ya que el 96% de los participantes tiene al menos 1 persona a su cargo, lo cual implica en muchas ocasiones, no sólo proveer económicamente, sino también ejercer el rol de cuidador (ya sean menores de edad, padres y abuelos, o familiares enfermos), lo que puede generar cansancio y estrés que se acumula, mucho antes de iniciar la jornada laboral. Desde otra perspectiva, los superiores del supermercado deben proporcionar alternativas inmediatas que favorezcan el ritmo de trabajo durante la jornada laboral sin perder la efectividad de sus metas y objetivos.

Gráfica 5. Influencia

En la dimensión de influencia se tiene presente el margen de la autonomía en el día a día del trabajo en general, particular mente en relación a las tareas a realizar teniendo presente el que y el cómo. Conociendo los resultados en la gráfica 5, se evidencia un porcentaje que tiende a estar en riesgo psicosocial con relación a la participación dentro de su rol, limitando su autonomía como trabajador, estos factores puede repercutir en el trabajador representando sintomatología de estrés, ansiedad, e incluso minusvalía.

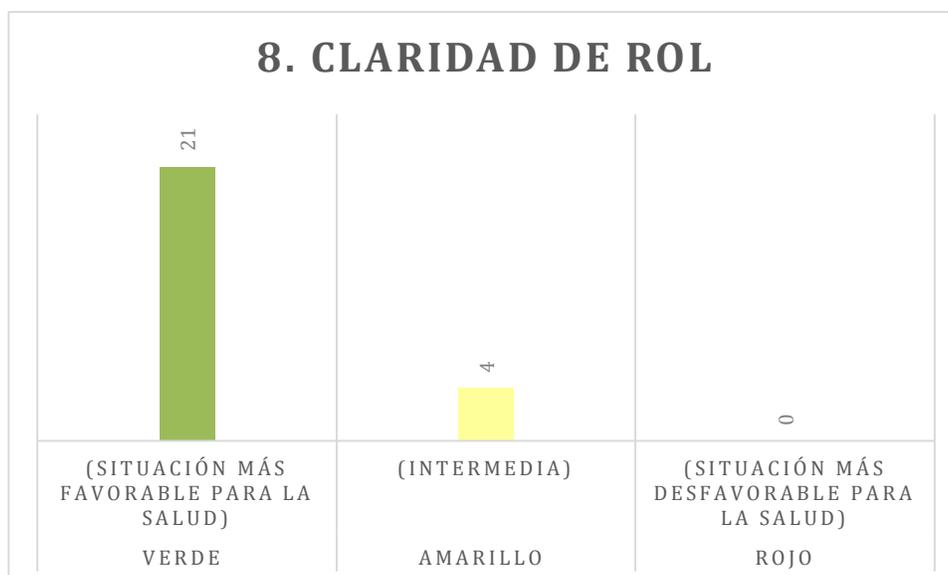
Gráfica 6. Posibilidades de desarrollo

En la dimensión de posibilidades de desarrollo se evidencia que se destaca la situación más favorable para la salud, reforzando y destacando las habilidades y conocimientos de los trabajadores, destacando a su vez las oportunidades que ofrecen la realización del trabajo dentro del supermercado sin presentar un factor de riesgo.

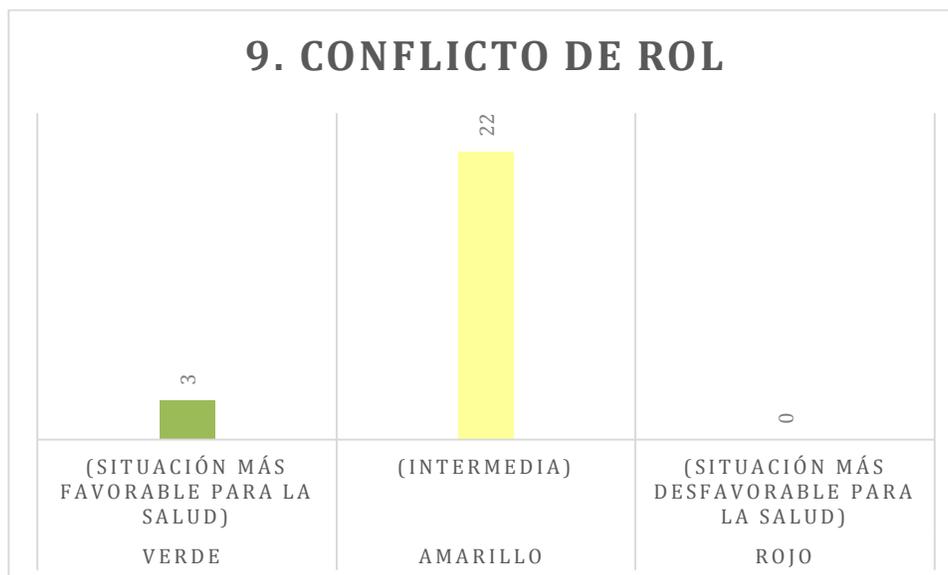
Gráfica 7. Sentido del trabajo

Dentro de la dimensión sentido en el trabajo, se destaca en los trabajadores una situación favorable para la salud, se evidencia que la totalidad de los trabajadores sienten que su cargo dentro del supermercado es importante al igual que las tareas que ejercen, en cuanto a utilidad, importancia social y aprendizaje, lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva a sus exigencias laborales.

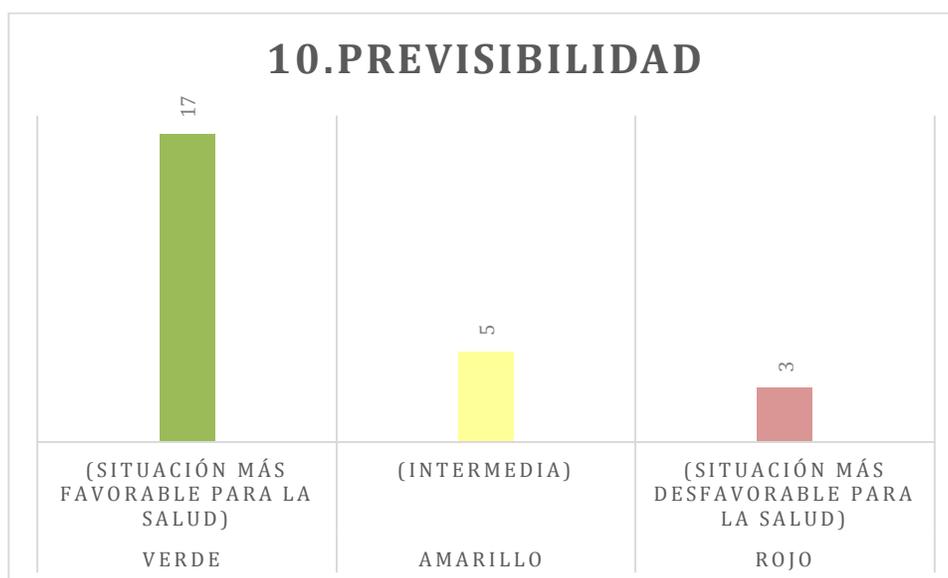
Gráfica 8. Claridad del rol



Reconociendo la claridad de rol, se muestra que los trabajadores tienen presente los objetivos claros que tiene el supermercado y a su vez tienen presente lo que sus superiores esperan de ellos dentro de cada rol del trabajador, obteniendo así buenos resultados dentro de la autonomía en el trabajo.

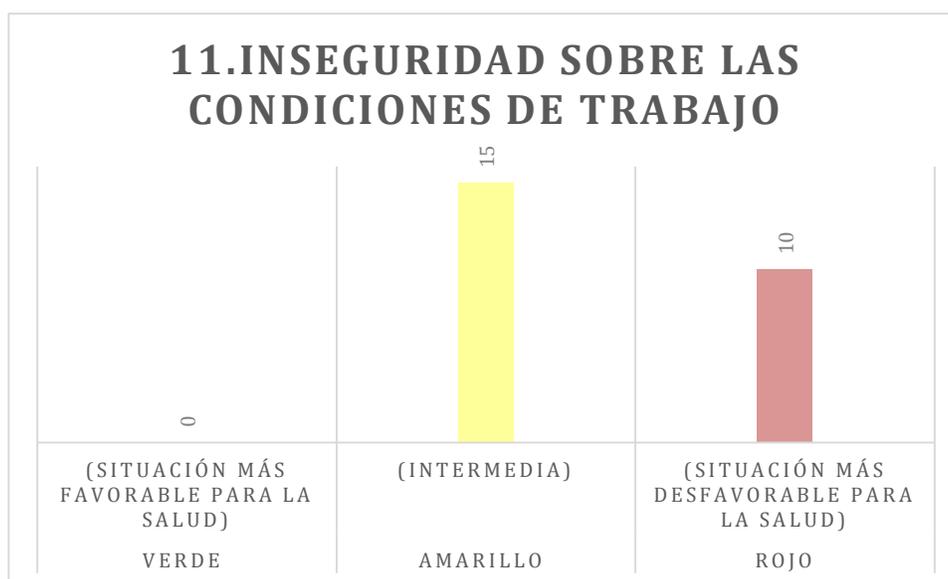
Gráfica 9. Conflicto de rol

Dentro de la dimensión conflicto de rol, se destacan las tareas laborales y las exigencias contradictorias dentro del supermercado, en las cuales se pueden generar conflictos de carácter profesional o ético. Dentro de la gráfica se evidencia una situación intermedia en la cual el trabajador puede realizar tareas en la cual este en desacuerdo o crea que puede tener alguna alternativa de mejora dentro de la tarea a ejercer.

Gráfica 10. Previsibilidad

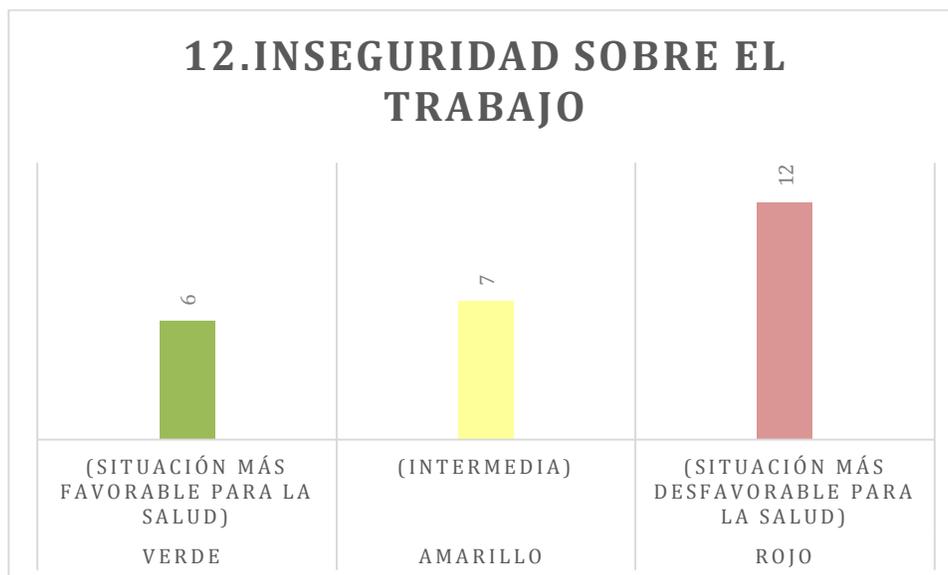
Teniendo presente que la dimensión de la previsibilidad está enfocada a la comunicación entre empleador y empleados, disponiendo de la información adecuada, suficiente y a tiempo, para poder lograr ejercer de manera correcta las metas laborales, dentro de la gráfica, se evidencia como la puntuación más alta es la más favorable para la salud evidenciando que es eficiente, aunque se debe de tener bajo supervisión los otros puntajes, que no se incrementen.

Gráfica 11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

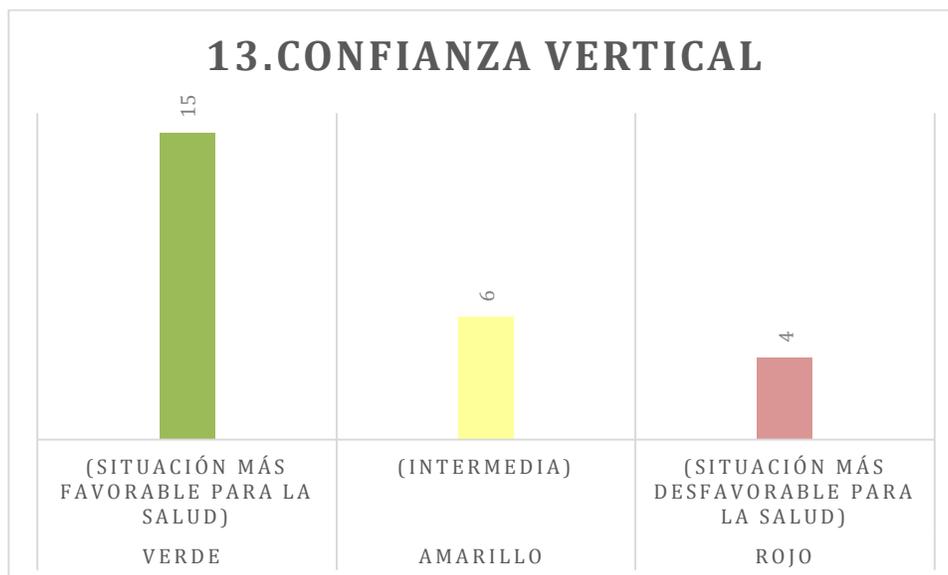


Dentro de esta dimensión que abarca la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, se basa en el puesto de trabajo, tareas dentro del rol del trabajador, horarios, salario, entre otros; aquí se evidencia una preocupación de los empleados con una puntuación en la gráfica por debajo de la media, siendo este una situación desfavorable para la salud generando una alerta en los riesgos psicosociales relacionados al trabajo-familia y la estabilidad emocional que pueden repercutir en sintomatología de estrés, ansiedad e incluso depresión. Lo anterior, se puede afirmar según los datos contenidos en las tablas 3 y 4, en donde un 88% de los participantes percibe mensualmente un salario mínimo, lo cual no resultaría suficiente según el costo de vida, y que, como se mencionó anteriormente, la mayoría debe cubrir los gastos y necesidades de cuidado de personas distintas a él o ella; por ende, frente a un posible cambio de horario, las dinámicas familiares se verían afectadas.

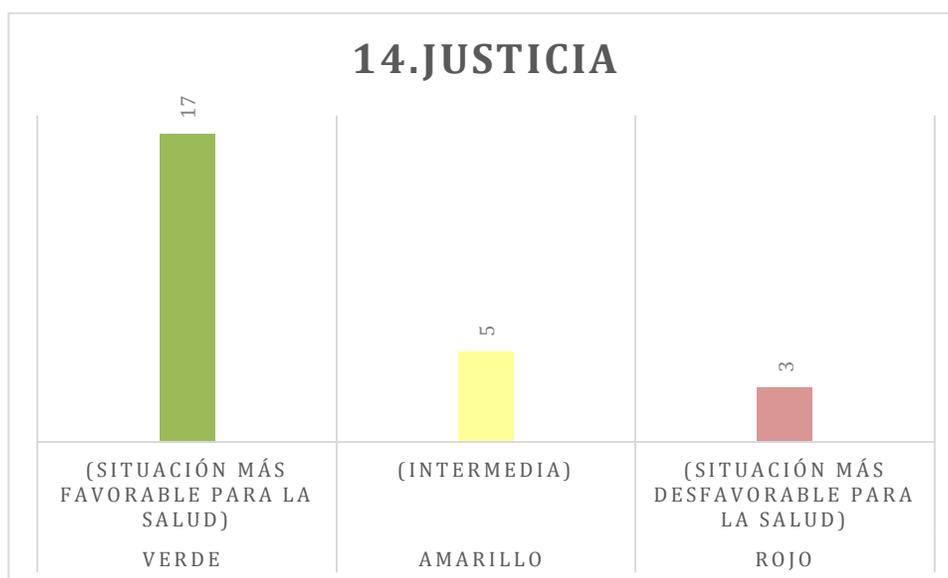
Gráfica 12. Inseguridad sobre el trabajo



Dentro de esta dimensión sobre la inseguridad sobre el de trabajo, se tiene presente la estabilidad laboral a futuro, en relación a la ocupación, en los resultados, se evidencia que hay un porcentaje significativo por debajo de la media, siendo este una situación más desfavorable para la salud, generando en los empleadores una connotación negativa en relación a un conflicto a su estabilidad emocional – económica. Cabe recordar que el 60% de la población de este estudio son mujeres, y para ellas las oportunidades en el campo laboral terminan siendo reducidas (a nivel de su rendimiento físico y preparación académica), sin contar que las principales actividades rentables que se dan en el municipio de Apartadó, están ligadas a cuestiones de agricultura. Adicionalmente, según la tabla 5, el 80% de los encuestados no tienen casa propia, lo cual implica que ante un despido o no renovación del contrato, las obligaciones económicas pueden afectar su bienestar de manera aguda, o crear conflictos en el entorno familiar ante la falta de productividad.

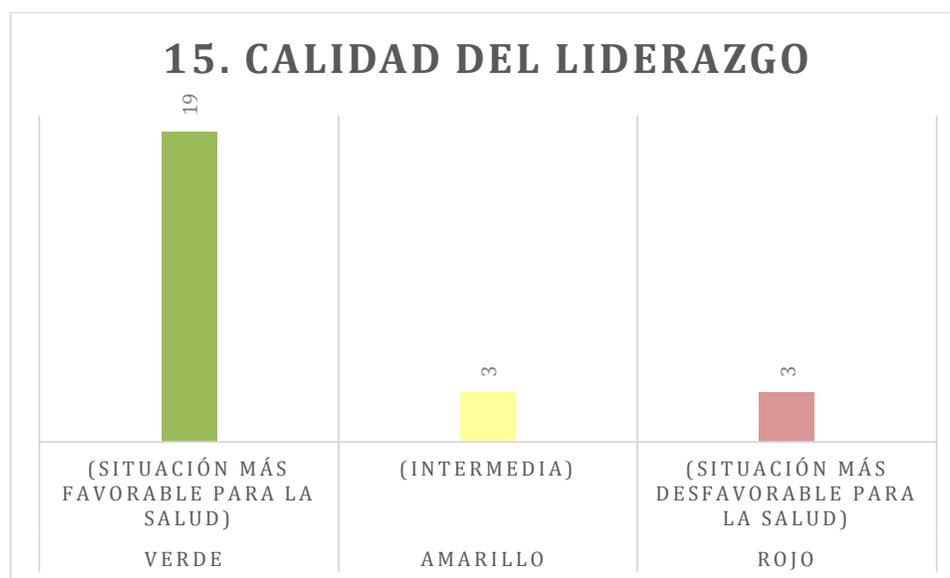
Gráfica 13. Confianza vertical

En la dimensión confianza vertical, está enfocada en la seguridad que se tiene en que los trabajadores estén direccionados, actúen de manera adecuada y competente, en la cual, en la gráfica se evidencia que su puntaje está por encima de la media con la situación más favorable para la salud, sin embargo, se debe de intervenir las otras situaciones, para que el otro pequeño porcentaje no evidencie sintomatología de estrés por no tener claro su rol a desempeñar.

Gráfica 14. Justicia

En esta dimensión se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo, tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas, en esta gráfica, se evidencia que la puntuación supera a la media, siendo este resultado la situación más favorable para la salud.

Gráfica 15. Calidad de liderazgo



En esta dimensión se evalúa como el jefe ejerce su labor, en cuanto a la planificación de trabajo y la resolución de conflictos, en los resultados se evidencio una respuesta altamente positiva donde queda por encima de la media, demostrando que los principios y procedimientos de gestión de personal y capacitación están en la situación más favorable para la salud.

Discusión

La presente investigación tiene por objetivo describir los niveles de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar dentro de un supermercado en el municipio de Apartadó – Antioquia.

Con base a las investigaciones encontradas en el estado del arte con relación a la prueba aplicada y en los resultados obtenidos en este estudio se muestra que en las tablas —Tabla 7— y gráficas, se destaca que tres (3) dimensiones puntuaron cero (0) frente a situaciones favorables para la salud, estas son: *exigencias cuantitativas*, *ritmo de trabajo* e *inseguridad sobre las condiciones de trabajo*, se pueden ver relacionadas con las condiciones y aptitudes administrativas de la empresa, en términos de una gran demanda de tareas en un corto lapso para los trabajadores participantes, estos resultados concuerdan con las investigaciones realizadas por Ibañez (2016) y por Martínez (2019). Lo anterior, puede repercutir en que dichas actividades no queden bien realizadas, sea necesario realizar procesos de verificación, o bien, recomenzarlos, teniendo como consecuencia la generación de una leve o moderada insatisfacción en la línea de calidad, a nivel comercial, y de satisfacción, a nivel individual.

Ahora bien, se da cuenta según las respuestas que la no previsión y planeación de rotación en los horarios, poder tener repercusiones en la estabilidad de la vida fuera del trabajo, también siendo posible la emergencia del riesgo psicosocial denominado conflictos entre el trabajo – familia de cada empleado. Si esto se llegase a presentar, los afectos negativos que se generan podrían obstaculizar el buen desempeño, incrementando de manera proporcional sensaciones estrés y primeros indicios de burnout. Teniendo en cuenta lo enunciado anteriormente, es muy probable que la población con afectaciones por riesgos psicosociales en nivel medio sea similar al porcentaje enunciado por Contreras y Suescun (2020) en su investigación titulada *Relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores del concesionario Toyota ubicado en Villa del Rosario, Norte de Santander*.

De otro lado, en cuanto a las dimensiones que tienen una puntuación muy baja en la situación favorable para la salud son: *conflicto de rol* e *inseguridad sobre el trabajo*. Así pues, se

evidencia que están vinculadas con las dimensiones mencionadas previamente en este apartado, de manera específica los trabajadores debido a su contexto social pueden percibir grandes cantidades de estrés laboral y verse afectados en su salud física y mental, y aun así decidir continuar bajo las condiciones actuales, puesto que una posible renuncia no implica la obtención rápida de un nuevo empleo en mejores circunstancias. Así mismo se encuentra un punto a favor de organización, logística y liderazgo por parte del supermercado, dado que se denota que los empleados toman en cuenta el tiempo que tienen disponible para realizar la tarea como una consecuencia del buen manejo que tiene su líder inmediato, esto permite que aunque el ritmo de trabajo sea alto los resultados al final de la jornada se logren, y el personal ve recompensado su esfuerzo en tanto no debe hacer retrocesos en la consecución de un producto o servicio. En definitiva, lo anterior se convierte en un factor protector ante el estrés laboral y el desgaste.

Por otra parte, en la dimensión de *calidad de liderazgo* y *claridad de rol* la muestra analizada, da cuenta la buena tramitación de los conflictos que se puedan presentar en el personal en línea vertical u horizontal a través de la comunicación efectiva, lo que previene situaciones de represión de emociones, sobrecarga emocional, acoso laboral o violencia a causa de la demanda del empleador, de compañeros o por parte los clientes, lo que no sucede en los resultados investigados por Gutiérrez (2017) o por Moncada, Llorens, Font, Galtés y Navarro (2008), cuando enuncia que lo relacionado con la acción volitiva de esconder emociones, puede repercutir en el bienestar del recurso humano de dicha empresa española.

Teniendo en cuenta las respuestas de las variables sociodemográficas o variables externas y no controlables en el estudio —de allí su carácter no experimental—, se destacan algunas relaciones que pueden ser de interés o a su vez, repercutir en la vida cotidiana e íntima de los trabajadores, acrecentando la vulnerabilidad ante un riesgo psicosocial, poniendo en relieve que, el municipio de Apartadó, y en general la zona de Urabá, presenta grandes índices de pobreza y desempleo entre sus habitantes.

Específicamente, se retoman los datos de la tabla 4, la *variable número de personas a cargo*, pues se evidencia que el 96% tienen personas bajo su responsabilidad económica y el 88% del personal tiene como ingreso salarial el mínimo legal vigente en la tabla 3. Siendo así, es viable suponer que la dimensión denominada como *inseguridad sobre el trabajo* puede estar relacionada con lo anteriormente descrito, dando una puntuación significativa de 12, en la gráfica 12. A su vez, este resultado es contrario con lo desarrollado por Gutiérrez (2017) en donde esta

misma dimensión posee características favorables para la salud, en que la preocupación no está en el hecho de la confianza por las labores ejecutadas sino por el miedo al contexto adverso en caso de ser despedido.

Adicionalmente, se hace relevante en la tabla 5, sobre la tendencia de vivienda, la cifra del 32%, que son aquellos que deben cubrir el gasto por arriendo, y del 48% que deben asumir parte de la responsabilidad al estar en la dinámica familiar. En este sentido, se podría conjeturar que una vulnerabilidad, factor de riesgo en el ámbito de lo económico que puede afectar en determinados momentos (final de mes, por ejemplo) las condiciones de estabilidad y estrategias de afrontamiento del estrés por parte del trabajador, repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral, lo cual sería una diferencia bastante importante respecto a la investigación de Huamán y Luz (2017) donde se afirman que el 95% de los trabajadores sienten confianza y no se halló una relación significativa entre los riesgos psicosociales y desempeño laboral.

Ahora bien, dentro de este estudio, durante el periodo 2020-2021 se presentaron diversas limitaciones a causa de la pandemia mundial del COVID-19, ocasionando dificultades a la hora de la selección de la población y muestra dentro del supermercado. Sin embargo, la empresa estuvo a disposición para flexibilizarse junto con sus empleados y lograr así, el desarrollo de todo el proceso de aplicación de la prueba psicométrica y la contestación de las preguntas sociodemográficas. Otra limitación, en términos del estado del arte es que no se hallaron demasiados resultados, y menos de manera concluyente, acerca de la temática abordada; por ende, es necesaria realizar más investigaciones que apliquen la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta), o bien, buscar estudios o instrumentos equivalente en otros idiomas y contextos (ej: inglés).

En lo que respecta a las fortalezas, justamente la prueba en mención resalta por su practicidad, ya que, al momento de ser aplicada, la posibilidad de selección múltiple ayudó a que cada participante pudiera desarrollarla de manera individual, de manera confiada y veraz, con todas las medidas de bioseguridad pertinentes. Por último, se recomienda que próximas investigaciones se centren no sólo en la medición y evaluación del riesgo psicosocial, sino también en la implementación de planes de acción (como un paso adelante) en los términos de promoción y prevención. De igual forma, que se siga explorando los niveles de riesgo según la zona del país y los cargos que se desempeñan.

Conclusiones

Tomando en cuenta todo el proceso de esta investigación, la población a la cual fue dirigida esta intervención y de acuerdo con el instrumento utilizado, se puede concluir que:

La prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) del 2015, cumplió con los objetivos que se buscaban en esta investigación, aportando de manera eficiente y con un grado considerable de certeza los resultados, para su posterior interpretación, de la población. Dado que el método aun no es legalmente válido en Colombia, es necesario que la empresa programe la aplicación de la batería del riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social; esta actividad sólo puede ser realizada por psicólogos con el título de especialistas en Salud Ocupacional, quienes de acuerdo con la norma nacional son los únicos capacitados para interpretar los resultados e intervenir el riesgo en sus atributos específicos.

En otro sentido, un poco más amplio, este trabajo se suma como otra evidencia y da un aporte, al compendio de investigaciones colombianas que han usado este manual y lo recomiendan, esperando obtener como fin, que este instrumento sea legalmente validado en Colombia por el Ministerio de Trabajo y pueda ser utilizado para pequeñas y medianas empresas con efectividad, como lo estipula claramente el manual de la misma. Dicho lo anterior, es necesario y se busca incentivar a que más investigaciones se hagan con este instrumento en aras de comprobar su objetividad y confiabilidad.

Siguiendo con el orden de ideas, se evidenció que los 25 trabajadores evaluados, los cuales desempeñan un cargo laboral dentro del supermercado *Los Ibañez*, en las quince dimensiones no hubo una puntuación superior o por debajo de la media que genere una alerta psicosocial, sin embargo, hay dimensiones específicas que tienden a presentar un nivel de atención importante y deben de ser estudiadas para su mejoría, tales como lo son las dimensiones de *ritmo de trabajo*, *inseguridad sobre el trabajo* e *inseguridad sobre las condiciones de trabajo*. Por lo cual, los administrativos y directivos deberán enfocar su atención a la mejoría inmediata de estas tres dimensiones para no incrementar esta puntuación de manera desfavorable, y tener dificultades con la disponibilidad por temas de la salud de los trabajadores.

Adicionalmente, teniendo presente la correlación que se interpretó en la discusión con los resultados encontrados en la prueba seleccionada, y los resultados encontrados en la encuesta sociodemográfica, se destaca la importancia de la salud mental de los trabajadores en todos los aspectos de su vida, si bien es importante la organización y la administración de la empresa para un buen rendimiento, la estabilidad emocional, familiar y social se constituyen en un factor de igual importancia para que los trabajadores se sientan satisfechos, seguros, incluidos dentro de la organización, motivados; con lo cual se enfoquen en el cumplimiento de sus labores, como un medio para lograr metas individuales (ej.: reconocimientos y bonificaciones) y colectivas (ej.: proyección de ventas).

Para culminar, conociendo todas las dimensiones de la prueba utilizada, con la percepción de los trabajadores se logra destacar que, dentro de las dimensiones, *exigencias emocionales, doble presencia, posibilidades de desarrollo, sentido en el trabajo, claridad de rol, previsibilidad, confianza vertical, justicia y calidad del liderazgo*, la situación sea más bien favorable para la salud. Dicho de otra manera, las cualidades que reflejan estas dimensiones, son pilares para el buen desarrollo laboral en el supermercado, obteniendo así los objetivos y las metas esperadas dentro de los intereses empresariales.

Referencias

- Abello Bolívar, A. J., & Lozano Torres, D. M. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4693>
- Álvarez Ramírez, A. & Gómez, I. C. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 89-106.
- Álvarez Ramírez, A., & Guerra Testa, J. R. (2013). El Conflicto trabajo-familia: riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores. Páginas: Revista académica e institucional de la UCPR, (92), 5.
- Álvarez Verdugo, L. P., & Prieto Bocanegra, B. (2013). Prevalencia de desgaste profesional en personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de Boyacá, Colombia. *Enfermería global*, 12(29), 73-88.
- Argibay, J. (2009). Muestra en investigación cuantitativa. Subjetividad y procesos cognitivos, 13(1), 13-29.
- Arteaga Vargas, E. (2016). Plan de Desarrollo Territorial de Apartadó – Obras para la paz (2016-2019). *Departamento de Antioquia - Alcaldía municipal de Apartadó*. Recuperado de: <https://www.apartado-antioquia.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20TERRITORIAL%20-%20documento%20final%20-.pdf>
- Arteaga Vargas, E. (2020). Plan Estratégico de Talento Humano. (2020-2023). Departamento de Antioquia - Alcaldía municipal de Apartadó - Secretaría general y de servicios administrativos. Obtenido de: <http://www.apartado-antioquia.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PlanEstrTalHum2020-2023.pdf>

- Bambula, F. D., & Rentería Pérez, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155.
- Bernardo, M. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. *ORP Journal. Vol (1). P. 4 – 18*. Recuperado de <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>
- Botero, C. 2012. Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos, *Dialnet*, 28(48), Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006545>
- Cajal, A. (2019). Historia de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia. *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/historia-seguridad-salud-trabajo/>
- Cantero-Téllez, E. A. & Ramírez-Páez, J. A. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 47(6),627-636.. ISSN: 0443-5117.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Castellón, E; Ibern, P; Gili, M; Lahera, G; Saenz, J; Saiz, J. 2016. El abordaje de la depresión en el ámbito del trabajo: recomendaciones clave. *Psiquiatría Biológica*, 23(3), 112-117. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.psiq.2016.08.003>
- Contreras, E. D. C. & Suescun, M. I. (2020). Relación entre el riesgo psicosocial y la felicidad organizacional en los trabajadores del concesionario Toyota ubicado en Villa del Rosario, Norte de Santander. *Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10901/18477>.
- Correa Carrasco, M; Quintero Lima, M, G. (2020) Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 5, 8, 10) *Universidad Carlos III de Madrid, Madrid*. Recuperado de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/29725/nuevos_retos_trabajo_2020.pdf
- Cuervo-Díaz, D. E, & Moreno-Angarita, M. (2017). Análisis de la siniestralidad en el sistema de riesgos laborales colombiano: reflexiones desde la academia. *Vniversitas*, (135),131-163.ISSN: 0041-9060.

- del Hoyo, M, A. (2018). Estrés laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid, España. ISBN: 84-7425-474-4
- Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). Generalitat de Catalunya. Gobierno de Cataluña. Barcelona, España.
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (Vol. 59). 3Ciencias.
- Garrido-Pinzón, J., & Uribe-Rodríguez A. F., & Blanch J. M. (2015). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 27-34. Recuperado de <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/342>
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 897-913.
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1),v-vii. ISSN: 0120-5552.
- Gutiérrez Falcón, P. C. (2017). Uso de grupos focales como complemento del método CoPsoQ PSQCAT de evaluación de factores de riesgos psicosociales. *Ciencia & trabajo*, 19(60), 166-170. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300166>.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P., R. (2015). Los riesgos psicosociales y sus consecuencias: un asunto de salud pública y de responsabilidad social corporativa. *Universitat de València*. Recuperado de: https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2015_Foment.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Madrid, España.
Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/310949/276180676-spa.pdf>
- Lazarus, R. S. (2000). *Estrés y emoción*. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Ley 1616, (2013). Ley de Salud Mental. *CONGRESO DE COLOMBIA*. Bogotá, D.C.
Recuperado de https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1616_2013.pdf
- Martínez Martínez, B. S. (2019). Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método Copsoq Ista 21. *Tesis de pregrado - Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Guayaquil*. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17154>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2008). Resolución 2646 del 17 de julio.
Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio del Trabajo de Colombia (2013). Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia. Recuperado de: <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Ministerio del Trabajo de Colombia. (2015). Decreto 1072. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Molano Velandia, J. H. & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 23(48), 21-31. ISSN: 0121-5051.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 19.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORPjournal*, (1), 4-18.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Mérida.
- Muñoz-Caicedo, A., & Chois-Lenis, P. M. (2014). Riesgos laborales en trabajadores del sector informal del Cauca, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 62(3), 379-385. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v62n3.38682>
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Nordeste*. Obtenido de: <http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>
- Nuria Ibañez, N. (2016). Riesgos Psicosociales en el Sector Hostelería. *Tesis de Maestría- Universidad Miguel Hernández, España*. Recuperado de <http://193.147.134.18/bitstream/11000/3282/1/Iba%C3%B1ez%20Nicol%C3%A1s%20Nuria%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (1986). Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Depresión*. Obtenido de Temas de salud: <http://www.who.int/topics/depression/es>
- OSALAN, (2015). Consecuencias Riesgos Psicosociales. *Instituto vasco de seguridad y salud laborales*. Recuperado de <https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-consecuencias/s94-contpsik/es/>
- Polo Vargas, J. D., Palacio Sañudo, J. E., De Castro Correa, A. M., Mebarak Chams, M. R., & Velilla Guardela, J. L. (2013). Riesgos psicosociales: La psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Revista Científica Salud Uninorte*, 29(3).
- Pozo Eugenio, C. M. (2018) Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. *Tesis de*

Maestría en Desarrollo del Talento Humano - Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

Resolución Numero 2404, (2019). Ministerio de Trabajo. *República de Colombia. Bogota, D.C.*

Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>

Romero, S. (2015). Factores de riesgo laboral. El portal de coordinación empresarial grupo CTAIMA. Recuperado de: <https://www.coordinacionempresarial.com/factores-de-riesgo-laboral>

Saborío Morales, L. & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.

Salanova, M; Llorens, S. & Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37(3),177-184. ISSN: 0214-7823.

Salvador, L., Llorens, C., Font, C., Galtés, C., & Navarro, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista Española de Salud Pública*. 82(6), 667-675.

Sierra, J. C., Ortega, V. & Zubeidat, I (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetivade*, 3 (1) ,10 - 59. ISSN: 1518-6148.

UGT Andalucía (2009) Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2009).

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. España.

Recuperado de

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Universidad UTEL (2017). ¿Qué es la Psicología Organizacional? [Mensaje en un blog].

Utelblog universidad. Recuperado de <https://www.utel.edu.mx/blog/estudia-en-linea/que-es-la-psicologia-organizacional/>

Zegarra Huamán, N. L. (2017). Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo de la Subdirección de Inspección laboral de Huancayo,

durante el 2017. *Tesis de Pregrado - Universidad General Del Centro De, Perú.*

Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5370>

Anexos

Formato de consentimiento informado

Datos Generales

Yo, _____ con el número de cedula; _____

Certifico que he comprendido que la información que reciban la investigadora principal y su asesor académico es de carácter confidencial, que se recolecta es con fines académicos a la investigación de “RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS CUALES ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE UN SUPERMERCADO EN LA REGIÓN DE URABÁ - ANTIOQUIA, DURANTE EL PERIODO 2020-2021”. Dándole cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1090 de 2006 referente a el secreto profesional en evaluaciones psicológicas, del mismo modo, comprendo que no se me hará devolución de resultados individuales, pero podré acceder a la divulgación pública de resultados al finalizar la investigación.

Se me indicó que el procedimiento a seguir es la realización de la prueba psicológica llamada CoPsoQ PSQCAT (versión corta), esta busca medir los riesgos psicosociales dentro del supermercado donde actualmente laboro y su tiempo de aplicación es de aproximadamente 15 minutos. Manifestando también que este procedimiento conlleva riesgo mínimo para mi salud (Resolución 8430 del Ministerio de Salud).

También, se me indicó que puedo anular el consentimiento cuando lo considere pertinente, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia para mí. Del mismo modo, podré solicitar aclaraciones sobre la investigación en el momento en que lo considere necesario. No recibiré pago por la participación en el proceso. Mi participación es

voluntaria. Una vez leído y comprendido el procedimiento que se seguirá, se firma el presente consentimiento el día ____ del mes _____ del año 2021.

Firma del Evaluado

CC.

Firma

Investigadora Principal

CC.

Firma

Asesor académico

C.C

Cronogramas

Cronograma basado en la duración de ejecución del proyecto

Actividades	Duración 9 meses								
	Meses								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Revisión de la literatura									
Portada, contraportada, tabla de contenidos, introducción, justificación, planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos.									
Primera entrega.									
Correcciones de la primera entrega.									

Discusión, conclusiones y recomendaciones									
Escritura del informe final									
Presentación y sometimiento a aprobación									
Escritura del artículo y publicación									

Cronograma basado en los objetivos del proyecto

Objetivo del proyecto: Determinar los niveles de riesgo psicosocial que tienen los trabajadores dentro de su rol a desempeñar dentro de un supermercado en la región de Urabá.

Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Metas	Indicador	Medio de verificación	Cronograma
Conocer a través de las	Aplicación, calificación e interpretación	Susana Valenzuela	Talento humano y recursos	Adquirir un informe psicométrico de	Número de trabajadores a los cuales se le	Aplicación informática	1ra semana del mes de febrero

<p>quince (15) dimensiones de la Prueba CoPsoQ PSQCAT (2015) los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá.</p>	<p>de la Prueba CoPsoQ PSQCAT – versión corta.</p>		<p>financieros.</p> <p>Salón con mínimo 10 pupitres (Se asumirá como un préstamo sin cobro).</p> <p>25 formatos físicos de aplicación de la prueba (\$ 7500).</p> <p>1 celular con aplicativo escanner.</p> <p>12 lapiceros (\$ 12.000)</p> <p>1 computador portátil con</p>	<p>las personas evaluadas de manera particular y en su conjunto.</p>	<p>aplicó la prueba /</p> <p>Número total de trabajadores del local y la cadena de supermercados .</p>	<p>diligenciada en su totalidad, con todas las configuraciones necesarias según lo estipulado en el manual.</p>	<p>(del 01 al 06) de 2021</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

			<p>conexión a internet (\$ 2'000.000).</p> <p>1 refrigerio e hidratación (\$ 15.000)</p> <p>Transporte (\$ 100.000)</p>				
<p>Describir las características sociodemográficas y familiares de los trabajadores de un supermercado</p>	<p>1. Realización de entrevista con los 25 trabajadores participantes</p> <p>2. Transcripción de la entrevista a un documento de texto (Word).</p>	<p>Susana Valenzuela</p>	<p>Talento humano, profesionales del equipo.</p> <p>Salón o consultorio privado (Se asumirá como un préstamo sin cobro).</p>	<p>Generar un percepción objetiva y subjetiva de las características sociodemográficas y familiares de los trabajadores de un</p>	<p>1. Número de trabajadores que realizaron la prueba CoPsoQ PSQCAT / número de entrevistas realizadas.</p>	<p>Informe general de las características encontradas, expresadas a través de porcentajes y gráficas.</p>	<p>De la 2da de febrero (08) a la 1a semana del mes de marzo (06) de 2021.</p>

en la región de Urabá.			<p>1 computador portátil con conexión a internet (cotizados en la 1ra actividad).</p> <p>1 grabadora de sonido (\$ 220.000)</p> <p>25 consentimientos informados acerca de la entrevista</p> <p>1 refrigerio e Hidratación (\$ 15.000)</p> <p>Transporte (\$ 100.000).</p>	supermercado en la región de Urabá. .	2. Número de entrevistas transcritas / número de entrevistas realizadas.		
------------------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--	--

<p>Contrastar la información obtenida de los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá con investigaciones anteriores que utilizaron la Prueba CoPsoQ PSQCAT (2015).</p>	<p>Análisis de datos (lectura de narrativas; lectura de las dimensiones de la prueba que se destacan por sus puntajes, creación de códigos, verificación de categorías establecidas y categorías emergentes, creación de memos) a través del software <i>Atlas.Ti</i> o matriz de hallazgos.</p>	<p>Susana Valenzuela</p>	<p>Talento humano, profesionales del equipo.</p> <p>1 computador portátiles con conexión a internet (cotizados en la 1ra actividad).</p> <p>Software <i>Atlas.Ti</i> versión 8 en castellano (se conseguirá de forma gratuita con licencia educativa) o Microsoft Excel</p>	<p>Redacción de los apartados de resultados, discusión y conclusiones de la investigación.</p>	<p>Resultados hallados en este ejercicio investigativo/ Resultados expresados en el apartado de antecedentes</p>	<p>Redes de relación y contraste hechos a través del software <i>Atlas.Ti</i> o de la matriz de hallazgos.</p>	<p>De la 2da semana del mes de marzo (08) a la 1ra semana de mayo (08) de 2021</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

			versión 2016- 2020.				
--	--	--	------------------------	--	--	--	--

Carta de sesión de derechos

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá - Antioquia, durante el periodo 2020-2021**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

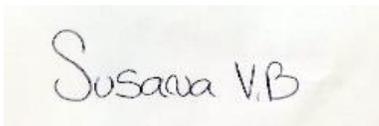
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre: Susana Valenzuela Botero
C.C. 1214742552