

**Factores psicosociales que influyen en el bienestar laboral de los  
trabajadores en el área de valor social de una empresa  
comercializadora del servicio de energía eléctrica en el municipio  
de Juan de Acosta, Atlántico**

**Nombres y apellidos**

MONICA PATRICIA GOENAGA GONZALEZ

MELISA PAOLA NAVARRO NAVARRO

JAVIER FERNANDO RODRIGUEZ GIL

**Código estudiantil:**

20161974265

2024216267321

2024216268897

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

**Especialistas en Desarrollo Humano y Organizacional**

**Tutor:**

ENOHEMIT OLIVERO VEGA

## RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones enfrentan el desafío de identificar y gestionar de manera efectiva las situaciones que afectan a sus colaboradores en el ámbito psicosocial y de salud mental. Estos factores tienen un impacto directo en el desempeño de los trabajadores, no solo en el entorno laboral, sino también en sus vidas personales y familiares. La salud mental y el bienestar emocional se han convertido en pilares fundamentales para garantizar un ambiente de trabajo saludable, productivo y sostenible. En este contexto, la legislación colombiana, a través de la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, establece lineamientos claros para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta normativa también orienta a las organizaciones sobre cómo determinar el origen de patologías relacionadas con el estrés laboral, promoviendo así una cultura organizacional centrada en el cuidado integral del trabajador. El presente proyecto tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales y los elementos del bienestar laboral en un grupo de trabajadores expuestos a condiciones particulares derivadas de la intervención comunitaria. Esta intervención es desarrollada por el área de Valor Social de una empresa comercializadora de energía eléctrica en el departamento del Atlántico, Colombia. La investigación se centró en el equipo de trabajo ubicado en el municipio de Juan de Acosta, donde se aplicó una encuesta basada en la Batería de Riesgo Psicosocial. Esta herramienta permitió obtener una visión integral de las percepciones de los colaboradores en diversas dimensiones: extralaborales, intralaborales, individuales, así como factores extrínsecos

(higiénicos) e intrínsecos (motivacionales). Los resultados del análisis revelaron una alta presencia de factores personales y familiares que inciden negativamente en la motivación de los trabajadores, generando consecuencias como el ausentismo laboral, la disminución en la concentración durante la ejecución de tareas, y dificultades en la asignación interna de funciones. Asimismo, se identificaron deficiencias en la retroalimentación por parte de los superiores, debilidades en el liderazgo dentro de los equipos de trabajo, y condiciones físicas del entorno laboral que no favorecen el bienestar. También se evidenciaron retos asociados a las condiciones de trabajo en el contexto de la intervención comunitaria, la falta de reconocimiento por parte de la organización y una baja satisfacción personal respecto a las funciones realizadas en beneficio de la comunidad. A partir de estos hallazgos, se formularon una serie de recomendaciones orientadas a mejorar el bienestar psicosocial de los trabajadores. Entre ellas se destacan: el diseño e implementación de políticas de protección y programas de apoyo psicosocial, la creación de espacios de asesoría psicológica, y la promoción del bienestar emocional, mental y social. Además, se propone capacitar a los líderes en estrategias de reconocimiento laboral y fortalecimiento del apoyo institucional, establecer espacios de diálogo y escucha activa, e incentivar la participación de los trabajadores en la mejora del entorno laboral. También se sugiere involucrar al departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo para realizar un acompañamiento técnico en la revisión de las condiciones físicas del espacio de trabajo, considerando aspectos como la higiene, la ergonomía y el diseño funcional. Finalmente, se enfatiza la necesidad de implementar medidas preventivas y correctivas que promuevan la satisfacción con el ambiente profesional, contribuyendo así a una

cultura organizacional más saludable, resiliente y comprometida con el bienestar integral de sus colaboradores.

**Palabras clave:** Factores psicosociales, Bienestar laboral, Riesgo psicosocial, Salud mental laboral, Factores extralaborales, Intralaborales e individuales, Motivación, intervención comunitaria.

## **ABSTRACT**

Currently, organizations face the challenge of effectively identifying and managing situations that affect their employees in the psychosocial and mental health domains. These factors have a direct impact on workers' performance, not only in the workplace but also in their personal and family lives. Mental health and emotional well-being have become fundamental pillars for ensuring a healthy, productive, and sustainable work environment. In this context, Colombian legislation, through Resolution 2646 of 2008 issued by the Ministry of Social Protection, establishes clear guidelines for the identification, evaluation, prevention, intervention, and monitoring of psychosocial risk factors in the workplace. This regulation also guides organizations on how to determine the origin of pathologies related to work-related stress, thereby promoting an organizational culture focused on the comprehensive care of workers. This project aimed to analyze the psychosocial factors and elements of workplace well-being among a group of workers exposed to specific conditions derived from community intervention. This intervention is carried out by the Social Value department of an electric energy trading company in the department of

Atlántico, Colombia. The research focused on the work team located in the municipality of Juan de Acosta, where a survey based on the Psychosocial Risk Battery was applied. This tool provided a comprehensive view of employees' perceptions across various dimensions: extra-labor, intra-labor, individual, as well as extrinsic (hygienic) and intrinsic (motivational) factors. The analysis results revealed a high presence of personal and family factors that negatively affect workers' motivation, leading to consequences such as absenteeism, reduced concentration during task execution, and difficulties in internal task assignment. Additionally, deficiencies were identified in feedback from supervisors, weaknesses in team leadership, and physical work environment conditions that do not support well-being. Challenges were also observed related to working conditions in the context of community intervention, lack of recognition from the organization, and low personal satisfaction regarding the tasks performed for the benefit of the community. Based on these findings, a series of recommendations were formulated to improve workers' psychosocial well-being. These include the design and implementation of protection policies and psychosocial support programs, the creation of psychological counseling spaces, and the promotion of emotional, mental, and social well-being. Furthermore, it is proposed to train leaders in strategies for labor recognition and strengthening institutional support, establish spaces for dialogue and active listening, and encourage employee participation in improving the work environment. It is also suggested to involve the Occupational Health and Safety department to provide technical support in reviewing the physical conditions of the workspace, considering aspects such as hygiene, ergonomics, and functional design. Finally, the need to implement preventive and corrective measures that promote satisfaction

with the professional environment is emphasized, thus contributing to a healthier, more resilient organizational culture committed to the comprehensive well-being of its employees.

**Key Words:** Psychosocial factors, Workplace well-being, Psychosocial risk, Occupational mental health, Extralaboral factors, Intralaboral and individual factors, Motivation, Community intervention.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2014). *Managing psychosocial risks at work: An introduction*. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications>
2. Arce, R., Rubio, K., Cuadrado, H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicados en el departamento del Atlántico, Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29, 42–56.
3. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

4. Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España durante el período 2002–2012* (Tesis de maestría). Universidad del Rosario.
5. Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill Education.
6. Cropanzano, R., Bowen, D., & Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34–48.
7. De la Garza, L. M., & Rodríguez, F. (2010). Calidad de vida en el trabajo: Construcción de un instrumento desde la perspectiva de los trabajadores. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(1), 21–35.
8. Estrada, C., & Ramírez, L. (2010). Bienestar laboral: Armonía entre expectativas y entorno organizacional. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 6(2), 33–45.
9. Eurofound. (2021). *Living, working and COVID-19 (Update April 2021)*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2021>
10. Fernández, L. (2022). *Clima laboral y motivación en empresas sostenibles*. Editorial UOC.
11. Fernández, M., & Morales, S. (2019). Apoyo social percibido y bienestar en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología del Trabajo*, 21(2), 44–58.
12. Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237–241.
13. Gómez, M., & Pérez, L. (2021). Factores extralaborales y percepción de calidad de vida en trabajadores del sector eléctrico. *Revista de Estudios Sociales y Laborales*, 17(1), 45–59.

14. Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista PPSI Facultad de Psicología*, 14(2), 271–276.
15. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
16. Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
17. Jiménez, M. (2008). Factores que inciden en el bienestar laboral: Una revisión conceptual. *Psicología desde el Caribe*, 22(1), 75–89.
18. Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
19. Lafaurie, E., & Vargas, W. (2017). *Factores de riesgos psicosociales y su relación con la accidentalidad en los trabajadores operativos de la constructora ABC S.A.S de Barranquilla* (Tesis de pregrado). Universidad Libre Seccional Barranquilla.
20. Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: An overview*. World Health Organization.
21. López, C., & Quintero, R. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en una empresa del sector energético en Barranquilla. *Revista Científica de Psicología Empresarial*, 6(2), 33–48.
22. Mahecha, L. (2019). Factores de motivación laboral en entornos organizacionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 5–15.
23. Martínez, J., & De la Hoz, A. (2020). Estilos de liderazgo y bienestar psicosocial en el sector comercial de servicios. *Revista Caribeña de Gestión Empresarial*, 8(1), 71–86.
24. Maslow, A. H. (1954). *Motivación y personalidad*. Harper & Row.

25. Mazuera, A., & Murillo, A. (2010). Relación de bienestar laboral con los mecanismos reivindicatorios de los derechos de los trabajadores y su entorno social en un enfoque sistémico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 101–110.
26. Ministerio de Protección Social de Colombia. (2007). *Primera encuesta nacional de condiciones de trabajo en el sistema general de riesgos profesionales*.
27. Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33057>
28. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. <https://www.ilo.org>
29. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *El futuro del trabajo: Un enfoque centrado en el ser humano*. <https://www.ilo.org>
30. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Entornos de trabajo seguros y saludables: Principios y enfoques prácticos*. <https://www.ilo.org>
31. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2003). *Work organization & stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. <https://www.who.int/publications/i/item/9241546794>
32. Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). El análisis del contexto psicosocial en el ámbito laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(3), 279–293.
33. Pulido, G. (2015). Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: Una revisión. *Revista Inclusión & Desarrollo*, (4), 83–95.
34. Restrepo, L. F., & López, M. J. (2013). Bienestar laboral: Un enfoque psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología Organizacional*, 9(2), 25–37.

35. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Comportamiento organizacional* (18.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
36. Rodríguez, D., & Del Valle, C. (2021). Riesgos psicosociales y salud mental en trabajadores del sector servicios. *Revista Colombiana de Psicología del Trabajo*, 23(2), 45–59. <https://doi.org/10.18176/rcpt.2021.23.2.4>
37. Rueda, D., & Hernández, S. (2019). Desgaste emocional en trabajadores de atención al cliente en empresas de servicios públicos. *Revista Atlántico de Psicología y Trabajo*, 5(2), 25–39.
38. Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Fernández, R. (2017). Happiness at work and organizational citizenship behavior: Is organizational learning a missing link? *International Journal of Manpower*, 38(3), 470–488. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2015-0163>
39. Salanova, M., Martínez, I. M., & Llorens, S. (2005). Psicología organizacional positiva. *Papeles del Psicólogo*, 26(2), 101–110.
40. Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*