

Identificación de los riesgos psicosociales que influyen en la deserción de los empleados
dentro de la empresa de productos lácteos Colfrance

Presentado por:

Natalia Carolina Márquez Loaiza

Viviana Estefanny López

Cesar Alejandro Guarín Ortiz

Trabajo presentado como requisito para obtener el título de especialista en gerencia de la
seguridad y salud en el trabajo

Asesor

Julietha Oviedo Correa

Carlos Linares Valentín

Universidad ECCI

Dirección De Posgrados

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Bogotá 20 De agosto Del 2021

Identificación de los riesgos psicosociales que influyen en la deserción de los empleados
dentro de la empresa de productos lácteos Colfrance

presentado por:

Natalia Carolina Márquez Loaiza – Cod 00000105714

Viviana Estefanny López – Cod 00000102845

Cesar Alejandro Guarín Ortiz – Cod 00000105393

*Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialistas en gerencia
de la seguridad y salud en el trabajo*

Universidad ECCI

Dirección De Posgrados

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Bogotá 20 De agosto Del 2021

Tabla de contenidos

1. Título	5
2. Introducción	6
3. Problema de investigación	8
3.1. Descripción del problema	8
3.2. Formulación del problema	10
4. Objetivo de la investigación	12
4.1. Objetivo general	12
4.2. Objetivos específicos	12
5. Justificación y delimitación de la investigación	13
5.1. Justificación	13
5.2. Delimitación	14
5.3. Limitaciones	14
6. Marco de referencia de la investigación	16
6.1. Estado del arte	16
6.2. Marco teórico	28
6.3. Marco legal	42
7. Marco metodológico de la investigación	45
7.1. Tipo de investigación	45
7.2. Enfoque o paradigma de la investigación	45
7.3. Método de la investigación	45
7.4. Fuentes de información	46
7.5. Población y muestra	46
7.6. Instrumentos de recolección de datos	47
7.8. Cronograma	49
8. Resultados	52
9. Análisis costo – beneficio	74
10. Conclusiones y recomendaciones	78
11. Referencias bibliográficas y webgrafía	81
12. Anexos	85

Índice de figuras, gráficas y tablas

Figura 1. Organigrama de Colfrance.....	40
Figura 2. Cronograma de actividades	48
Grafica 1. Tipo de Género.....	52
Grafica 2. Rango de edad de los trabajadores	52
Grafica 3. Estado civil personal de UHT.....	53
Grafica 4. Tipo de escolaridad.....	53
Grafica 5. Ocupación/profesión del personal de UHT.....	54
Grafica 6. Antigüedad en la empresa	55
Tabla 1. Presupuesto recurso humano.....	49
Tabla 2. Recurso físico.....	50
Tabla 3. Nivele de riesgo factor intralaboral tipo A	57
Tabla 4. Riesgos altos y medios de trabajadora social.....	58
Tabla 5. Riesgos altos y medios del supervisor.....	60
Tabla 6. Puntaje final cuestionario tipo B.....	61
Tabla 7. Factores de riesgo extralaboral.....	63
Tabla 8. Cuestionario de factores de estrés.....	65
Tabla 9. Presupuesto de recurso humano.....	70
Tabla 10. Presupuesto recursos físicos.....	70
Tabla 11. Costo de la implementación de mejora.....	71
Tabla 12. Cálculo de los beneficios.....	72

1. Título

Identificación de los riesgos psicosociales que influyen en la deserción de los empleados dentro de la empresa de productos lácteos Colfrance

2. Introducción

En la última década los riesgos psicosociales han tomado una gran importancia, esto es debido a que diversas investigaciones han evidenciado el crecimiento de estos tipos de riesgo en las áreas laborales, específicamente estas investigaciones hablan de “las estimaciones que los trabajadores hacen del trabajo”.

Por esto desde una perspectiva psicosocial, se atribuye un interés importante al riesgo subjetivo ya que para la valoración se debe realizar intuitivamente y se debe tener en cuenta el nivel de conocimiento o por lo contrario desconocimiento del riesgo, así como el grado en el que cada persona individualmente tiene sobre él. (Becerra Bonza, Diana Carolina, & Guerrero García, Tania Marcela, 2012).

Entre algunos factores del riesgo psicosocial se encuentran el acoso laboral el cual se define en Colombia según la Ley 1010 del 2006 como:

“Una conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.”

Por lo anterior se evidencian varios estudios donde se puede definir que un empleado que se encuentre bajo tensiones, presiones y situaciones estresantes claramente evidenciará inconformidad con sus labores, puesto de trabajo, forma como interactúa con sus compañeros y cada situación de estas presenta inequívocamente problemas en el empleado al sentir estrés, problemas psíquicos, físicos y de armonía en su ambiente personal, se debe precisar que este no es algo que solos afecte a las microempresas sino que también se evidencia en los demás tipos de empresa.

Lo que nos lleva a generarnos la pregunta problema donde se habla de ¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que están directamente expuestos los trabajadores de la empresa Colfrance y como este está relacionado con la toma de decisión de renuncia implicando una rotación continua de personal dentro de la empresa?, el desarrollo de la pregunta de investigación se desarrollara por medio del método de Investigación que se llevara a cabo es la investigación explicativa, ya que, se quiere establecer las causas o eventos de la deserción laboral en la empresa de lácteos colfrance, determinando el motivo y las causas de dicha decisión de los empleados, generando en la alta gerencia un sentido de entendimiento y pueda cambiar las situaciones.

En cada uno de los capítulos que se mencionaran a lo largo del documento se ampliara a grandes rasgos los temas a tratar y como se desarrollaran en la presente investigación.

3. Problema de investigación

3.1. Descripción del problema

Estudios realizados por la Fundación Europea referentes a la mejora de las circunstancias laborales y condiciones de vida, se ve reflejado que los factores de Riesgo Psicosocial son la segunda causa en la UE por la que las personas se dan de baja en diferentes actividades laborales, llevando a una enorme pérdida de productividad. Cerca de un 30% las personas empleadas en Europa desarrollan algún tipo factor de riesgo psicosocial (Neffa, J. 2015).

Los peligros relacionados a los factores psicológicos del trabajador son las relaciones con los compañeros, jefes y demás personal con el que comparte en su lugar de trabajo. También juegan papeles importantes la actividad económica de la empresa, el entorno donde esté ubicada geográficamente la empresa, la remuneración económica, las horas de descanso, las actividades deportivas y recreacionales entre otros. (Fonseca Montoya, Á. 2019).

Los peligros psicosociales según la Guía Técnica Colombiana 45 versión 2012, se pueden clasificar en:

1. Gestión organizacional, estilo de liderazgo, compensación, reclutamiento, compromiso, recomendaciones, inducciones, ambientes laborales, cambios continuos y comunicaciones asertivas entre empleados.
2. Características de la organización en aspectos laborales, como lo es la divulgación, la inversión tecnológica, la buena distribución laboral, requisitos de calidad del trabajo.
3. Características de los grupos sociales en cuanto a cuestiones laborales, comunicación entre compañeros, calidad de interacción, y trabajo grupal o en equipo.

4. Estado de las actividades a desarrollar, así como lo que conlleva realizarlas (contenido), carga laboral y mental, necesidades emocionales, regulación y control de los sistemas, delegación de los roles, así como clasificación de espontáneos o monótonos.
5. Autonomía de desarrollo de la actividad, habilidades y conocimientos que se desarrollen y estén relacionadas a las actividades propias del trabajo.
6. Horas laborales, jornadas laborales, trabajos de noche y rotativos, horas extras y descansos.

Actualmente los factores de riesgo psicosocial afectan a muchas personas en el mundo, cada día que pasa la sociedad se capacita y desarrolla habilidades que requieren de más exigencias por lo que los individuos deberán ser aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de las adversidades que se lleguen a presentar las cuales por lo general son de tipo emocional y social.

Como lo evidencian varios estudios se puede definir que un empleado que se encuentre bajo tensiones, presiones y situaciones estresantes claramente evidenciará inconformidad con sus labores, puesto de trabajo, forma como interactúa con sus compañeros y cada situación de estas presenta inequívocamente problemas en el empleado al sentir estrés, problemas psíquicos, físicos y de armonía en su ambiente personal, se debe precisar que este no es algo que solos afecte a las microempresas sino que también se evidencia en los demás tipos de empresa.

Es por lo anterior que es de suma importancia reconocer y analizar los factores de riesgo psicosocial que actualmente se presentan en la empresa estudio de nuestro trabajo y las principales consecuencias que generan, y la finalidad de nuestro trabajo será el fortalecimiento en cada una de las áreas de la empresa.

3.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los riesgos de tipo psicosociales a los que están directamente expuestos los colaboradores de la empresa Colfrance y como este está relacionado con la toma de decisión de renuncia implicando una rotación continua de personal dentro de la empresa?

En esta ocasión se quiere precisar y enfatizar en la precaria decisión e implementación que en ocasiones se presenta en este tipo de empresa y en especial la empresa objeto del presente estudio, es por ello que se hace necesario recalcar en la necesidad de optimizar el área de talento humano y que de ella se derive procedimientos y estrategias que generen un mayor grado de compromiso de los empleados hacia la empresa y de los directivos hacia su grupo de empleados, lo cual claramente redundara en beneficios para la empresa.

La evidencia que se encontró en la empresa objeto de nuestro estudio es que en los últimos meses se ha evidenciado una elevada deserción laboral de empleados, lo cual es un fenómeno que genera una alta preocupación toda vez que al ser una empresa productora de lácteos genera en ocasiones dificultades para suplir de una manera oportuna los cargos que pierden a su operario, es así como bajo algunas encuestas que realizada se evidencio que se hace necesario conocer los detalle de los sucesos que llevaron a los empleados a tomar este tipo de decisiones, es así como nace la necesidad de evaluar si los riesgos psicosociales afectan o influyen en la toma de esta decisión y cómo actuar con acciones de mejoras, para evitar que esta situación se siga evidenciando.

Es importante resaltar que la actividad de la empresa es manufacturera, antecedente que nos llevan a pensar que este tipo de industrias por su naturaleza presentan un alto grado de deserción laboral, teniendo en cuenta que algunas actividades presenta contrataciones elevadas para los picos y/o temporadas altas que presentan y una vez pasa la misma se

presentan despidos masivos, sin embargo, nosotros dentro del análisis que hemos realizado a la empresa, hemos revisado los Estados financieros de la Empresa a fin de validar cuales son los picos de producción que presenta la empresa y en que temporadas, sin embargo el hallazgo que hemos obtenido es que la Empresa Colfrance mantiene el mismo nivel de producción durante el año fiscal, con lo cual podemos determinar que lo que sucede con este tipo de actividades no aplicaría para el empresa en estudio.

4. Objetivo de la investigación

4.1. Objetivo general

Determinar los riesgos psicosociales que corresponden directamente con la deserción laboral a los que están expuestos los trabajadores de Colfrance, lo anterior con el ánimo de generar políticas y mejoras que permitan tener un buen clima laboral.

4.2. Objetivos específicos.

4.2.1. Identificar las condiciones intralaborales, extralaborales y de estrés, relacionadas a la deserción laboral en la empresa Colfrance del municipio de Cundinamarca.

4.2.2. Describir medidas de intervención para la mitigación de los factores de riesgo psicosociales identificados en la evaluación.

4.2.3. Proponer un plan de acción para la ejecución de la intervención para la mitigación de los factores de riesgo psicosociales identificados en la evaluación.

5. Justificación y delimitación de la investigación

5.1. Justificación

La ejecución del presente trabajo se enfoca en identificar los factores de riesgo psicosocial que posiblemente, estén afectando a los trabajadores de la empresa Colfrance, los cuales pueden estar relacionados con la toma de decisión de renuncia, de lo cual se ve seriamente afectada el adecuado desarrollo de la empresa; y con ello no solo se quiere identificar si no crear un plan de acción que logre mitigar o eliminar dicho Factor anexo a ello se quiere lograr el establecimiento de capacitaciones y orientaciones que permitan fortalecer al personal en los diferentes riesgos psicosociales en los que pueden caer, logrando el autocuidado y autorresponsabilidad, generando alternativas de cambio interno que pueda transversalizar positivamente el funcionamiento de la empresa, y dejando establecido como norma, que la aplicación de la batería de riesgo psicosocial donde se debe aplicar anualmente, logrando que Colfrance, ya no tenga que cambiar de personal en repetidas ocasiones y de esa manera no se afecte la productividad, evitando con este proyecto el desgaste y la baja productividad de la empresa; si bien es cierto, la batería de riesgo psicosocial, es requisito obligatorio de todas la empresas en realizar, la resolución 2646 de 2008 nos habla de factores de riesgo psicosocial en el trabajo lo que nos permite vislumbrar de manera clara esos factores que afectan al personal.

En la UE los riesgos de tipo psicosocial ocupan el segundo lugar como causa de deserción laboral, el cual anualmente afecta alrededor de 40 millones de personas aptas para actividades laborales, representando costos de alrededor de 20 mil millones de euros al anuales en gastos sanitarios, sin contar con la pérdida de productividad., con lo anterior cerca del 30% de los trabajadores europeos tienden a sufrir algún tipo de un factor de riesgo psicosocial. (Mansilla, 2010).

Partiendo de lo anterior se puede mencionar que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial afecta de manera significativa a la población y no solo de algunas empresas o solo a Colombia, ya que, si el enfoque fuera la población mundial se puede vislumbrar factores de riesgo psicosocial en las macro empresas si están no utilizan de manera adecuada una matriz que les ayude a la identificación factor de riesgo logrando implementar estrategias como capacitaciones creando personal idóneo para el desarrollo laboral.

Con ello es bueno tener presente que en el medio laboral se encuentra muchos factores de riesgo, para ello es importante reconocer los diferentes factores de riesgo psicosociales en la empresa, y lograr dimensionar lo que estos factores pueden afectar al trabajador, incentivando a la construcción de ambientes de trabajo libres de estrés y fortaleciendo de esta manera cada una de las áreas de la organización, logrando cambios totalmente positivos.

Por ende, la finalidad del proyecto es lograr mitigar o eliminar el ausentismo laboral que cada día se da en la empresa y deja consecuencias negativas en la productividad y en el adecuado clima laboral, ya que el cambio de personal ha logrado inestabilidad al personal en la empresa Colfrance.

5.2. Delimitación

Espacial: El presente trabajo de investigación se desarrollará en la empresa productos lácteos Colfrance la cual se encuentra ubicada en el km 2 vía Ubaté - Chiquinquirá.

Temporal: El presente trabajo de investigación tendrá desarrollo entre el mes de febrero y agosto del año 2021.

5.3. Limitaciones

Una de las primeras limitaciones es obtener el aval del gerente ya que es una persona que viaja constantemente por lo que su ubicación será un poco compleja.

En segunda instancia hay que tener en cuenta la situación actual de pandemia por lo que realizar visitas de manera presencial no podrá ser viable así que deberá realizarse de manera remota para no poner en riesgo la salud de los participantes por lo que las estrategias deberán ser enfocadas de manera que se puedan llevar a cabo remotamente.

En tercera instancia el tiempo del equipo investigador para dar completo desarrollo a la investigación, debido a las circunstancias laborales de los integrantes.

6. Marco de referencia de la investigación

6.1. Estado del arte

6.1.1. Enfoque nacional

Generalmente se entiende que los factores de riesgo psicosociales son aquellas condiciones vinculadas a la organización en donde se encuentra el trabajador, cargo a desarrollar, el desempeño de la actividad e incluso el entorno intralaboral. Por tanto, con lo anterior se ve afectado el avance laboral de los trabajadores, así como su salud. (Gil-Monte, P. R, 2012).

Estos factores pueden afectar gravemente las diferentes actividades/ tareas designadas en la jornada laboral, afectando de esta manera directa o indirectamente la calidad de vida intralaboral ocasionando daños de tipo social, físico y psicológico a los trabajadores.

Por lo anterior se expone a continuación el trabajo de grado realizado por Nancy Janeth Borda Garzon y Lida Angelica Sanchez Piraquive, titulada “ *Factores psicosociales que influyen en el ausentismo labor del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C*” publicado por la universidad de la Salle, donde la investigación busca identificar los factores que generan un ausentismo laboral para el personal administrativo de la Empresa Gamma Ingenieros S.S, esta investigación es de tipo cualitativa, donde se llevó a cabo con 59 empleados la ampliación de unas entrevistas semiestructuradas y observación no participante, la finalidad de este es identificar los riesgos de tipo psicosocial que pueden llegar a influir en el ausentismo laboral. (Borda Garzon, N. J., & Sanchez Piraquive, L. A.,2008).

En los resultados de esta investigación se identificó que 30 de los 59 empleados manifestaron estar expuestos al ruido ya que están cerca de obras y las maquinas producen

mucho ruido, de igual manera los espacios son muy reducidos para bastante personal provocando encierro del mismo ya que se escuchan voces, impresoras y en algunas ocasiones la radio, un porcentaje del 64% expresa que no tienen asientos que le brinde una buena ergonomía al momento de trabajar causando incomodidad en la espalda. En el aspecto de organización del tiempo durante la observación se pudo identificar que muchos de los trabajadores expuestos al estudio tienen sobrecarga laboral ya que les asignan múltiples tareas provocando cansancio mental en los mismos, indagando en el tema 30 colaboradores expresaron que se les asignan más tareas de las que fueron acordadas al principio de la contratación. Dentro de la parte de ansiedad un total de 38 trabajadores expresaron que el trabajo que desarrollan les genera ansiedad, por lo que en la observación se evidenció que ese total tiene conductas no saludables como fumar, por otro lado, cerca de 43 trabajadores afirmaron que tenían tensión muscular debido a sus actividades laborales más que todo porque duran largas jornadas expuestos a las pantallas causando cansancio ocular y dolores de cabeza. (Borda Garzon, N. J., & Sanchez Piraquive, L. A., 2008).

con lo anterior se concluye entonces que factores como ansiedad y tensión muscular son los factores que producen el ausentismo laboral y están dados por factores psicológicos, de igual manera la mayoría de trabajadores que presentaban ausentismo manifestaron que lo realizaban por temas relacionados con la salud, principalmente por enfermedades como esguinces, dolores lumbares, hernias, y lesiones de diferentes partes como codos o tobillos, con lo anterior determina que estas enfermedades se pueden relacionar directamente con las condiciones laborales específicamente en el entorno físico a la ausencia de estrategias ergonómicas en los puestos de trabajo. Adicionalmente no solo se presentan estas enfermedades, sino que también se evidencian accidentes como dislocaciones, fracturas o lesiones que son en muchas ocasiones ocasionadas por la falta de utilización de los elementos de protección personal. (Borda Garzon, N. J., & Sanchez Piraquive, L. A., 2008).

Es importante también analizar cuales factores psicosociales pueden generar ausentismos en las organizaciones por consiguiente se cita a Andrés Felipe Medina Mejía Y Bifredo Castro Rubio con el trabajo titulado “*Análisis De Los Factores Psicosociales Que Generan Ausentismo Laboral*” de la fundación universitaria católica titulado facultad de ciencias empresariales, en el siguiente trabajo investigativo se habla sobre cuáles son los factores psicosociales que están directamente relacionados con el ausentismo laboral en una organización ubicada en la ciudad de Cali por medio de una metodología de tipo exploratorio cualitativo, obteniendo como resultados que los factores como ansiedad, estrés, depresión y un extenso tiempo frente a las pantallas de los computadores son algunos de los más relevantes según los entrevistados por el investigador de este trabajo, concluyendo entonces que esos factores se derivan de un exceso de trabajo lo que afecta directamente el bienestar del empleado causando así un ausentismo laboral a pesar de que la organización brindara diferentes espacios de participación, sin embargo se determinó que estas no son las únicas razones por las que las personas deciden desistir de su actividad laboral por problemas psicosociales ya que otro porcentaje relevante resalto que las dificultades medicas como hernias, dolores lumbares, lesiones entre otras también son causales de deceso laboral. (Medina Mejía A.F & Castro Rubio B. 2013)

En el libro Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo se estipula una lista en donde exponen diferentes factores de riesgo de tipo psicosocial, de los cuales algunos de ellos son una mala gestión de habilidades, sobrecarga o exceso laboral, falta de controles o regulaciones, sobre potencia de la autoridad generando conflictos de ambiente laboral, desigualdad salarial en cargos iguales, turnos rotativos de tipo nocturno e incluso falta de seguridad en el trabajo pudiendo ocasionar riesgos físicos. (Moreno, B. & Báez, C.2010).

Con lo anterior en el artículo científico titulado “*factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad*

de Cali, Colombia” de Felipe Arenas Ortiz y Verónica Andrade Jaramillo de universidad Javeriana. Donde se explica el estudio investigativo realizado en una organización del sector privado en Cali, donde se expone como objetivo la búsqueda de cómo los factores psicosociales están directamente relacionados con la satisfacción laboral, donde participaron 111 empleados correspondiente al 85% de empleado que laboran en la empresa objeto de estudio y se les aplicó la batería de riesgo psicosocial, al igual que la encuesta de bienestar y trabajo obteniendo como resultados que la retroalimentación del trabajo y las demandas emocionales se encontraban en puntos altos, de igual manera en la parte de satisfacción laboral se encuentra positivamente aspectos como control en el trabajo y liderazgo, con lo anterior en el estudio se concluyó que determinar los riesgos psicosociales es importante ya que pueden evidenciarse de manera positiva o negativa es por esto que es importante incluirla y tenerla en cuenta en el aspecto laboral. (Arenas Ortiz, Felipe, & Andrade Jaramillo, Verónica, 2013).

Como se expresó anteriormente según el libro mencionado anteriormente algunos de los riesgos psicosociales pueden ser la carga laboral o extra por esta razón se pone en contexto la investigación “*Estudio psicosocial de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de Avianca*” realizado por Lady Karen Arias Briceño, Jennifer Paola Martínez Buitrago, Mónica Astrid Rojas Sanchez y Ana Mercedes Bolívar de la universidad de la Salle, donde se realizó una investigación de tipo exploratoria descriptiva de tipo cuantitativo esta se realizó a 101 personas del área de mantenimiento específicamente a líderes y supervisores con el fin de identificar si hay una carga laboral para así proponer medidas que mejoren la calidad de vida laboral de los mismos en la empresa, de lo anterior se obtuvo como resultado que las exigencias que se dan por parte de la organización hacia la población objeto van acorde a sus habilidades ya que alrededor de 44% afirmaron lo anterior, de igual manera afirmaron tener total autonomía

respecto a la ejecución de las actividades y la comunicación alrededor de 60% de los entrevistados afirmo que se tenía una comunicación asertiva e inclusiva, concluyendo entonces que los trabajadores de la compañía en mención le brinda a sus empleados completa confianza ya que desde recursos humanos se aseguran que el personal involucrado en la compañía cuente con las habilidades y experiencias necesarias para el cumplimiento de las actividades que se le van a designar por lo que realizarlas no causara efectos como la carga laboral o estrés por ende los trabajadores se encuentran satisfechos realizando sus labores y en un clima laboral que le permite desarrollar en todos sus ámbitos las actividades de manera correcta. (Arias Briceño, L. K., Martínez Buitrago, J. P., Rojas Sanchez, M. A., & Bolívar, A. M., 2010).

De igual manera el clima laboral no es el único que se ve afectado si no como se mencionaba anteriormente la salud de los empleados y también la calidad de vida, por esto se expone la investigación denominada “*Factores de riesgos psicosociales y su influencia en la calidad de vida laboral. Grupo de gestión administrativa del Ministerio del Interior y de Justicia*” desarrollada por Gloria Milena Gómez Sastoque , Jenni Carolina Mayorga Quimbayo ,Yuri Paola Rodríguez Herrera y Jackelin Torres Díaz de la universidad de la Salle, donde se busca conocer la influencia de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral de los servidores públicos, el trabajo menciona que las actividades repetitivas que desarrollan los servidores públicos generan un alto grado de estrés y bajo esta premisa se empiezan a notar factores que afectan la salud física de los trabajadores, donde se obtuvo que los riesgos psicosociales más relevantes son la carga mental , en algunas ocasiones la relaciones interpersonales y la falta de incentivos que a pesar de si presentarse en la empresa no son lo suficientemente motivadores para generar esa satisfacción, esto se evidencio más que todo en el área de correspondencia donde el ambiente laboral se presenció muy tenso debido a las cargas laborales que se presentan allí, con lo anterior se concluyó que los

factores de riesgo psicosocial no solamente influyen en la calidad de vida intralaboral si no que esas cargas mentales y laborales generan estrés y problemas de tipo físico como agotamiento y deterioro de la salud mental y física ocasionando problemas en las satisfacciones personales de los empleados y por ende en el entorno social o familiar (Gómez Sastoque, G. M., Mayorga Quimbayo, J. C., Rodríguez Herrera, Y. P., & Torres Díaz, J. 2008).

Los factores de riesgo pueden afectar las actividades laborales de los trabajadores, es por esto por lo que es importante resaltar e indagar sobre la relación que hay entre estos factores y la rotación continua de personal siendo esto una consecuencia que afectan factores tanto dentro como fuera de la organización, los cuales restringen la actitud y comportamiento del personal, y afectan la estabilidad del trabajo. (Coronado, 2006).

Esta rotación constante no solo afecta la productividad de la empresa, sino que también se evidencia de forma indirecta desmotivación, insatisfacción laboral dando a entender que hay una inadecuada gestión del recurso humano en muchos aspectos.

Dentro de lo anterior se expone a continuación la investigación “*Factores de riesgo psicosocial de las y los trabajadores de las compañías restaurante Cali Mío, comercializadora El Trébol Ltda., , Cali Vea, , Inversora el Cóndor, La Brasa Roja S.A y Compañía Servicios y Procesos Alimenticios CBC Ltda.*” realizada por Diana Miosotis Amado Hernández , Bertha Inés Díaz Ramírez y Claudeth Layton Ramírez pertenecientes a la universidad de la Salle, el cual es un investigación de tipo descriptivo que tiene como objetivo identificar los riesgos de tipo psicosocial que evidencian alrededor de 700 empleados para generar intervenciones y estrategias respecto a los riesgos encontrados, este tuvo como resultado que los mayores riesgos psicosociales encontrados estaban relacionados directamente con la carga mental y la distribución laboral ya que se realizan jornadas muy

extensas las cuales generan agotamiento mental y físico, sin embargo se concluyó en este estudio que los trabajadores se encuentran en su mayoría satisfechos con las condiciones laborales, una parte importante a resaltar en las conclusiones es donde afirman que si bien los factores psicosociales que afectan o intervienen en la salud del empleado están directamente relacionados con el contexto laboral y la relación que tiene el individuo con esta desde su manera personal e individual como persona. Existe una estrecha relación entre el ambiente laboral, designación de tareas y el contexto de la organización con y aspectos personales de cada individuo tales como situaciones extralaborales, capacidades/habilidades y expectativas las cuales derivan unas que afectan negativamente aspectos como rendimiento y satisfacción laboral, así como la salud. Con lo anterior se concluye que muchas organizaciones tienen a despojar de lo humano a sus empleados ya que las circunstancias laborales exponen a los empleados a riesgos tanto físicos como psicológicos y mentales. (Amado Hernández, D. M., Díaz Ramírez, B. I., & Layton Ramírez, C, 2004).

De igual manera estas rotaciones también pueden deberse a cambios organizacionales y falta de adaptabilidad a este por lo que Mónica García Rubiano, Paola Andrea Rubio y Laura Bravo en su investigación titulada “*Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario*” de la Universidad Católica, Facultad de Psicología, donde lo que se busca es determinar por medio del instrumento de medición para determinar resistencia al cambio y otro para la medición del riesgo psicosocial implementados a 199 personas , obteniendo como resultado una relación de 0.84 para Resistencia al Cambio y 0.79 para Riesgo Psicosocial por lo que se concluye que si bien hay una confiabilidad en los resultados es importante evidenciar que estos riesgos pueden influir tanto positiva como negativamente debido a que estos influyen directamente con el bienestar laboral y la calidad intralaboral el obtener una correlación positiva entre ambos evidencia una satisfacción relevante sin

embargo algunos factores de sub-items como la comunicación y designación de tareas tuvieron una vista negativa esto puede llegar afectar en la parte de interés laboral, comunicación entre jefes/supervisores y sobre todo a la rotación del personal para lo cual se genera programas que mejoren el sentir de los empleados. (García Rubiano, Mónica, Andrea Rubio, Paola, & Bravo, Laura. 2007).

Existen diversos métodos de evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa, incluido la prueba de Navarra, que puede utilizarse para identificar, medir y cuantificar la situación de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, así como para detectar, analizar y comparar la relación. entre las variables a analizar como factores de riesgo psicosocial y rotación constante. (Chalco., 2013).

Víctor H. Charria , Kewy V. Sarsosa y Felipe Arenas de la universidad javeriana especialistas en psicología realizaron una investigación titulada “*Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*” en donde mostraban diferentes métodos para medir los riesgos psicosociales con el objetivo de identificar cuáles eran las condiciones necesarias para una evaluación de riesgo social de tipo intralaboral, donde se obtuvo como resultado que a pesar de que no hay tantos métodos de evaluación de riesgos psicosociales, en Colombia se destaca que a partir de la expedición de la res 2646 de 2008 y la consolidación del instrumento Batería para la Evaluación de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social en el año 2010 es un método validado y aprobado por aproximadamente 2 mil trabajadores de Colombia que ha demostrado una eficacia muy alta en la identificación de estos tipos de riesgos ya que evalúa no solamente los riesgos de tipo psicosocial que se puedan encontrar en el ambiente intralaboral sino también de manera extralaboral y adicionalmente con un cuestionario que implica la temática del estrés, con lo anterior se tiene más a profundidad detalles que pueden afectar la calidad de vida de ellos empleados y la salud de estos. Concluyendo entonces que en Colombia si bien se realizan

otros tipos de cuestionario en algunas ocasiones estos suelen no tener una precisión tan alta como lo es con la batería de riesgo psicosocial de Colombia. (Charria V, Sarsosa K, Arenas F. 2011)

Finalmente se expone la investigación para la maestría en administración de la salud de la universidad del rosario titulada *“Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral”* realizada por Abello Bolívar Angela Johana y Lozano Torres Deisy Magnolia, busca describir los riesgos de tipo Psicosociales, alguno de ellos son calidad de vida intralaboral, satisfacción laboral y principalmente el bienestar de quienes trabajan en la empresa. Concluyendo que los riesgos de tipo psicosocial y el clima intralaboral son relativamente importantes en la medida demuestra las condiciones intralaborales en las organizaciones que alteran el ambiente laboral y como los empleados de esta lo perciben, dentro de esta investigación se resaltaron algunas metodologías para medir los riesgos de tipo psicosocial concluyendo de igual manera como Charria que la batería de riesgo psicosocial es la más completa hasta el momento en sus últimas versiones que adicionalmente maneja no solo riesgos psicosociales intra y extralaborales si no que aborda directamente la temática del estrés la cual se ha venido evidenciando anteriormente en los estudios como la más relevantes y la más repetitiva en las organizaciones. (Abello Bolívar A.J, & Lozano Torres D.M, 2013).

6.1.2. Enfoque internacional

Como se mencionó anterior la rotación constante no solo afecta la productividad de la empresa, sino que también se evidencia de forma indirecta desmotivación, insatisfacción laboral dando a entender que hay una inadecuada gestión del recurso humano en muchos aspectos.

Con lo anterior se indaga un poco sobre la investigación “Identificación de factores de riesgo psicosociales que influyen en la rotación de personal de Econofarm S.A” realizada por Andrea Estefanía Bahamonde Chalco de la universidad central de Ecuador, donde lo que se busca es determinar si hay relación entre los factores de riesgo psicosociales y la rotación de personal, donde los resultados arrojaron que la situación en temas de riesgos de tipo psicosocial eran deplorables ya que cerca del 50% de los trabajadores manifestaron que la comunicación, y capacitaciones eran inadecuadas de igual manera en la entrevista que se realiza para la finalización del contrato 77% de las personas renunciaron voluntariamente por circunstancias como mejores ofertas laborales dando a entender que las condiciones laborales en las que se encontraba no eran las mejores, otros manifestaron que tenían conflictos entre compañeros, desacuerdo con las cargas laborales y tiempos así como problemas de movilidad hacia el lugar donde labora, con lo anterior se concluye que los factores de riesgos psicosocial si están directamente relacionados con la decisión de renuncia y tienen una importancia relevante dentro de esta decisión . (Chalco., A. E. 2013).

En Perú bajo un estudio se relacionó el estado nutricional con el ausentismo, este fue realizado por Carol F. Velásquez, Juan C. Palomino y Ray Ticse El cual lleva por título “*Relación entre el estado nutricional y los grados de ausentismo laboral en trabajadores de dos empresas peruanas*” el estudio se realizó para las empresas peruanas, para ello el estudio tomo una muestras de los exámenes médicos de salud ocupacional, la población fue de 545 trabajadores el estudio utilizo la estadística descriptiva, dentro del estudio se analizó el incremento de la edad y los cambios de la salud que tienen los trabajadores, es así como analizan el tema de obesidad y los factores que se desprenden de esta enfermedad, con los cual concluyen que la mala alimentación genera problemas a largo plazo para los empleados y a su vez un ausentismo laboral (Velásquez, Carol F, Palomino, Juan C, & Ticse, Ray, 2017).

De igual manera se estudia el ausentismo dentro de la investigación titulada “*El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador”*” por Anita Judith Arregui Paredes de la Universidad Simón Bolívar, Ecuador, esta investigación se realizó en una Institución Financiera Privada del Ecuador y específicamente en su área de call center, la investigación se realizó con trabajo de campo, dentro de esta evidencian que las principales causas del ausentismos se deben a las malas condiciones ergonómicas, extensas jornadas laborales las cuales conllevan a un clima laboral poco a gusto obteniendo como resultado final que el 77% de los entrevistados se veían afectados por riesgos psicosociales tales como el estrés laboral causando así un ausentismo laboral , como conclusiones se pudo evidenciar que los factores de ausentismo se deben más a incapacidades medicas derivadas de riesgos ergonómicos y psicosociales derivados de la actividad propia que desarrollan los trabajadores, pero no se evidencio que se dé por clima organizacional, el estudio presento una propuesta para disminuir el ausentismo por dichos problemas médicos. (Arregui Paredes, A.J, 2018).

Un estudio realizado en España el cual se enfoca en los efectos de los ambientes de riesgo psicosocial realizado por Vicenta Escribà-Agüira, Lucía Artazcoza y Santiago PérezHoyosa titulado “*Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas*”, donde exponen como objetivo como dependiendo el tipo de especialidad prevalece el síndrome de Burnout y de igual manera que influencia tienen los factores de riesgos psicosocial sobre este. Para obtener los resultados se realizó un estudio a 1021 médicos donde se determinó a partir de los resultados que los especialistas que estaban en constantes ambientes de personas fallecidas y sufrimiento presentaban cansancio emocional y despersonalización lo que lleva a una afectación emocional y en el entorno familiar de igual manera pasa con los especialistas que manejan sobrecargas laborales ya que presentan baja satisfacción referente a la parte de recompensas

laborales. Obteniendo como conclusiones de este estudio que el ambiente psicosocial influye directamente con la satisfacción en el trabajo y repercuten negativamente en el síndrome de burnout. (EscribaAgüir., Artacoiz, L. y Pérez-Hoyos, S. 2008).

Con el estudio anterior referente a el síndrome de burnout como un derivado de riesgos psicosociales en México se realizó un artículo científico titulado “*Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención*” realizado por Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moreno, José G. Salazar Estrada, Teresa M. Torres López , Ma. Guadalupe Aldrete Rodríguez y Ma. Berenice Pérez Reyes donde lo que se busca encontrar la si existe una relación entre los factores psicosociales negativos intralaborales con poder desarrollar el Síndrome de Burnout en los médicos del primer nivel de atención. Para desarrollar el estudio se implementó el cuestionario de la escala de la escala de Maslach Burnout Inventory , un cuestionario de datos generales y una guía para identificar riesgos de tipo psicosocial, con lo anterior se obtuvo un resultado de que alrededor de 43% de los médicos presentaban el síndrome y factores como estar solederos, riesgos psicosociales negativos como la realización de múltiples tareas causan una carga mental y un desgaste del mismo, concluyendo entonces que el estrés, riesgos psicosociales negativos si esta relacionados con poder presentar el síndrome. (Aranda Beltrán, Carolina, & Pando Moreno, Manuel, & Salazar Estrada, José G., & Torres López, Teresa M., & Aldrete Rodríguez, Ma. Guadalupe, & Pérez Reyes, María Berenice ,2004).

Finalmente una investigación realizada en Chile sobre los factores de riesgo psicosocial realizada por Paola Gómez Rojas, Julia Hernández Guerrero y María Doris Méndez Campos, llevando por título “*Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*”, en la cual se realizó a 100 trabajadores en una empresa minera de Chile donde se planteó como objetivo identificar si había una relación entre los riesgos de tipo psicosocial y la satisfacción laboral determinándolo por medio del

cuestionario de satisfacción laboral dando como resultado una relación estrecha entre la satisfacción laboral y los riesgos de tipo psicosocial ya que en el estudio realizado arrojo que se encontraban insatisfechos en el ámbito laboral a mayores riesgos psicosociales, concluyendo entonces que se deben realizar investigaciones y organizacionales. (Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia, & Méndez Campos, María Doris. 2014).

6.2. Marco teórico

Actualmente en las organizaciones deben velar por la seguridad y bienestar en el trabajo por lo que la temática de responsabilidad dentro de SST se muestra con mayor furor e importancia, algunos datos de la actualidad han expuesto que las consecuencias sobre los trabajadores y su salud son de carácter importante, por lo que requieren sean atendidos de manera completa y constante.

Trabajar en una de las actividades fundamentales para el desarrollo una vida digna y de calidad, permitiendo así a los individuos satisfacer las diferentes necesidades, esta actividad durante un tiempo puede que haga sentir a las personas desarrolladas y felices, sin embargo, desde otra perspectiva, puede producir alteraciones o daños de tipo físico, mental, psicológica, social e incluso problemas a la salud (Moreno, 2011).

Según Moncada, S.; Llorens, C.; Andrés, R.; Moreno, N.; Molinero, E (2014) las alteraciones a la salud se pueden derivar por diferentes por diferentes circunstancias dentro del trabajo, algunas de estas son: la organización del trabajo, la carga física y mental, la autonomía en la realización de las actividades y el contexto social del empleado.

Los riesgos psicosociales no se han estudiado únicamente durante este siglo XX y XXI, debido a que tienen una relación con la salud labora los estudios de esta tienen comienzo en la década de 1970, fechas a partir de las cuales se ven diferentes la referencias

respecto a los riesgos psicosociales, así como la importancia que se les ha otorgada, desde entonces el tema ha empezado a ganar alcance, diversidad y dificultad, pero también ambiguo y no certero.

Una de las muchas definiciones diferentes, pero no con significados muy desiguales es la que explica el ISTAS (Instituto sindical del trabajo, ambiente y salud) el cual dice que los riesgos psicosociales son un factor de riesgo para la salud el cual se deriva del trabajo y puede producir una respuesta fisiológica (respuesta neuroendocrina), emocional (sentimientos como ansiedad, depresión, alejamiento, indiferencia), llevar al alcohol, cigarro, drogas, violencia, entre otros.

Por todo lo que se podía identificar, uno de los riesgos psicosociales más nombrados y estudiados desde esta época es el estrés ya que este hace parte del día a día de los trabajadores, por lo que generan como solución a este inconveniente diversas capacitaciones y motivaciones para mantener al personal en buen estado psicológico.

A inicios del año de 1987 se empieza a implementar la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo y solamente desde la tercera vez que fue realizada incluyó secciones relacionadas con el análisis psicosocial, donde se trataban temas como con el puesto de trabajo, horas trabajadas, trabajo participativo, después de esto se mantiene en variaciones en sucesivas versiones y actualizaciones. (Acuña, L., & Huertas, K. 2018).

Así mismo según Acuña, L., & Huertas, K (2018). definen entonces los factores referentes al riesgo psicosocial como interacciones entre los trabajadores y su entorno, satisfacción laboral y estado organizacional en la parte intralaboral, mientras que en la parte extralaboral se pueden entender como sus necesidades, cultura, situaciones no laborales, puntos de vista y experiencias pueden afectar la salud en el lugar de trabajo, desempeño y satisfacción de este. Estos factores pueden ser tanto positivo como negativos.

Los factores de riesgo psicosocial se entienden también como una condición que ocurre en el lugar de trabajo, es de carácter técnico, comercial, socioeconómico o personal, la cual como se mencionó anteriormente puede influir negativa o positivamente en la salud, felicidad, crecimiento y logro individual o colectivo.

En otras palabras, el impacto positivo o negativo en la organización de los factores psicosociales puede afectar no sólo al trabajador individual, sino también a la propia organización.

En ese orden de ideas, Los factores de riesgo psicosocial pueden dificultar el procesamiento, la evaluación y la gestión de los trabajadores dentro de una organización, no solamente lo anterior, sino que también pueden poner en riesgo no solamente la salud de estos.

Los factores de riesgo psicosocial que ponen en peligro la salud de los trabajadores se caracterizan por la dificultad para tratar, evaluar y, por tanto, gestionarlos. Algunos de los factores que ponen en riesgo la salud de un trabajador suelen ser porque no coinciden con las expectativas, necesidades o habilidades del trabajador, generando así una insatisfacción o decepción laboral, generando así un ambiente de trabajo no adecuado y malestar en el mismo.

De esta manera el Ministerio de Protección Social (2008) ha demostrado que los factores de riesgo psicosocial incluyen características del lugar de trabajo, a tiempo parcial o fuera de la misma empresa, y la condición o características del individuo.

En segundo lugar, a través del punto de vista y la experiencia, puede incurrir en consecuencias a la salud y el desempeño humano en donde se trata de la valoración, investigación e intervención de los trabajadores hacia una perspectiva humana global que abarca diferentes contextos: individual, interno y externo por organizaciones.

Por último, en relación con el artículo mencionado anteriormente, los factores de riesgo psicosocial son todas las interacciones, condicionamientos, percepciones y experiencia laboral (en el trabajo), externas (excluyendo el trabajo) y la especificidad del trabajador. Estado (individual), a menudo vinculados a aspectos como: Satisfacción laboral, condiciones, Gestión organizativa, habilidades de los trabajadores, tareas, recursos, necesidades y cultura, especialmente afecta el bienestar, la satisfacción, la salud y el rendimiento laborales de manera positiva (protectora) o negativa (peligrosa/riesgo) y llegando a afectar tanto a los trabajadores como también a la organización, como se ha mencionado a lo largo del documento.

En la actualidad en Colombia, los temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo) se han vuelto muy importantes luego del descubrimiento de deficiencias relacionadas con las condiciones que garantizan la ocupación de los trabajadores. Este concepto se define de la siguiente manera:

"(...) es un campo que se ocupa de la prevención de accidentes y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Su finalidad es mejorar las condiciones de trabajo y salud ocupacional. Esto significa promover y mantener la salud física, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones"

(Decreto 1072 de 2015)

Teniendo en cuenta todo lo anterior en 2008 salió la Resolución 2646 expedida por el ministerio de trabajo, en donde aborda lo siguiente: la identificación y evaluación de los factores psicosociales del lugar donde labora y su impacto, así se realiza una intervención a los factores psicosociales y se analizan sus efectos, e identificación de las causas de condiciones médicas que pueden ser causadas por el estrés laboral. Se refiere a todos los factores relacionados con el trabajo, lo extralaboral es decir los factores personales que están presentes en el momento de la ejecución del trabajo. A partir de la expedición de esta

resolución es importante la Intervención y necesidad ser evaluado el tema. (Acuña, L., & Huertas, K. 2018).

Hay principios específicos estudiados por otros académicos con respecto a las amenazas psicosociales que afectan a una persona dentro del ámbito laboral, así como los peligros en el lugar de trabajo, enfermedades profesionales, responsabilidades de gestión de riesgos, etc.

En conclusión, después de un largo recorrido por las diferentes perspectivas y definiciones referentes a los factores de riesgo psicosocial se destaca la abreviación del concepto como: aquellos aspectos del ambiente dentro del trabajo en donde participa directamente la organización, es decir el contenido/tareas del trabajo, el desempeño del trabajo y la capacidad en la que esto puede influir en la salud mental, psicológica, física y social de los empleados. (Confederación de empresarios Málaga, 2014).

De igual manera la OMS explica, "que los riesgos psicosociales son un factor que se deriva de la experiencia y percepción de los trabajadores, el cual está influenciado por numerosas circunstancias que afectan al trabajador". (Moreno y Báez, 2010). Cuando los trabajadores se enfrentan a un factor psicosocial, cualquiera que sea siempre todos y cada uno de los empleados van a tener una diferente reacción y forma de afrontarlo. Varias características personales y psicológicas de cada empleado determinando de esta manera la gravedad tanto de sus actos como de las consecuencias a las que se enfrentarán.

Como resultado, las características humanas desempeñan una parte importante en la aparición de problemas relacionados con este entorno natural por consiguiente se deduce que los riesgos de tipo Psicosociales son de suma importancia en los diferentes sectores productores como lo son la construcción, los servicios, las industrias, entre otros y así mismo para todos los tamaños de empresas ya sean medianas, pequeñas o grandes.

Muchas industrias por lo general presentan un aspecto esencial e importante dentro de los riesgos de tipo psicosociales, algunas de estos aspectos están relacionados directamente con actividades como el estar expuestos a trabajos repetitivos o monótonos, requerimientos de alta concentración durante lapsos muy largos de tiempo, ritmos muy altos de trabajo causando presiones en los trabajadores, comunicación poco asertiva las cuales causan conflictos en el lugar de trabajo al igual que abuso de autoridad por parte de los jefes o supervisores de las áreas.

De igual manera a medida que las actividades y tareas se encuentra relacionadas en sectores como la enseñanza, el turismo, las ventas y la salud se ve implicado mucho más como estos sectores dependen directamente del trato y la interacción humana ya que se relacionan directamente con trabajos destinados a la supervisión de personas, trato obstatante a clientes, e interacción continuo entre compañeros de trabajo, por lo que el personal debe ocuparse cada vez más de un trabajo tercerizado , es por esto los riesgos tradicionales de seguridad e higiene van siendo cada vez más estudiados y controlados , por lo anterior se estipula entonces que los riesgos de tipo psicosociales cada vez más y progresivamente van siendo mucho más relevantes e importantes (Meliá J., 2006).

Según estudios de la unión europea son riesgos de tipo psicosocial son un problema importante por el gran costo que conlleva en el aspecto económico-social. Según la 6ta encuesta europea donde se evalúan las condiciones laborales, alrededor del 60% de los empleados a los que se le realizo la encuesta refirieron que se presentaban problemas referentes a un exceso en la carga de trabajo y el 20% percibió una ausencia del conjunto social laboral, de igual manera expusieron presentar actos de violencia relacionados insultos , amenazas , agresiones verbales e incluso humillaciones por parte de algunas personas incluyendo supervisores, compañeros de trabajo e incluso altos directivos.

Según INSHT en promedio los países de la UE rondaban en un 13% el resultado de los empleados que dijeron haberlas sufrido en el último año. (INSHT, 2015).

Mientras tanto en Colombia, según la "Encuesta de Salud y Condiciones laborales en el Sistema Nacional General de Riesgos Laborales" realizada entre el 2007 y el 2013 a empresas de los tantos sectores que tiene el país, los riesgos de tipo psicosocial son la tarea de investigación principal tanto de los trabajadores como de los empleadores. Según el ministerio de trabajo (2019) cada 2 de 3 trabajadores dijeron que se habían visto afectados por factores psicosociales durante la última jornada de trabajo completa realizada, así mismo alrededor del 53% de ellos se sentían muy estresados.

En 2010, la Universidad Javeriana y el Departamento de Protección Social publicaron en Colombia la primera batería de herramientas para evaluar factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

La Fundación Colombia, que analiza los riesgos psicosociales, considera que el desarrollo y verificación en Colombia se realizó de acuerdo con la orientación técnica contenida en la resolución 2646 de 2008, en consonancia con los estándares de investigación científica del estudio internacional, debido a esto se ha implementado la aplicación de un conjunto de herramientas para evaluar el constructo y definir la calidad de los parámetros de las pruebas psicométricas.

Según el ministerio de empleo y seguridad social en España (2014) los riesgos de tipo psicosocial que se derivan de la empresa/organización son producto de la estructura y cultura empresarial, por lo que llegan a incurrir en consecuencias para los empleados principalmente en los factores de tipo psíquico y social, sin dejar de un lado los de tipo físico.

Dentro de los factores mencionados anteriormente algunos están relacionados con el trabajo tipo rotativo o por turnos ya que dentro de esta se encuentra el llamado trabajo de

noche o nocturno el cual llega a producir alteraciones en el equilibrio natural/de quien realiza el horario nocturno; también otro factor relevante es el ritmo de trabajo, que puede llevar a tareas muy complejas por lo que abre lugar a una sobrecarga laboral o insatisfacción por parte del trabajador. Así mismo “la comunicación y las relaciones personales, el estilo de mando, el contenido del trabajo, la posibilidad de promoción, la identificación con la tarea, la capacidad de iniciativa y la estabilidad de empleo son factores relacionados con la organización del trabajo”. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social España, 2014)

Toda lo descrito en la situación anterior deja expuesta la necesidad de implementar las acciones de prevención de riesgos de tipo psicosocial, por lo cual en Colombia se creó la resolución 2404 del 2019 donde se implementa la Batería la cual es un instrumento para poder evaluar riesgos de tipo psicosociales

Algunos de los riesgos psicosociales más relevantes relacionados a la investigación son:

- **Trabajo a turnos y nocturno**: En esta jornada o turno se exige al trabajador mantenerse activo en horarios en los cuales debería estar en descanso, y a la inversa. Adicional, al tener horarios tan complejos y jornadas tan exhaustas hace que este se encuentre alejado en muchas ocasiones de la vida social y aún más grave de la vida familiar, extendiendo una brecha entre social/familiar, tiempo biológico y tiempo laboral. Aunque algunas personas logran adaptarse a este tipo de turnos, el trabajo de noche afecta de manera negativa la calidad de vida de los empleados que la realizan, así como afecta también negativamente el entorno y relación familiar, sin mencionar el perjuicio que conlleva a la salud. En general, se acepta que el trabajo nocturno no se tolera bien, ya que la actividad biológica del trabajador se ve afectada en 180 grados, no sincroniza el con el ritmo circadiano natural e interfiere con el descanso nocturno. (Acuña, L., & Huertas, K. 2018).

- **Tareas y actividades:** Los ítems relacionados con las tareas y actividades se refieren al contenido del puesto para los empleados que realizan el trabajo, es decir su manual de funciones en donde los empleados pueden encontrar su trabajo útil para algo. Para que los trabajadores se esfuercen al máximo y hagan el trabajo, deben tener sus propias herramientas.

Algunos trabajadores están acostumbrados a realizar funciones y actividades simples y monótonas frente a otros que se inclinan y prefieren realizar actividades más satisfactorias y complejas. Por lo tanto, algunas características puntuales de las actividades desarrolladas por no llegan a ser suficientes para llegar al punto de satisfacción o por lo contrario al estrés en el trabajo. Es por esto que cuando las tareas o actividades delegadas se relacionan fuertemente con las expectativas y sobre todo con las capacidades del trabajador, va a contribuir con el bienestar psicológico y es un factor motivacional, pero si no se ajusta este se va a tornar en insatisfacción, estrés en el trabajo y fatiga. (Acuña, L., & Huertas, K. 2018).

- **Ritmo laboral:** Este hace referencia al tiempo que se tarda en hacer el trabajo y se puede determinar mediante los siguientes factores: Tiempo dado para la realización de la actividad, la rapidez y a la exigencia de la actividad/tarea, agilidad para reponer retrasos que se presenten, en caso de ser con máquinas la eficacia y rapidez de esta, comunicación asertiva entre los compañeros que realizan la tarea, estándares de producción, cantidad de actividades a realizar, etc.

- **Libertad/Autonomía:** Hace referencia como los empleados pueden planificar su trabajo y definir procedimientos de desarrollo. En otras palabras, los trabajadores deben ser capaces de organizar las tareas/actividades delegadas en su trabajo, por lo que tienen la libertad/autonomía de influir en la forma en que trabajan, el ritmo, los resultados de sus actividades y la gestión de sus resultados, Es decir la manera en la pueden ordenar y organizar cómo realizar las tareas. Cuanto mayor sea la autonomía y la responsabilidad en el

lugar de trabajo, más probable es que los trabajadores reconozcan que tienen el control, y se cree que el control lo confiere el sentido de responsabilidad, iniciativa y autonomía.

Se observó una relación positiva cuando un empleado pueden tener un control sobre sus actividades laborales ya que esto genera una gran satisfacción laboral.

pero desde otra perspectiva, la ausencia de este control como ser excesivos en el mismo pueden producir consecuencias negativas tanto físicas y psicológicas (Acuña, L., & Huertas, K. 2018).

-Carga Mental: Hace referencia a un conjunto de demandas psicofisiológicas que reciben los trabajadores mientras están en el trabajo. Por tanto, la carga de trabajo tanto mental como física se consideran como una característica de riesgo relevante la cual está presente en casi todas las actividades laborales. Esta puede conllevar a la Carga física la cual sucede durante un período de trabajo asociado con una actividad/tarea que va más allá de la fuerza a la cual el trabajador puede realizar esto puede causar fatiga física. También deriva la Carga psicológica la cual se entiende como la capacidad e intelecto del trabajador para realizar lo que se le ha designado, y por tanto la dificultad de las actividades individuales, factores técnicos, sociales y organizativos.

Teniendo en cuenta lo anterior se dice que el sistema laboral ha desarrollado y ha tenido una evolución relevante durante los últimos siglos y décadas dentro del contexto cultural y social, por lo que la batería de factores psicosociales puede ir creciendo a medida que se hagan los estudios verídicos y pertinentes del tema, es por esto que en el entorno laboral se ven nuevas exigencias en temas de requisitos para un trabajo en donde muchas veces se ve un desajuste en el perfil laboral por lo que las posibilidades de poder dar rendimiento a dichas ofertas están sujetas cada vez más a problemas de la salud, como el

síndrome de burnout, el cual se ha constituido como un problema de tipo social y de salud pública .

Freudenberger En 1974, apadrina el término burnout, el cual traducido al español traduciría literalmente como “estar quemado”, pero la manera correcta de traducir este síndrome es quemarse por el trabajo, por lo que descrito de esta manera se relaciona este fenómeno a un síndrome que debe tener unas características sintomatológicas para ser diagnosticado.

Teniendo en cuenta algunos de los factores que pueden incurrir en riesgos de tipo psicosociales, se puede observar que abarcan múltiples factores que en algunos casos ni se podría imaginar que podría incurrir en un tema de seguridad y salud en el trabajo, por esto es importante no dejar atrás estos factores ya que como se mencionó anteriormente incurren en diversas alteración no solo a la salud si no psicológicamente, los factores que se mencionaron son solo unos pocos de los muchos que se pueden encontrar en las organizaciones se decidieron especificar esos ya que están ligados al tema de investigación.

El estrés y los factores psicosociales como se han venido descrito anterior mente presentan alteraciones negativas no solo en la salud del trabajador sino que también influyen indirectamente en el funcionamiento de las empresas de manera negativa, ya que afecta el desempeño global de la misma, debido a que se relaciona dichos factores como causas por las cuales se evidencias accidentes/lesiones en el lugar de trabajo, así como la rotación constante de personal, la disminución en la eficiencia y la productividad así como los costos asociados por este problema (Gómez R; Hernández G, Méndez C, 2014).

Como se mencionó anteriormente los factores de riesgo pueden afectar las actividades laborales de los trabajadores, es por esto que es importante resaltar e indagar sobre la relación que hay entre estos factores y la rotación continua de personal siendo esto una consecuencia

Fenómenos dentro y fuera de la organización, los cuales restringen la actitud y comportamiento del personal, afectando de esta manera la estabilidad dentro del trabajo. (Coronado, 2006)

Esta rotación constante no solo influye de manera negativa en la productividad de la empresa, puesto que adicionalmente también se evidencia de forma indirecta desmotivación, insatisfacción laboral dando a entender que hay una inadecuada gestión del recurso humano en muchos aspectos. Existen diversos métodos para evaluar los riesgos psicosociales en una organización, incluido la prueba de Navarra, que puede utilizarse para identificar, medir y cuantificar la situación de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, así como para detectar, analizar y comparar la relación entre los factores a analizar como factores de riesgo psicosocial y rotación constante. (Chalco., 2013)

Finalmente, hay muy pocos estudios publicados que tengan relación con los riesgos psicológicos y la rotación constante de personal, principalmente esto se debe a que es un tema al cual no se le ha dado mayor relevancia si no hasta hace aproximadamente 3-4 años.

Por lo anterior el proyecto se va a encaminar al proceso en el que un empleado decide ya sea por motivos laborales o extralaborales terminar y dar fin a la relación de trabajo que tiene con el empleador.

No obstante, la acción de finalizar la relación laboral puede darse por diferentes factores que el empleado considere no están acordes con sus expectativas, por ejemplo, como por ejemplo la aspiración salarial, inestabilidad laboral, malos ambientes laborales, inexistencia de relaciones sociales intralaborales, entre otros. (Chalco., A. E. 2013).

El problema al que se enfrenta la empresa como resultado de la alta tasa de rotación de empleados le cuesta no solo dinero y tiempo a la organización si no que adicionalmente hace crear una percepción negativa de esta, entendiéndose como que algo no se está desarrollando

bien dentro de la misma, consecuencia de esto empiezan a generarse duda sobre el trato al personal, así como falta de confianza.

Un factor relevante dentro de este estudio es el cambio de personal constante, el cual es evidente en la mayoría de las organizaciones, al ser constante este problema empieza a construirse un dilema importante debido a que se debe hacer una inversión bastante grande en nuevas capacitaciones de ingresos asomo reprocesos de ingresos, adicionalmente que se afecta el clima de la empresa así entre otros más, es por esto que nace en las organizaciones la necesidad de identificar las causas que generan riesgos para así generar programas que prevengan y minimicen esos riesgos para poder seguir en un desarrollo productivo dentro de la empresa.

A pesar de que la rotación de personal es un proceso que se da naturalmente en las organizaciones se debe permanecer en un ambiente competitivo y eficiente.

Mencionado lo anterior el presente trabajo planteó como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial que están relacionados directamente con la deserción laboral a los que están expuestos los trabajadores de Colfrance, ya que últimamente se ha visto un crecimiento exponencial en cuanto a la rotación del personal dentro de la empresa.

Cabe mencionar que la empresa Colfrance cuenta con alrededor de 300 personas, dentro de su organigrama la empresa cuenta con una distribución de acuerdo con la figura 1:

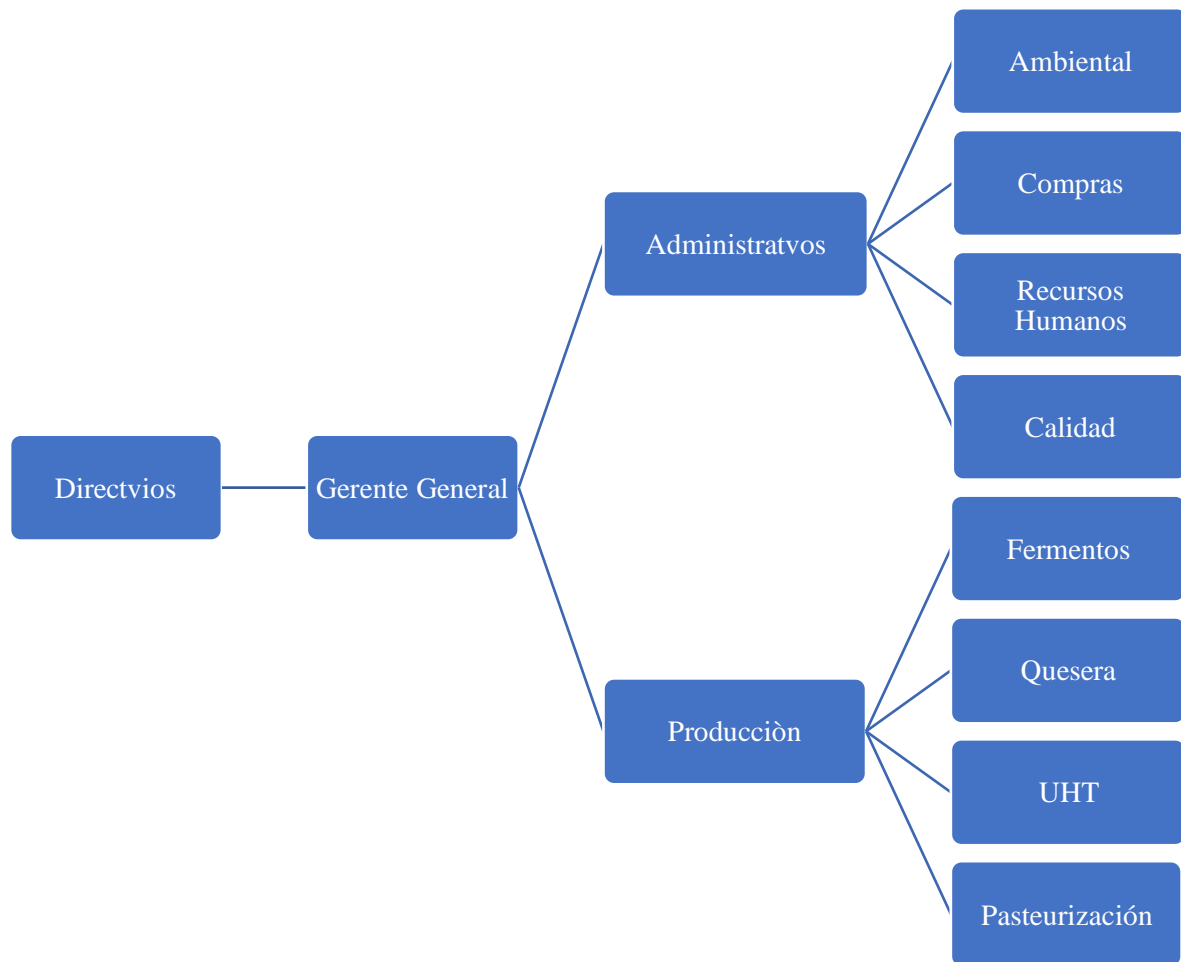


Figura 1. Organigrama de Colfrance. fuente elaboración propia

Dentro del estudio que se ha venido desarrollando dentro de la empresa Colfrance, se realizaron segmentaciones de las diferentes áreas esto con el ánimo de poder identificar en cuales se presenta la mayor rotación de personal, de esta forma se logró obtener información que nos permitió definir que en dos áreas y/o procesos se presentan las mayores deserciones laborales, basados en esta segmentación se puede decir que las dos áreas de mayor rotación son UHT y Fermentos, una vez determinadas estas dos áreas se inició una encuesta a un grupo de 30 personas por área, las preguntas se canalizaron a su satisfacción, jefes directos, conocimiento de la empresa, puestos de trabajo, tiempo en la empresa las anteriores eran preguntas cerradas a fin de optimizar la tabulación de los resultados y la última pregunta si era abierta y encaminada a recibir sugerencias, mejoras o quejas.

Luego de tener una tabulación de los resultados se encontro que el cuello de botella a nivel deserción laboral es el área de UTH, sin embargo, para el área de producción definitivamente la rotación laboral es demasiada alta, con dichos resultados se trabajara de la mano de la empresa a fin de poder identificar, medir y mitigar los riesgos psicosociales, así como optimizar el recurso de personal y mejorar el nivel de compromiso hacia la empresa

En conclusión, en los últimos años se ha evidenciado a nivel global mayor interés en cuanto al tema de riesgos psicosociales, utilizando diferentes metodologías y evaluaciones donde se tienen en cuenta varios factores psicosociales relacionados con los trabajadores.

Es por esto por lo que los riesgos de tipo psicosocial son de carácter importante dentro de una organización y a los cuales hay que prestarles suma importancia ya tención ya que son emergentes en los trabajos de servicios.

La vida laboral deberá velar siempre por brindar un bienestar al trabajador asi como una satisfacción laboral y sobre todo una calidad de vida decente y digna tanto para empleados como para los profesionales ya que este es un derecho que se debe garantizar a cabalidad velando por su persistencia en el tiempo.

Los retos para las empresas y los psicólogos de la prevención son importantes y apasionantes.

También van siendo positivos los logros y los avances en esta dirección, tanto en la investigación como en la práctica profesional

6.3. Marco legal

Hace varios años el mundo empezó a legislar en pro de los trabajadores, esto con el ánimo de mejorar los cuidados de su salud durante sus procesos y en busca de generar

normatividad que permita a nivel global generar estándares que apliquen en las diferentes actividades laborales.

En Colombia se emite varias normas que nos permiten empezar a implementar sistemas que buscan evitar los problemas de la salud de los empleados, bajo esta premisa se citaran algunas de las resoluciones que nos ayudaran a desarrollar nuestro trabajo.

Resolución 2646 de 2008 emitida por el Ministerio de Protección Social, bajo esta norma se encontró que el Ministerio define los actores sociales y los diferentes factores que se deben tener en cuenta para la evaluación de los factores psicosociales.

Ministerio de Trabajo, Resolución 1016 de 1989, dicha resolución reglamenta la organización, su funcionamiento y la forma en la cual los empleadores y/o patronos deben manejar los programas de Salud Ocupacional para sus entes económicos, incluye temas tan importantes como la medicina preventiva y análisis de los diferentes puestos de trabajo.

Ministerio de Protección Social, Decreto 1072 de 2015, más conocido como el decreto único reglamentario y bajo el cual se reúnen en uno solo documento todos los decretos emitidos por el Ministerio de Protección social.

Ministerio del Trabajo, Decreto 1295 de 1994, decreto bajo el cual se define el Sistema general de Riesgos Profesionales, los objetivos, la clasificación de actividades entre otros, así como tarifas, forma de afiliaciones y retiros, interés y prestaciones económicas.

Ley 1616 de 2013 expedida por el Congreso de la Republica, bajo esta ley se busca garantizar el derecho a la salud mental, basado en los pilares de promoción y prevención de los trastornos mentales, de igual forma prioriza a los niños, niñas y adolescentes, así como la inclusión y evaluación en los SG-SST.

Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, Resolución mediante la cual el Ministerio establece la forma y define calidades para que se identificado, evaluado y prevenido los factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

Resolución 2404 de 2019 expedida por el Ministerio del Trabajo, define la evaluación de factores de riesgo psicosocial, promoción prevención e intervención.

7. Marco metodológico de la investigación

7.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizará durante el proceso, será de tipo descriptivo, ya que, se hará estudio de manera remota por la pandemia a la empresa de lácteos, logrando que los empleados realicen la batería de riesgo psicosocial tanto el formato A como el formato B, de acuerdo a su escolaridad y cargo que desempeña en la empresa, generando datos que se tabular los cuales serán utilizados para formar e implementar una matriz de riesgo y con ella conlleve a los métodos de intervención para mitigar dicho riesgo.

7.2. Enfoque o paradigma de la investigación

Para este estudio se implementará un enfoque de tipo mixto, en donde lo que se busca es el desarrollo de la batería de riesgo de tipo psicosocial a 30 empleados de la empresa de Lácteos Colfrance; generando datos cualitativos y cuantitativos que nos ayuden a la semaforización de riesgo que presentan los empleados permitiendo así una construcción de la realidad que viven los mismos frente al tema de los riesgos de tipo psicosociales y la relación con la deserción laboral.

7.3. Método de la investigación

Para el desarrollo de este trabajo se realizará un método de investigación descriptiva y de observación no participante ya que, se quiere establecer algunas de las causas de la deserción laboral en la empresa de lácteos Colfrance, determinando el motivo de dicha decisión de los empleados, donde se realizara una interpretación, evaluación y análisis, entre la información brindada por el área de talento humano en cuanto a la deserción laboral, durante el último año y la batería de riesgo psicosociales, y así de esta manera plantear directrices que lleven a la mejora continua de esta problemática, de igual manera en el caso de

la observación no participante lo que se busca es una información cualitativa adicional donde se van a revisar aspectos relevantes en cuanto el entorno laboral en el que se encuentra los trabajadores.

7.4. Fuentes de información

7.4.1. Fuentes primarias

Para la recolección de la información del presente trabajo investigativo se hace un acercamiento directo con las personas que trabajan en la empresa de estudio, por medio de uno de los integrantes del equipo investigador que labora en la misma, de igual manera se obtienen los datos necesarios para el estudio como población, área de mayor deceso, entre otros.

7.4.2. Fuentes secundarias

Para ayudarnos a darle fondo a la investigación las fuentes de tipo secundario son las normas y leyes expedidas referentes a los riesgos psicosociales, así como investigaciones similares que nos ayuden a orientar nuestra investigación de manera concreta.

7.5. Población y muestra

7.5.1. Población

Colfrance cuenta con alrededor de 300 personas de las cuales se encuentran vinculados directamente a la empresa por medio un contrato laboral a término fijo.

7.5.2. Muestra

Para la muestra se va a tomar únicamente el personal del área de UHT, a la cual pertenecen 30 trabajadores que corresponden al 10% de la población, lo anterior basado en que es el área donde más se reportan de acuerdo a la información recibida por el área de

recursos humanos, en esta área se presenta una deserción del 33.3% nuestro estudio se basara en esta área como un todo, por último es importante mencionar que las demás áreas presentan deserciones superiores al 20%.

7.5.3. Criterios de Inclusión

- Trabajadores entre las edades de 18 y 55 años
- Trabajadores del área de UHT de productos lácteos Colfrance
- Trabajadores de todos los géneros

7.5.4. Criterios de Exclusión

- Trabajadores de quesera, administración, fermentos, calidad, ambiental, logística y materia prima.

7.6. Instrumentos de recolección de datos

Nuestros instrumentos para la recolección de datos en primera estancia esta la observación no participativa (**Anexo 1**) realizada por el integrante que labora en la empresa objeto de estudio por medio de este instrumento lo que se busca es estudiar el entorno sin alterarlo o intervenir en él, observando así a los trabajadores en el área de trabajo. Adicionalmente se solicitó al área de recursos humanos promedios de deserción laboral del área mensual, así como la encuesta de salida laboral la cual realizan únicamente al personal administrativo o cargos superiores.

En segunda instancia se entregará para su realización la batería de riesgo psicosocial el cual es el instrumento que evaluara los tres factores, tanto intralaboral, extralaboral y estrés. (**Anexo 2**) con la que se busca demostrar y dar respuesta a la problemática que está sucediendo en la empresa y que puede estar relacionada con factores de riesgos psicosociales.

Esta batería está compuesta por diferentes ítems de los cuales se extrae información de las condiciones individuales, laborales y extralaborales, adicionalmente dentro de esta batería

se encuentra adicionado un cuestionario final destinado a el estrés. (Abello Bolívar A.J, & Lozano Torres D.M., 2013).

Con lo anterior el cuestionario se divide en 3 secciones para poder evaluar los factores de riesgo psicosocial, que dan por resultado datos de tipo cuantitativos con una interpretación cualitativa y cuantitativa. Se dividen de la siguiente manera:

1. Un cuestionario que evalúa los factores de riesgo psicosociales dentro del trabajo (intralaboral) de tipo A y de tipo B, estos dos se distinguen por el tipo de población objetivo
2. Un segundo cuestionario que evalúa factores de riesgo psicosocial extralaboral
3. Un cuestionario final que se desarrolla para evaluar el estrés.

La implementación de los diferentes cuestionarios permitirá entonces recolectar datos de tipo social, demográfico, laborales, tareas/actividades y finalmente identificará si hay existencia de riesgos psicosociales o definitivamente no. Para determinar todo lo anterior la batería se clasifica en 5 diferentes parámetros los cuales son:

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando se aplique, se podrá determinar el grado de riesgo en una escala de cinco calificaciones: riesgo muy alto, alto, medio, bajo y sin riesgo. (Ministerio de protección social, 2010).

7.7. Fases de la investigación

7.7.1. Fase 1: El primer contacto que se realizará será con el representante legal y con el gerente general para la aprobación de la aplicabilidad de la batería de riesgo psicosocial, para identificar posibles riesgos que pueden ser parte de la decisión de

deserción laboral. Posterior a la aprobación de la aplicabilidad de la batería, se le pedirá a la parte administrativa que nos apoye, en llenar un matriz donde se evidencie - escolaridad de los trabajadores –cargo que ocupan en la empresa – Nombres y Apellidos completos, de esta manera saber que batería se les puede aplicar a los 30 trabajadores. Ya teniendo todo ello listo se debe ubicar a los trabajadores para que puedan aplicar la prueba no sin antes llenar el consentimiento informado.

7.7.2. Fase 2: Segunda fase Después de pedir a los participantes que llenen el cuestionario, se debe evaluar y analizar de manera que nos arroje los riesgos psicosociales, logrando hacer una semaforización de ello, evidenciando y priorizando los diferentes riesgos psicosociales, los cuales los puede llevar a una posible decisión de retirarse de la empresa.

7.7.3. Fase 3: En la tercera fase ya con la semaforización de los resultados de las baterías psicosociales, lograr levantar un plan de acción donde se logre mitigar o eliminar el riesgo y evaluar si ese tipo de factores son pieza clave de la deserción laboral.

7.7.4. Fase 4: En la última fase se logra hablar con las directivas de la empresa para socializar los resultados y plan de acción que se tiene, para mitigar o eliminar el riesgo lo cual se puede derivar la deserción laboral. Lo que se quiere con el plan de acción es que los empleados mejoren su calidad laboral, logrando que la empresa genere mayor productividad.

7.8. Cronograma

A continuación, se relación el cronograma de actividades del presente trabajo de investigación entre el mes de febrero y el mes de agosto del año 2021

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DEL TRABAJO INVESTIGATIVO								
Fases	Actividades	Feb-2021	Mar-2021	Abr-2021	May-2021	Jun-2021	Jul-2021	Ago-2021
Fase 1	Diagnóstico inicial							
	Selección del área							
	Aprobación gerente							
	Envío de batería de riesgo							
	Elaboración de la batería							
Fase 2	Clasificación de datos							
	Análisis de datos							
Fase 3	Semaforización de datos							
	Inicio de levantamiento plan de acción							
	Desarrollo del plan de acción							
Fase 4	Socialización del plan de acción							

Figura 2. Cronograma de actividades

7.9. Presupuesto

7.9.1. Recurso humano

Talento Humano	Profesión	Meses	Costo Mes	Costo Total
Natalia Carolina Márquez Loaiza	Ing. Ambiental	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Viviana Estefanny López	Psicóloga	5	\$ 100,000	\$ 500,000
César Alejandro Guarín Ortiz	Contador	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Total, costo Talento Humano				\$ 1,500,000

Tabla 1. Presupuesto recurso humano. Fuente. Elaboración propia

7.9.2. Recursos físicos

En cuanto a los recursos físicos que se requieren para llevar a cabo el estudio son los siguientes:

Recurso Físico	Unidades	Meses	Costo mes	Costo Total
Alquiler Portátiles	3	5	\$ 35,000	\$ 525,000
Impresora	2	5	\$ 15,000	\$ 150,000
Internet	1	5	\$ 70,000	\$ 350,000
Transporte	1	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Elementos seguridad	6	5	\$ 100,000	\$ 3,000,000
Total, costo Recurso físico				\$ 4,525,000

Tabla 2. Recursos físicos. Fuente. Elaboración propia

El costo total del estudio es de COL\$ 6.025.000, este valor reúne las actividades de recolección de información, procesamiento y análisis de esta.

8. Resultados

La evaluación de riesgo psicosocial fue dirigida a todos 30 empleados de la empresa Lácteos Colfrance, en diferentes modalidades de contratación, que tengan más de 3 meses de vinculación laboral quienes dieron consentimiento escrito para la participación y desarrollo de la evaluación.

De acuerdo con la batería de riesgo psicosocial, las variables a determinar en las categorías de factores de riesgo existentes en la empresa son: Factores Intralaborales, factores extralaborales, análisis sociodemográficos y análisis de riesgo de estrés.

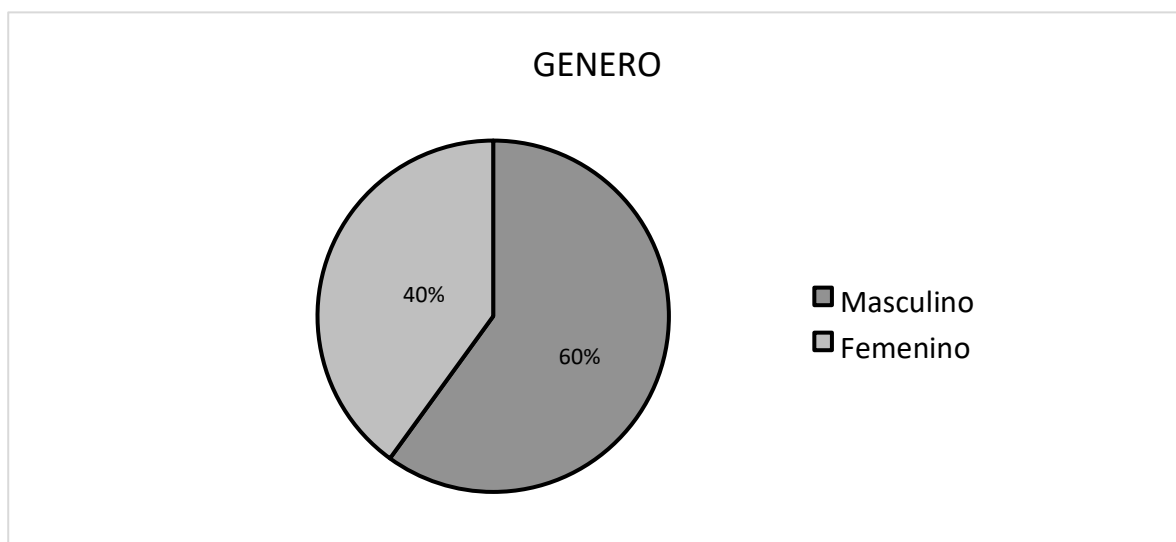
Con ello, de acuerdo al manual de aplicación de la batería de riesgo psicosocial se presentan los cuestionarios que miden los factores de riesgo psicosocial en dos (2) formas diferentes; una (tipo A) aplicada a técnicos, tecnólogos y profesionales con personal a cargo y la otra (tipo B) a funcionarios con cargos auxiliares u operarios de cada Proceso y/o dependencia, enfatizando en los objetivos y alcances del proceso de medición en el carácter confidencial de los resultados individuales obtenidos.

Se evaluaron 30 personas, de 27 reportadas inicialmente en base de datos por parte de la empresa correspondiente al 10% de la población trabajadora vinculada a la empresa.

Factor sociodemográfico

Para comenzar se mencionará los resultados obtenidos el factor sociodemográfico: -

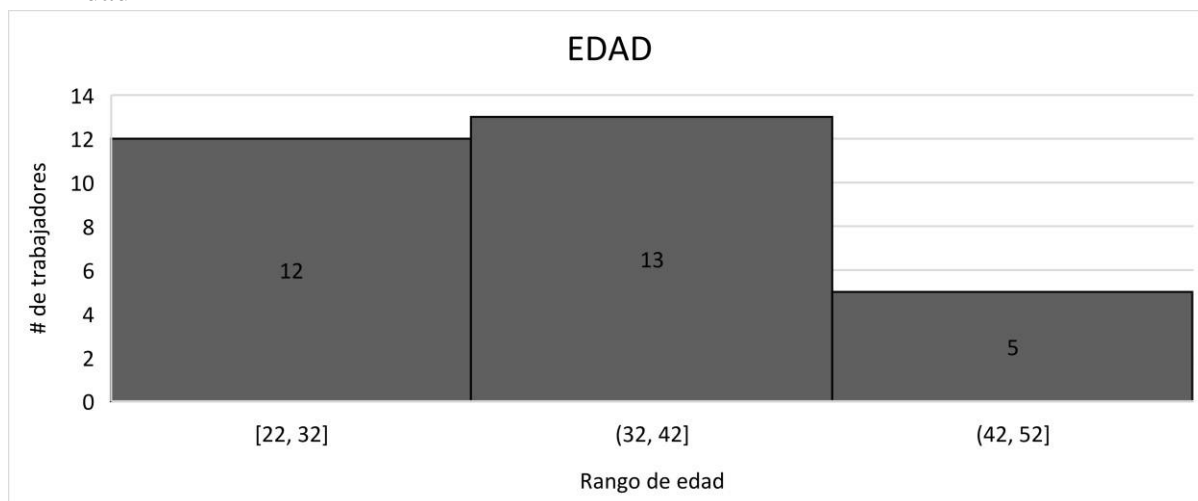
Genero



Grafica 1. Tipo de Género, fuente: elaboración propia

Como se observa en la gráfica 1, según los datos arrojados en la prueba el 40% de los encuestados corresponden al género de tipo femenino y el 60% corresponde al género de tipo masculino siendo entonces el género masculino quien predomina en el área de UHT.

- Edad

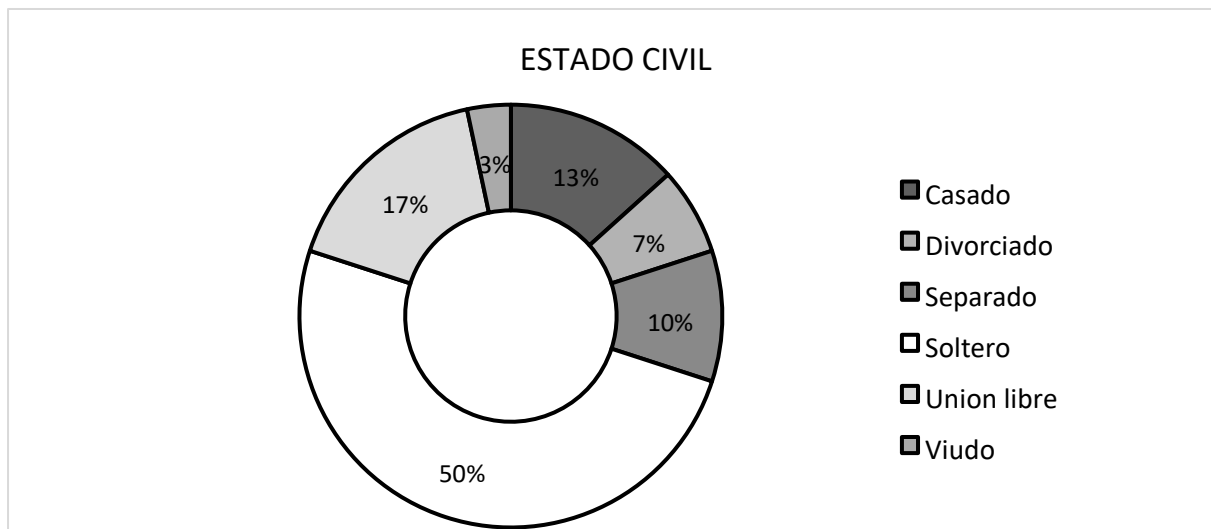


Grafica 2. Rango de edad de los trabajadores, fuente: elaboración propia

Según los datos arrojados en el gráfico 2 el rango de edades en el área de UHT va desde los 22 años hasta los 52 con un promedio de 35 años, siendo el rango de entre 32 y 42 años el mayor número de personal que corresponde a 13 personas el cual es el 43% del

personal de UHT, seguido del rango de entre 22 a 32 años que corresponde a 12 personas el cual es el 40% del personal de UHT y finalmente el rango entre 42 a 52 años corresponde a 5 personas el cual es el 17% del personal de UHT.

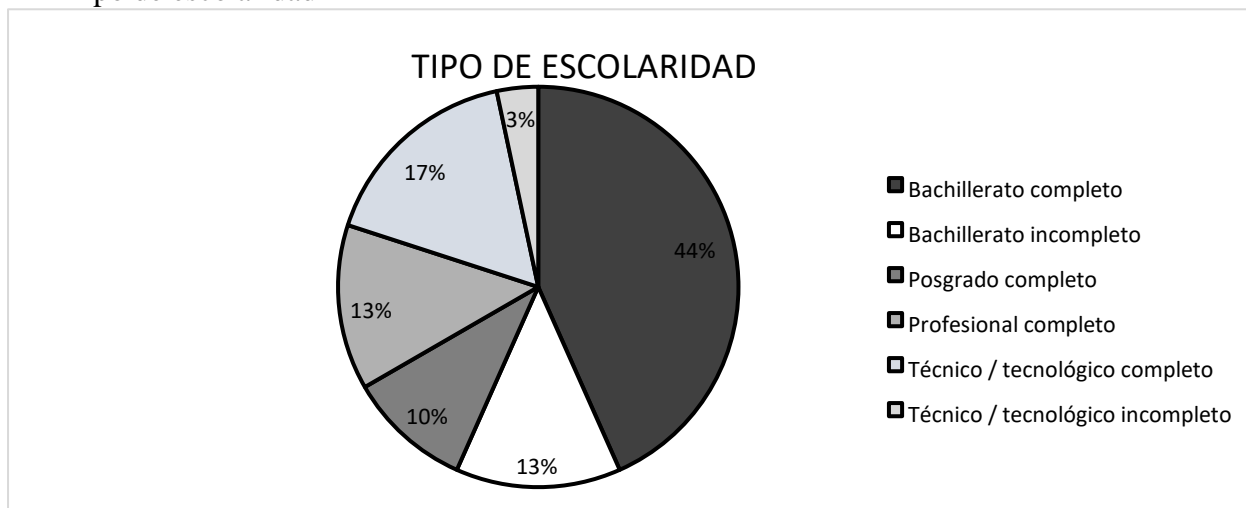
-Estado civil



Gráfica 3. Estado civil personal de UHT, fuente: elaboración propia

Los datos arrojados según el gráfico 3 se distribuyen de la siguiente manera 50% del personal tiene como estado civil soltero, seguido de 17% en unión libre, 13% casado, 10% separado, divorciado 7% y finalmente viudo 3%, estos datos referentes al personal que realizó la encuesta correspondiente al área de UHT.

- Tipo de escolaridad



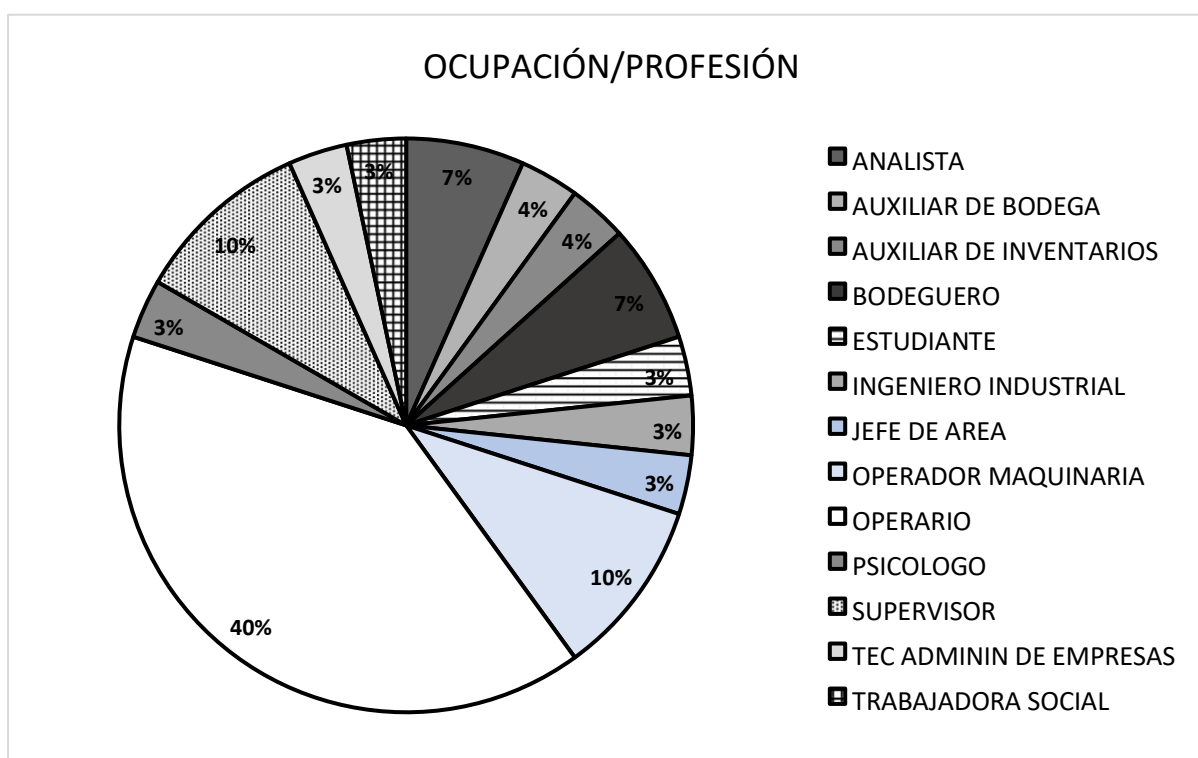
Gráfica 4. Tipo de escolaridad, fuente: elaboración propia

En el grafico 4 se evidencia que el 44% del personal de UHT tiene una escolaridad de tipo bachillerato completo, seguido del 13% con bachillerato incompleto, 13% profesional completo, 17% técnico/tecnólogo completo, 10% postgrado completo y finalmente un 3% para técnico/tecnólogo incompleto.

Factores intralaborales

Para contextualizar sobre las diferentes actividades y roles que desempeñan los trabajadores se trae a contexto la ocupación/profesión dentro del área y los años que lleva dentro de la empresa.

-Ocupación/profesión

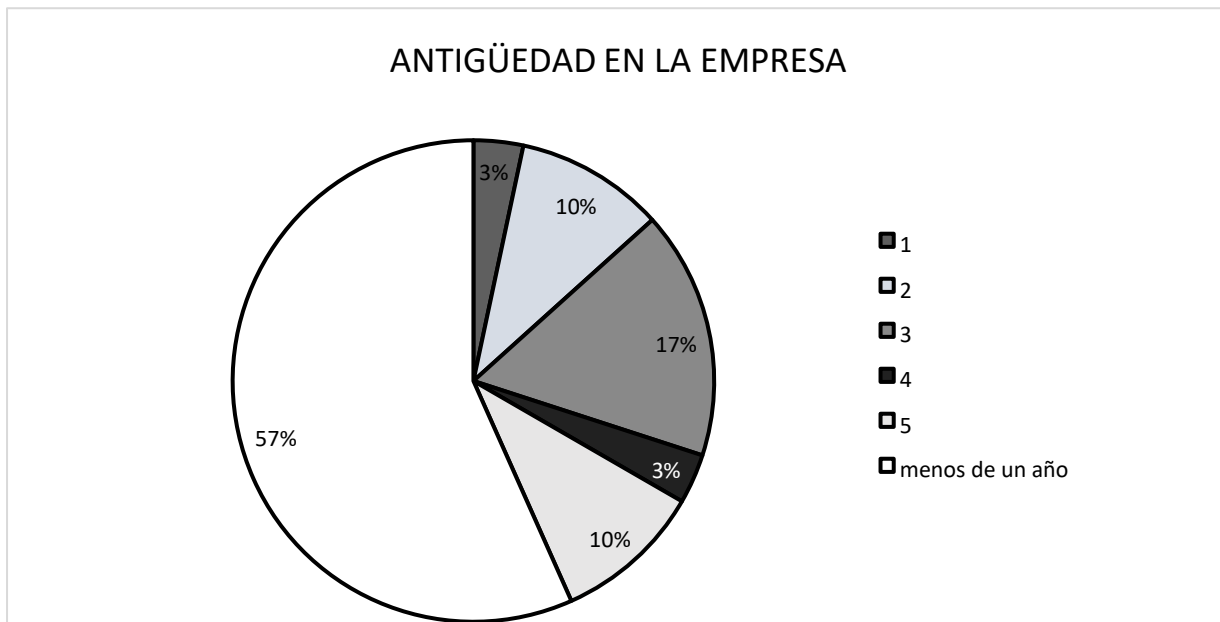


Grafica 5. Ocupación/profesión, fuente: elaboración propia

Según la gráfica 5 el porcentaje más grande en cuanto a ocupación/profesión corresponde a operario con un 40% del personal, este seguido de los supervisores los cuales ocupan un 10%, los operarios de maquina con un 10%, continúan los analistas que ocupa un 7% junto con los bodegueros quienes también ocupan un 7%.

Para los porcentajes más pequeños se tiene que el 4% lo ocupa el auxiliar de bodega, otro 4% el auxiliar de inventarios, el estudiante un 3%, seguido del ingeniero industrial con un 3%, el jefe de área con un 3%, la psicóloga con un 3%, la trabajadora social un 3% y finalmente un 3% para el técnico administrativo.

- Antigüedad en la empresa



Grafica 6. Antigüedad en la empresa, fuente: elaboración propia

En la gráfica 6 es evidente que en su mayoría llevan menos de un año laborando en la empresa correspondiente a un 57% del personal de UHT con esta respuesta, un 10% asegura llevar 5 años, un 17% lleva 3 años, un 3% lleva 1 año y finalmente un 3% lleva 4 años.

Con el contexto anterior de la ocupación y antigüedad en la empresa, a continuación, se relaciona los resultados obtenidos a partir de la tabulación y el análisis de datos del cuestionario psicosocial A y B aplicados al personal de la empresa de Colfrance, con el fin de facilitar la interpretación de la información se presentará una tabla que ayudará a evidenciar el riesgo predominante.

- Cuestionario Tipo A factores intralaborales

Nivel de riesgo	Analista	Ingeniero industrial	Jefe de área	Psicólogo	Supervisor	Tec admon de empresas	Trabajadora social	Total, general
Riesgo alto							1	1
Riesgo bajo	1							1
Riesgo medio					1			1
Riesgo muy alto					1			1
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	1	1	1	1	1		6
Total, general	2	1	1	1	3	1	1	10

Tabla 3. Nivel de riesgo factor intralaboral tipo A, fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se observa el puntaje final del nivel de riesgo para el formato de tipo A, donde se evidencia un total de 10 personas dentro de esta categoría tipo A, en este resultado se observa que 6 de las 10 personas tienen un puntaje de riesgo sin riesgo, seguido de 1 persona con riesgo muy alto, 1 persona con riesgo medio, 1 persona con riesgo bajo y finalmente 1 persona con riesgo alto.

Para la trabajadora social quien obtiene un puntaje total cuantitativo de 32,1 lo cual arroja un resultado cualitativo de nivel de riesgo de tipo riesgo alto, se evidencia los siguientes hallazgos (ver tabla 4)

Factor intralaboral	Ocupación o profesión	Trabajadora social
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (puntaje transformado)		23,2
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)		Riesgo medio
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A		23,2

(puntaje transformado)	
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo medio
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (puntaje transformado)	43,8
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Demandas emocionales - Forma A (puntaje transformado)	80,6
Dimensión: Demandas emocionales - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (puntaje transformado)	43,8
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo medio
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (puntaje transformado)	70,8
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (puntaje transformado)	85
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto
Dimensión: Consistencia del rol - Forma A (puntaje transformado)	35
Dimensión: Consistencia del rol - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo medio
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (puntaje transformado)	33,3
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo medio
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (puntaje transformado)	54,5
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (puntaje transformado)	10

transformado)	
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo medio
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (puntaje transformado)	37,5
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto
DOMINIO: Recompensas - Forma A (puntaje transformado)	25
DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto

Tabla 4. Riesgos altos y medios de trabajadora social, fuente: elaboración propia

En la tala 4 se evidencio que el tema de liderazgo, recompensas, reconocimientos, demandas emocionales, demandas ambientales, carga mental y exigencias en las responsabilidades del cargo fueron los factores que influenciaron negativamente dentro del puntaje y nivel de riesgo de la trabajadora social.

En el caso del supervisor se evidenció que en todos los factores de riesgo intralaboral su nivel de riesgo fue muy alto (ver tabla 5)

Factor intralaboral	Ocupación o profesión	Supervisor
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (puntaje transformado)		75
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)		Riesgo muy alto
Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma A (puntaje transformado)		90
Dimensión: Retroalimentación del desempeño - Forma A (nivel de riesgo)		Riesgo muy alto
Dimensión: Relación con los colaboradores - Forma A (puntaje transformado)		69,4

Dimensión: Relación con los colaboradores - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (puntaje transformado)	76,8
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Claridad de rol - Forma A (puntaje transformado)	96,4
Dimensión: Claridad de rol - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Capacitación - Forma A (puntaje transformado)	66,7
Dimensión: Capacitación - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma A (puntaje transformado)	100
Dimensión: Participación y manejo del cambio - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (puntaje transformado)	62,5
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (puntaje transformado)	100
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
DOMINIO Control sobre el trabajo - Forma A (puntaje transformado)	86,9
DOMINIO Control sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (puntaje transformado)	33,3
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto
Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma A (puntaje transformado)	70,8

Dimensión: Demandas cuantitativas - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (puntaje transformado)	75
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (puntaje transformado)	70,8
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo alto
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (puntaje transformado)	100
Dimensión: Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Consistencia del rol - Forma A (puntaje transformado)	100
Dimensión: Consistencia del rol - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (puntaje transformado)	66,7
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (puntaje transformado)	55
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (puntaje transformado)	80
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (puntaje transformado)	62,5
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
DOMINIO: Recompensas - Forma A (puntaje transformado)	70,5

DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)	Riesgo muy alto
--	-----------------

Tabla 5. Riesgos altos y medios del supervisor, fuente: elaboración propia

Para la tabla 5, la mayoría de los ítems, casi el 100% de ellos arrojó un nivel de riesgo muy alto evidenciando problemas en esta área para los supervisores, ya que 2 de los 3 supervisores manifestaron problemas intralaborales en rangos de riesgo medio y riesgo muy alto.

Los aspectos para considerar como factores protectores los cuales no requerirán intervención alguna, dentro de estos se encuentran: características de liderazgo, sin riesgo, y la relación con los colaboradores sin riesgo, es decir que los resultados apuntan a una adecuada percepción de apoyo social bidireccional por parte de los jefes inmediatos y sus colaboradores.

-Cuestionario tipo B Factores intralaborales

Nivel de riesgo	Auxiliar de bodega	Auxiliar de inventarios	Bodeguero	Estudiante	Operador maquinaria	Operario	Total, general
Riesgo alto			1				1
Riesgo bajo		1			1	3	5
Riesgo medio					2	2	4
Riesgo muy alto				1		4	5
Sin riesgo o riesgo despreciable	1		1			3	5
Total, general	1	1	2	1	3	11	20

Tabla 6. Puntaje final cuestionario tipo B, fuente: elaboración propia

En la tabla 6 se observa el puntaje final del nivel de riesgo para el formato de tipo B, donde se evidencia un total de 20 personas dentro de esta categoría tipo B, en este resultado

se observa que 5 de las 20 personas tienen un puntaje de riesgo sin riesgo, seguido de 5 personas con riesgo muy alto, 4 personas con riesgo medio, 5 personas con riesgo bajo y finalmente 1 persona con riesgo alto.

Por otra parte se indican aquellos factores de riesgo que de alguna manera afectaran el ambiente laboral al interior de la empresa Colfrance, estos son relaciones sociales en el trabajo en riesgo medio es decir existen dificultades en la comunicación, relación y trato respetuoso dentro del grupo de colaboradores, por otra parte los colaboradores puntuaron en riesgo alto y sin riesgo para la dimensión retroalimentación de desempeño, para este particular se tendrá en cuenta la instrucción del manual de calificación de batería de riesgo psicosocial, la cual refiere que en igualdad de resultados se tomará el riesgo más alto, por lo tanto se deberán tomar medidas frente a la realización oportuna de un proceso evaluativo en los trabajadores que permita resaltar las fortalezas presentes en el desempeño del trabajador, e intervenir oportunamente aquellas debilidades que de alguna manera afectan el cumplimiento de los objetivos de cada cargo

En el dominio de control sobre el trabajo hace referencia al margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo, y orden del trabajo el cual puede generar la sensación de ser restringido o inexistente.

Se determina como riesgoso en la medida que las dinámicas y formas de trabajo se mantienen en forma mecánica y repetitiva cayendo en la monotonía, de los evaluados en riesgo muy alto, así mismo 3 de sus 5 dimensiones refieren riesgo con igual proporción de resultado, observándose falencias en claridad de rol, consistente en el grado de conocimiento que tiene el trabajador frente a funciones, objetivos y alcances del cargo ejercido.

En el dominio demandas del trabajo, se refiere a las condiciones de exigencia física o mental al cual está expuesto el trabajador en la ejecución de la labor, las cuales sumadas a las

anteriormente descritas pueden desencadenar sintomatología física, cognitiva o comportamental como resultado de somatización a condiciones severas.

En la observación se puede identificar de igual manera la parte de una comunicación irrespetuosa en donde se observa como los trabajadores del área constantemente se ven sometidos a esta, con lo anterior se realizaron preguntas respecto a esto y si estas actitudes los llevarían a una deserción laboral a lo que muchos contestaron verbalmente que sí, sin embargo, otros factores como la cercanía del trabajo y la facilidad de oportunidades se cruzan en la toma de la decisión.

Finalmente se evidencia así que el nivel de riesgo muy alto en su mayoría lo obtuvieron los operarios y la estudiante, en el anexo 3 se puede evidenciar a detalle cada uno de los factores con sus puntajes y niveles en dado caso de querer profundizar respecto cuales factores tuvieron mayor relevancia en el cuestionario de tipo B para los diferentes tipos de niveles de riesgo.

Factores de riesgo extralaborales

Dentro de los factores laborales incluimos un ítem de la cercanía al lugar de trabajo donde según la batería de riesgos psicosociales nos arrojó que 25 empleados de los 30 viven en el pueblo de Capellanía el cual está ubicado en el sector de la empresa, 3 empleados se encuentran viviendo en Simijaca un pueblo ubicado a 30 minutos de Colfrance y 2 se encontraban viviendo en Ubaté, pueblo que queda ubicado a 15 minutos de la empresa en mención, la empresa de igual manera cuenta con rutas a estos destinos por lo que facilita aún mas la llegada a la respectiva jornada laboral de los trabajadores.

Nivel De Riesgo	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Muy Alto	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Total General
Ocupación/Profesión						
Analista		1			1	2

Auxiliar De Bodega	1					1
Auxiliar De Inventarios	1					1
Bodeguero			1		1	2
Estudiante	1					1
Ingeniero Industrial					1	1
Jefe De Área	1					1
Operador Maquinaria		1	1		1	3
Operario	2	3	2	1	4	12
psicólogo					1	1
Supervisor			1	1	1	3
Tec Admon De Empresas					1	1
Trabajadora Social				1		1
Total General	6	5	5	3	11	30

Tabla 7. Factores de riesgo extralaboral, fuente: elaboración propia

En la tabla 7 se evidencia que la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se presenta en riesgo entre medio y bajo con 16 personas, este factor tiene que ver con la condición de que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su colaboración impactan su vida personal o familiar.

El dominio demandas de jornada de trabajo se referencia a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al trabajador en términos de duración y el horario de jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos, siendo en este caso para los empleados de la empresa, un factor de riesgo de los evaluados como medio y bajo se destaca que para esta dimensión se obtuvo similar resultado para riesgo bajo, tal como se lo manifestó anteriormente se toma el mayor riesgo la totalidad de estas dimensiones se encuentran sin riesgo o riesgo bajo, lo cual traduce que la situación del trabajador por fuera del contexto laboral es óptima frente a calidad de tiempo personal o familiar (sin riesgo), desempeño social (riesgo bajo), situación económica (sin riesgo), condiciones de vivienda y movilidad (sin riesgo). Por lo anterior las estrategias que se puedan plantear para estas dimensiones se harán de manera preventiva, con el fin de mantener y potencializar los resultados obtenidos.

De igual manera cabe resaltar que 6 personas obtuvieron riesgo muy alto, 3 personas nivel de riesgo alto y 5 personas nivel de riesgo medio, dentro de las cuales se puede evidenciar que el desplazamiento al trabajo se ve afectado ya que viven algunos en veredas o pueblos cercanos a la ubicación de Colfrance.

Factor de estrés

Nivel De Riesgo	Alto	Bajo	Medio	Muy Alto	Muy Bajo	Total, General
Ocupación/Profesión						
Analista	1				1	2
Auxiliar De Bodega					1	1
Auxiliar De Inventarios		1				1
Bodeguero		1	1			2
Estudiante				1		1
Ingeniero Industrial	1					1
Jefe De Área			1			1
Operador Maquinaria		1	2			3
Operario	5	1		1	5	12
psicólogo		1				1
Supervisor	1			2		3
Tec Adminin De Empresas					1	1
Trabajadora Social			1			1
Total, General	8	5	5	4	8	30

Tabla 8. Cuestionario de factores de estrés, fuente: elaboración propia

En cuando al ítem de estrés, se entiende como una respuesta adaptativa a un estímulo que se percibe como amenazante.

Es útil porque prepara al individuo para enfrentar sucesos o huir; se convierte en nocivo cuando es intenso y continuo porque puede resultar en síntomas físicos, psicológicos y conductuales que pueden afectar la salud física y mental de las personas.

A nivel general los resultados de la evaluación de estrés muestran que de la población evaluada encuentra un factor de riesgo alto medio y muy alto como se observa en la tabla 8 ,

por lo tanto, se tomara este último para intervención, y se hace necesario acciones interventoras que conlleven a la disminución de riesgo.

Finalmente como se menciona en los anteriores ítems es probable que al no tomar la decisión en su momento de desertar laboralmente por los factores ya mencionados anteriormente otro factores negativos como el mal trato y poca comunicación pueden llegar a escenarios de estrés y por ende a verse afectado no solo intralaboral si no extra laboralmente como se evidencio en las respuestas ya que el estar constantemente trabajando y bajo tratos no apropiados pueden llegar a el factor de estrés siendo este el detonante de la decisión de desertar laboralmente.

Resultados observación no participativa

Dentro de esta observación se identificó evidentemente el mal trato de parte de los supervisores y jefes, e incluso de gerentes hacia los empleados, ya sea por ausentarse por lapsos cortos de tiempo de su lugar de trabajo o porque constantemente tenían que repetirle sus funciones ocasionando así escenarios de estrés dentro del mismo, adjunto a esto se solicitó amablemente al área de Recursos humano si era posible visualizar formatos de encuesta de salida los cuales solo realizan a personal administrativo o de cargos altos, la empresa solicito proteger el nombre de las personas y el escudo de la empresa.

Observando estas encuestas se identificó que de las 6 encuestas que nos facilitaron, solo 2 personas manifestaron un clima laboral en puntaje de satisfecho, mientras las otras 4 personas manifestaron estar insatisfechos y muy insatisfechos.

Dentro de algunas respuesta de motivo de renuncia manifestaron hacerlo debido a bajos salarios y relación con los compañeros entre los comentarios mencionan que hay mala comunicación entre los mismos trabajadores y mal trato entre los mismo ocasionando climas laborales nocivos y poco agradables, de igual manera manifestaron en su gran mayoría que

hay poco reconocimiento por sus laborales y falta de personal que hace que las jornadas se leguen a extender hasta llegar a desempeñar labores que no le corresponden.

Las otras 2 personas encuestadas salieron por motivos personales y personales, pero sin embargo hacen énfasis en la falta de reconcomiendo de su labor.

Cabe exaltar que si bien las encuestas no son en su mayoría del área de UHT, 2 de las 6 encuestas pertenecen a esta área.

Dentro de la misma en recursos humanos nos brindaron el dato promedio de deserciones laborales dentro del área de UHT, ya que ellos mismos sugirieron la elección de esta que es en donde más se presentaba la rotación de personal, este dato brindado corresponde a un promedio de 10 trabajadores de 30 mensualmente.

8.1. Discusión:

En relación con los resultados obtenidos, el proceso evaluativo se desarrolló a partir de la base de datos suministrada por la empresa desde donde se orientó la entrega de cuestionarios de la batería de riesgos psicosocial la cual dentro de la investigación de (Charria V, Sarsosa K, Arenas F, 2011) se evidencia como un instrumento validado y con una alta efectividad para la evaluación de este tipo de riesgos , en el proceso de aplicación se realizó sensibilización frente a la importancia de la prevención de enfermedades asociadas a estrés laboral, metodología del proceso, consentimiento informado, confidencialidad de los cuestionarios y forma de calificación, observando comprensión en la información suministrada.

Se evidencia como factor de riesgo demandas ambientales y emocionales con el 35% de los trabajadores en riesgo muy alto, es decir que las condiciones ergonómicas y locativas de los puestos de trabajo están generando incomfort o fatiga en los trabajadores, situación que

a largo plazo pueden generar patologías de orden osteomuscular por la exposición prolongada a condiciones inadecuadas de trabajo tal como se evidencio en el estudio realizado por (Borda Garzon, N. J., & Sanchez Piraquive, L. A.,2008) en el cual se evidencia una situación similar a la encontrada en los resultados de las encuestas referente a las condiciones ergonómicas de las áreas de trabajo, así mismo se evidencia exposición alta a situaciones emocionalmente demandantes tales como maltrato por parte de los usuarios, situaciones de violencia, tristeza o extrema necesidad propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador y niveles de estrés altos, lo anterior sustentado en lo estipulado por (Gómez Sastoque, G. M., Mayorga Quimbayo, J. C., Rodríguez Herrera, Y. P., & Torres Díaz, J. 2008) ya que los factores de riesgo psicosocial no solamente influyen en la calidad de vida intralaboral si no que esas cargas mentales y laborales generan estrés y problemas de tipo físico como agotamiento y deterioro de la salud mental y física ocasionando problemas en las satisfacciones personales de los empleados y por ende en el entorno social o familiar , de igual manera el si se ha evidenciado que los riesgos psicosociales específicamente el estrés laboral ha sido causal de ausentismos laborales tal como se evidencio en el estudio de (Arregui Paredes, A.J, 2018), de igual manera según (Gómez Sastoque, G. M., Mayorga Quimbayo, J. C., Rodríguez Herrera, Y. P., & Torres Díaz, J. 2008) los factores de riesgo psicosociales no solamente influyen en la calidad de vida intralaboral si no que esas cargas mentales y laborales que generan estrés y problemas de tipo físico como agotamiento y deterioro de la salud mental y física ocasionando problemas en las satisfacciones personales de los empleados y por ende en el entorno social o familiar.

En la metodología de observación fue evidente en algunas ocasiones el mal trato por parte de supervisores y jefes al personal operativo, y aparentemente una falta de autonomía en los tiempos y tareas a realizar ya que constantemente estaban repitiéndoles sus funciones

generando así ambientes laborales tensos y por ende estrés, en el estudio realizado por (Chalco., A. E, 2013) se evidencio que estos factores de riesgos psicosocial si influyen y están directamente relacionados con la deserción laboral por lo que en nuestro caso de estudio se ve de igual manera reflejado ya que se evidenciaron problemas en especificaciones del rol, estrés y desacuerdos en los horarios laborales, es por estos múltiples factores que se ve necesario que la empresa intervenga con un plan de acción que pueda mitigar o eliminar estos tipos de riesgo psicosociales.

Como se mencionó anteriormente los operarios se encuentran en su entorno extralaboral moderadamente bien por lo que este puede no influye en la deserción laboral, ya que si bien dentro del contexto laboral se ven influenciados factores como un trato irrespetuoso otros factores extralaborales como la situación económica y la cercanía al lugar de trabajo influyen también a la tomar o no la decisión de desertar laboralmente.

Finalmente se llega a la conclusión de que si bien los factores de riesgos psicosocial son uno de los muchos para tomar la toma de renuncia en la empresa Colfrance se evidencio una falencia grande en temas de estrés y factores de riesgo psicosocial intralaboral mayormente en la parte de reconocimiento laboral, clima laboral y estrés, que se evidencio tanto en los resultados de la metodología observativa como en los resultados de las encuestas de riesgo psicosocial, nuestra investigación se relaciona a la de (Medina Mejía A.F & Castro Rubio B, 2013) en la cual utilizan metodologías similares a nuestro estudio concluyendo la relación entre los factores de riesgos psicosocial con el ausentismo y deserción laboral, tal como se evidencia en la presente investigación.

8.2. Propuesta de intervención.

En relación con los resultados obtenidos en las treinta baterías de riesgo psicosocial tipo A y B, que se realizó a la población evaluada (empleados de COLFRANCE), siendo la

base para proponer estrategias en la realización del plan de acción e intervención; a continuación, las siguientes actividades propuestas permitirán intervenir y realizar una acción de prevención ante los riesgos que corren en la empresa; dicho de otro modo, alguna de las actividades a realizar debe ser:

- Estructuración de un sistema de vigilancia epidemiológica, con el fin de realizar seguimiento específico y constante a todos los trabajadores en especial enfocándose al factor de mayor riesgo.
- Implementar encuentros de meditación que permitan realizar sesiones de catarsis para la liberación de tensiones y carga emocional, como estrategia para enfrentar el estrés generado, contrarrestando los efectos de la exposición a demandas emocionales. Anexo a ello se puede implementar capacitaciones, que incluyan temáticas como: Manejo de estrés
- Desarrollar pausas en medio de la jornada y realizar el trabajo a un ritmo acorde que no afecte física o mentalmente a los funcionarios, y no entorpezca la atención o prestación del servicio. Anexo a ello se puede implementar capacitaciones, que incluyan temáticas como: Correcto manejo de pausas activas
- Desarrollo de campañas de fortalecimiento de los niveles de comunicación efectiva y asertiva, trabajo en equipo y manejo y resolución de conflictos para fortalecer las relaciones interpersonales y el ambiente laboral y prevenir relaciones nocivas en la empresa. Anexo a ello se puede implementar capacitaciones, que incluyan temáticas como: Manejo de comunicación asertiva, adecuada resolución de conflictos y Mejora del ambiente y clima laboral
- Se sugiere revisar las condiciones de higiene industrial que presentan las instalaciones de COLFRANCE, mediante inspecciones planeadas desde COPASST donde se evalúen entornos físicos, locativos y diseño de puesto de trabajo condiciones que pueden estar afectando la realización de las labores o generando discomfort en el trabajador; de igual

manera se recomienda implementar un programa de orden y aseo a la población en general.

- Fortalecer el papel y desempeño del comité de convivencia laboral donde se evidencia gestión de condiciones de riesgo evitando situaciones de maltrato o presunto acoso laboral.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos es importante la aplicación y evaluación anual de la batería de riesgos psicosocial, con el fin de evidenciar las acciones planteadas y su impacto en la población trabajadora.

Plan de intervención.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	CARGO		PLAN DE INTERVENCION
	Profesional	Operario	
Factor de Riesgo Intralaboral	X	x	Para mejorar relaciones interpersonales: se trabaja el método Meditación Mindfulness. Mindfulness, ejercicios de respiración, comunicación asertiva y efectiva, Trabajo en Equipo y Empatía resolución de conflictos. Anexo a ello se debe aclarar el roll por tanto se realizan reuniones para inducción y reinducción.
	X	x	En cuanto a demandas de trabajo se realiza análisis psicosocial de puesto de trabajo. Diseñar Perfiles de cargo Programa, conferencias en adecuado manejo de pausas activas.
	X	N/A	para evitar riesgos en relación al liderazgo se trabaja conferencias reforzando características de liderazgo, relaciones interpersonales y comunicación asertiva.
Factor de Riesgo Extra laboral	X	x	para la realización de actividades nos apoyaremos en el programa de bienestar laboral, donde se trabaje actividades como: Convivencias familiares, con temas de Tolerancia, Manejo de Economía Familiar, logrando fortaleciendo en su roll laboral y familiar

Síntomas Relacionados con Estrés	X	x	se trabaja con el Programa de Bienestar Laboral: realizando Convivencias con temas de Tolerancia, manejo de estrés, meditación, y tolerancia a la frustración, logrando confianza en el trabajador.
	X	x	Para evitar o mitigar sintomatología fisiología en relación a estrés, se trabaja meditación Mindfulness enfocándose en la parte emocional, ejercicios de respiración, comunicación asertiva fortalecimiento de vínculos, integridad y respeto

9. Análisis costo – beneficio

Los costos que se generan de nuestro estudio se detallan a continuación:

9.1. Costo del proyecto

9.1.1. Recursos Humanos

El proyecto se realizó en 5 meses, para esto se utilizará el recurso de 3 personas, quienes trabajaran en el estudio 8 horas semanales, el valor de la hora es de COL\$100.000, el detalle de los costos son los siguientes:

Presupuesto recurso humano

Talento Humano	Profesión	Meses	Costo Mes	Costo Total
Natalia Carolina Márquez Loaiza	Ing. Ambiental	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Viviana Estefanny López	Psicóloga	5	\$ 100,000	\$ 500,000
César Alejandro Guarín Ortiz	Contador	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Total, costo Talento Humano				\$ 1,500,000

Tabla 9. Presupuesto recurso humano, fuente: elaboración propia

Fuente. Elaboración propia

4.1.1. Recursos físicos

En cuanto a los recursos físicos que se requieren para llevar a cabo el estudio son los siguientes:

Recurso Físico	Unidades	Meses	Costo mes	Costo Total
Alquiler Portátiles	3	5	\$ 35,000	\$ 525,000

Impresora	2	5	\$ 15,000	\$ 150,000
Internet	1	5	\$ 70,000	\$ 350,000
Transporte	1	5	\$ 100,000	\$ 500,000
Elementos seguridad	6	5	\$ 100,000	\$ 3,000,000
Total, costo Recurso físico				\$ 4,525,000

Tabla 10. Presupuesto recursos físicos. Fuente: elaboración propia

El costo total del estudio es de COL\$ 6.025.000, este valor reúne las actividades de recolección de información, procesamiento y análisis de esta.

4.1.2. Costo de la implementación de las mejoras.

Luego de los resultados arrojados por el estudio nosotros se sugiere a la empresa COLFRANCE, realizar un plan de mejoras y el costo de la Implementación serían los siguientes:

Concepto	Cantidad	Costo mes	Costo Total
Capacitaciones para el manejo de estrés	12	\$ 130,000	\$ 1,560,000
Capacitación para mejorar el ambiente laboral	6	\$ 120,000	\$ 720,000
Capacitación de pausas activas	12	\$ 110,000	\$ 1,320,000
Capacitación para el manejo de la comunicación	6	\$ 150,000	\$ 900,000
Exámenes ocupacionales	90	\$ 20,000	\$ 1,800,000
Total, costo implementación			\$ 6,300,000

Tabla 11. Costos del a implementación de mejora, Fuente: elaboración propia

4.2. Análisis costo beneficio

El análisis de costo / beneficio es la herramienta financiera que nos permite conocer la relación entre los costos y los beneficios que ofrece la implementación del proyecto.

$$B/C = VAI/VAC$$

En donde,

B: Beneficio

C: Costo

VAI: Valor Actual de los ingresos totales netos o beneficios netos.

VAC: Valor Actual de los costos de inversión o costos totales.

Los resultados se interpretan de la siguiente forma:

B/C mayor que 1 significa que el proyecto es rentable.

B/C igual o menor que 1 significa que el proyecto no es rentable.

En el marco del presente proyecto los parámetros de comparación serán:

Beneficios: Ahorro en el valor de los insumos, elementos de protección personal y capacitaciones que se les ofrece a los empleados en su contratación con el proyecto de evitaría la deserción laboral.

Cálculo de los beneficios

Cifras mensuales

Deserción mensual	10
Insumos	\$ 10,000
EEP	\$ 50,000

Capacitaciones	\$ 20,000
Valor promedio mensual	\$ 800,000
Valor promedio costo anual	\$ 9,600,000

Tabla 12. Cálculo de los beneficios Fuente. Elaboración propia

VAI: \$ 9.600.000

VAC: \$ 6.300.000

$$B/C = VAI/VAC = \$ 9.600.000 / \$ 6.300.000 = 1.52$$

Como se puede analizar el valor la relación costo beneficio nos genera un coeficiente de 1.52 lo que significa que el proyecto es totalmente viable y le brinda al gerente de la empresa un análisis el cual es que por cada peso invertido la empresa ahorra 0.52 en los costos directos de las deserciones.

10. Conclusiones y recomendaciones

10.1. Conclusiones

Principalmente se concluye que en la presente investigación participaron 30 empleados del área de UHT de la empresa Colfrance, de los cuales más del 50% de los empleados son de género masculino, la mayoría se encuentran en edades entre los 22 y 42 años.

Con lo anterior de todo lo analizado se concluye finalmente que uno de los factores de riesgo psicosocial que afecta a la mayor población en el mundo es el estrés y dentro de esta investigación no fue la excepción por lo que es importante evidenciar este tipo de situaciones en las organizaciones realizando periódicamente los cuestionarios pertinentes, evitando así climas laborales inapropiados que genera indirectamente problemas a la salud causando decesos laborales o ausencias.

Dentro de la organización es importante realizar diferentes capacitaciones como liderazgo y comunicación asertiva ya que dentro de los resultados se evidencia ausencia de esta e incluso faltas al respeto por parte de superiores al personal del área esto ocasiona mal clima laboral y en algunos caso puede llegar afectar al personal a tal punto de querer renunciar, por esto es sumamente importante saber el estado de cada una de las áreas en temas de riesgos psicosociales que son igual de importantes que los riesgos físicos, ya que como se mencionó anteriormente estos pues llegar a ocasionar enfermedades y problemas a la salud como agotamiento, carga mental, entre otros.

Luego de aplicar la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores, se encontró que los empleados de la empresa Colfrance se encuentran totalmente desmotivados en sus puestos de trabajo y con un bajo grado de pertenencia.

La batería analizo las variables extralaborales, sus resultados fueron muy favorables y los empleados se encuentran tranquilos frente a su tiempo familiar, vivienda, situación socioeconómica, definitivamente por la ubicación de la empresa permite que los trabajadores sientan que tienen un alto nivel de vida ya que la mayoría de los empleados son oriundos de Ubaté y Chiquinquirá.

Adicionalmente se evidencio que los empleados no cuentan con la claridad del rol que desempeña y en ocasiones se hacen funciones que no cuentan con una relación de cargo o rol, por ello se debe mejorar con urgencia la comunicación hacia los empleados, los jefes y directivos de la empresa con el ánimo que se obtenga un mejor ambiente laboral y finalmente el trabajo mecánico y repetitivo que desarrollan los trabajadores genera en ellos un alto grado de estrés, para atender esta problemática la empresa debe iniciar pausas activas.

Aunque es evidente que la empresa tiene falencias en la parte de riesgos psicosociales, no se puede asegurar en un 100% que los trabajadores toman la decisión de renunciar como consecuencia de un mal manejo de estos riesgos sin embargo con las pocas evidencias y los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, sí que estos riesgos podrían ser un factor influyente y en algunos casos llevar a la deserción laboral en la empresa según las encuestas de salida laboral lo fueron, mas sin embargo es información pequeña pero que apunta a una relación directa entre los riesgos psicosociales y la toma de decisión de desertar laboralmente.

10.2. Recomendaciones

Finalmente, para las recomendaciones, por parte del equipo investigador se sugiere implementar las practicas relacionadas en el plan de acción con el fin de minimizar esas falencias encontradas y mejoras las que se encuentran bien para crear un balance perfecto ya que como se evidencio la cercanía del hogar al lugar de trabajo es un punto a favor dentro de la empresa sin embargo las cargas laborales y la comunicación se ven de manera crítica y solicitan mejoras urgentes.

De igual manera es importante realizar la entrevista de salida no solo a los profesionales sino también a todo el personal para saber y evidenciar falencias que se estén presentando y sean repetitivas, de esta manera facilitar la aplicación de estrategias que mejoren estos aspectos.

11. Referencias bibliográficas y webgrafía.

- Abello Bolívar A.J, & Lozano Torres D.M. (2013). Importancia De Los Factores De Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En El Ámbito Laboral. Trabajo De Maestría Universidad Del Rosario. Tomado De <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf;jsessionid=0D25E1EB8215F0B739BA758FB5B4C8D6?sequence=1>
- Acuña, L., & Huertas, K. (2018). Factores de riesgo psicosociales intralaboral extralaboral e individual en los trabajadores del Laboratorio Clínico Marly Daniel Gamboa Cia y Ltda (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8246/Trabajo%20de%20grado%20final%20completo%20corregido.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Amado Hernández, D. M., Díaz Ramírez, B. I., & Layton Ramírez, C. (2004). Factores de riesgo psicosocial de las y los trabajadores de las compañías restaurante Cali Mío, comercializadora El Trébol Ltda, Cali Vea, Inversora el Cóndor, La Brasa Roja S.A y Compañía Servicios y Procesos Alimenticios CBC Ltda. Tomado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/415
- Arregui Paredes, A.J. (2018). El ausentismo laboral. Caso: “Área Call Center institución financiera privada del Ecuador”. Trabajo de maestría de la universidad andina simón Bolívar. Tomado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Arenas Ortiz, Felipe, & Andrade Jaramillo, Verónica. (2013). factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Acta Colombiana de Psicología, 16(1), 43-56. Tomado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012391552013000100005&lng=en&tlng=es.
- Aranda Beltrán, Carolina, & Pando Moreno, Manuel, & Salazar Estrada, José G., & Torres López, Teresa M., & Aldrete Rodríguez, Ma. Guadalupe, & Pérez Reyes, María Berenice (2004). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. Tomado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260106>
- Arias Briceño, L. K., Martínez Buitrago, J. P., Rojas Sanchez, M. A., & Bolívar, A. M. (2010). Estudio psicosocial de carga laboral en los inspectores y supervisores del área de mantenimiento de la compañía Avianca. Tomado de https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/117 Becerra Bonza, Diana Carolina, & Guerrero García, Tania Marcela. (2012). Representaciones Sociales Que Sobre

- Riesgos Psicosociales Y Acoso Laboral Tienen Los Trabajadores De Una Organización Pública. Hacia La Promoción De La Salud, 17(1), 118-132. Tomado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012175772012000100009&lng=en&tlng=es.
- Borda Garzon, N. J., & Sanchez Piraquive, L. A. (2008). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C. Tomado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/46
- Chalco., A. E. (2013). Identificación de factores de riesgo psicosociales que influyen en la rotación de personal. tomado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7452/1/T-UCE-0007-349i.pdf>
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. tomado de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Congreso de la Republica. (2013, 21 enero). Ley 1616 de 2013. Congreso de la Republica, Ley 1616 de 2013. Tomado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1616_2013.html
- Coronado, I. M. (2006). Costo de rotación de recursos humanos como instrumento de control gerencial. tomado de: <http://www.ucla.edu.ve/dac/vijornadas/pdf/irisc.pdf>
- Confederación de empresarios Málaga. (22 de septiembre de 2014). Guía prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. tomado de Confederación de empresarios Málaga: http://www.cemmalaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Escriba-Agüir., Artacoiz, L. y Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. Tomado de <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v22n4/original1.pdf>
- Fonseca Montoya, Á. (2019). FUNDAMENTOS DE LA HIGIENE INDUSTRIAL. Universidad ECCI, (4).
- García Rubiano, Mónica, Andrea Rubio, Paola, & Bravo, Laura. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Diversitas, 3(2), 301-315. Tomado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179499982007000200011&lng=pt&tlng=es.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Publica vol.83 no.2

- Madrid. tomado de
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S11355727200900020000
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. med. exp. salud publica v.29 n.2 Lima. Obtenido de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext
- Gómez Rojas, Paola; Hernández Guerrero, Julia Y Méndez Campos, María Doris (2014). Factores De Riesgo Psicosocial Y Satisfacción Laboral En Una Empresa Chilena Del Área De La Minería. Tomado de
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003
- Gómez Sastoque, G. M., Mayorga Quimbayo, J. C., Rodríguez Herrera, Y. P., & Torres Díaz, J. (2008). Factores de riesgos psicosociales y su influencia en la calidad de vida laboral. Grupo de gestión administrativa del Ministerio del Interior y de Justicia. Tomado de
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=trabajo_socia
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). 6ª Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. EWCS – España. Tomado de
<https://www.insst.es/documents/94886/96082/Encuesta+Nacional+de+Condiciones+de+Trabajo+6%C2%AA+EWCS/abd69b73-23ed-4c7f-bf8f-6b46f1998b45>
- Instituto sindical de trabajadores ambiente y salud. (2010). Manual del CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Barcelona-España
- Jiménez, C.A.; Orozco, M.M.; Caliz, N.E.(2017) Riesgos psicosociales en enfermería. Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient. 20(1): 23-32
- José M. Peiró (2004) el Sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Tomado de
https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/26455963_The_Work_System_And_Its_Implications_For_The_Prevention_Of_Psychosocial_Risks_At_Work/links/57daa14e08aeea1959329065/The-Work-System-And-Its-Implications-For-The-Prevention-Of-Psychosocial-Risks-AtWork.pdf
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Tomado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wpcontent/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Obtenido de
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml
- Medina Mejía A.F & Castro Rubio B. (2013). Análisis de los factores psicosociales que generan ausentismo laboral. Tomado de:

<https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/47/FUCLG0011130.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404. Obtenido de secretaria jurídica distrital: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

Ministerio de Protección Social, Resolución 2646 de 2008. Tomado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de Protección social, Resolución 1016. (2019). Tomado de <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad+Nuevo/Resolucion%20No.%201016%20de%202019.pdf>

Ministerio de Protección Social. (2017). Decreto 1072 de 2015. Tomado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actu+alizado+a+Abril+de+2017.pdf/1f52e341-4def-8d9c-1bee-6e693df5f2d9>

Ministerio del trabajo. (1994). Decreto 1295 de 1994. Tomado de <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>

Ministerios de la Protección Social. (2008, 23 julio). Resolución 2646 de 2008. Tomado de: https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_2646_de_2008_ministerio_de_la_proteccion_social.aspx#/

Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial. Bogotá. Tomado de <https://posipedia.com.co/wpcontent/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgopsicosocial.pdf>

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Moreno Jiménez, (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.

Moncada, S.; Llorens, C.; Andrés, R.; Moreno, N.; Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras versión media. Recuperado de: www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq

Relación entre el estado nutricional y los grados de ausentismo laboral en trabajadores de dos empresas peruanas. Acta Médica Peruana, 34(1), 6-15. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172017000100002&lng=es&tlng=es.

Velásquez, Carol F, Palomino, Juan C, & Ticse, Ray. (2017). Relación entre el estado nutricional y los grados de ausentismo laboral en trabajadores de dos empresas

peruanas. Acta Médica Peruana, 34(1), 6-15. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172017000100002&lng=es&tlng=es.

12. Anexos

12.1. Anexo 1. Observación no participante

OBJETIVO: Observar la dinámica laboral existente en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa Colfrance

Área: _____

Elaborado por: _____

Factores a observar: Locativos, ambientales y emocionales.

Organización del tiempo del trabajo.

Factores propios de la tarea, factores psicológicos.

Ausentismo laboral.

Otros

12.2. Anexo 2. Batería de riesgo psicosocial

<https://posipedia.com.co/wpcontent/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

12.3. Anexo 3. Tabla de resultados Excel