

LA INCIDENCIA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES,
EN EL DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
HELADOS MEXICANOS

Juliana Vanessa Álvarez Bonilla

Mayelin Andrea Guzmán Cano

Universidad ECCI

Dirección de posgrados

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

2022

LA INCIDENCIA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES,
EN EL DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
HELADOS MEXICANOS

Juliana Vanessa Álvarez Bonilla CODIGO 00000100354

Mayelin Andrea Guzmán Cano CODIGO 00000100860

*Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo*

Asesor

Angela María Fonseca Montoya

Universidad ECCI

Dirección de posgrados

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

2022

Tabla de contenido

1	Título de trabajo de grado.....	13
2	Planteamiento del problema de investigación	14
2.1	Descripción del problema.....	14
2.2	Formulación del problema	15
2.3	Sistematización.....	15
3	Objetivos.....	16
3.1	Objetivo General	16
3.2	Objetivos Específicos	16
4	Justificación y delimitación	17
4.1	Justificación.....	17
4.2	Delimitación	18
4.2.1	Temporal	18
4.2.2	Espacial	18
4.2.3	Operacional	18
4.3	Limitaciones	19
5	Marco de referencia	20
5.1	Estado del Arte	20
5.2	Marco teórico	39

5.2.1	El Trabajo	39
5.2.2	Trabajo Decente	41
5.2.3	Riesgos Laborales.....	42
5.2.4	Riesgos Psicosociales	45
5.2.5	Accidente de trabajo	46
5.2.6	Enfermedad Laboral	47
5.2.7	Estrés	48
5.2.8	Estrés Laboral.....	49
5.2.9	Síndrome de Burnout.....	50
5.2.10	Prevención de riesgos laborales	51
5.2.11	Sistema General de Riesgos Laborales.....	52
5.2.12	Administradora de Riesgos Laborales ARL.....	55
5.2.13	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST	56
5.2.14	Batería de Riesgo Psicosocial.....	57
5.2.15	Clima Laboral.....	58
5.2.16	Encuesta de clima laboral y/o organizacional	59
5.2.17	Productividad laboral	60
5.2.18	Desempeño Laboral.....	60
5.2.19	Evaluación de desempeño laboral	61
5.2.20	Encuesta de desempeño laboral.....	61

5.3	Marco Legal	62
5.3.1	Leyes	62
5.3.2	Decretos.....	64
5.3.3	Resoluciones.....	64
5.3.4	Circular	65
6	Marco Metodológico de la investigación	67
6.1	Tipo de Investigación	67
6.2	Tipo de Paradigma	67
6.3	Métodos de investigación.....	67
6.4	Fuentes de información	68
6.4.1	Fuentes primarias	68
6.4.2	Fuentes secundarias.....	68
6.5	Población.....	69
6.6	Muestra.....	69
6.6.1	Criterios de inclusión de la muestra	69
6.6.2	Criterios de exclusión de la muestra.....	69
6.7	Instrumentos de recolección de datos.....	69
6.7.1	Formato de instrumentos	70
6.8	Fases	71
6.8.1	Fase 1- Diagnóstico inicial de factores de riesgo psicosocial	71

6.8.2	Fase 2 – Evaluación y análisis de resultados.....	72
6.8.3	Fase 3- Formulación de plan de bienestar	72
6.9	Consentimiento informado.....	72
6.10	Cronograma	73
7	Resultados.....	77
7.1	Objetivo 1.....	77
7.1.1	Análisis Batería de Riesgo Psicosocial	77
7.2	Objetivo 2.....	92
7.2.1	Evaluación de desempeño	92
7.2.2	Encuesta Clima Laboral	95
7.3	Objetivo 3.....	97
7.3.1	Plan de Bienestar	97
8	Análisis Financiero.....	100
8.1	Costos del Proyecto.....	100
8.2	Costo/Beneficio.....	101
9	Conclusiones.....	103
10	Recomendaciones	105
11	Referencias Bibliográficas	107
12	Anexos	114

Lista de Figuras

Figura 1 Ubicación de la empresa Helados Mexicanos	18
Figura 2 Huelga de fabricantes sindicalistas de Chicago.....	40
Figura 3 Clasificación de riesgos laborales en Colombia	43
Figura 4 Tasas de riesgos laborales por sector 2020.....	44
Figura 5 Situación del síndrome de Burnout en Colombia 202.....	50
Figura 6 Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos laborales 1994-2019	54

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Análisis por Genero	78
Gráfico 2 Análisis por etario	78
Gráfico 3 Análisis por estado civil.....	79
Gráfico 4 Análisis por escolaridad.....	79
Gráfico 5 Análisis por estrato	80
Gráfico 6 Análisis por tipo de vivienda	81
Gráfico 7 Análisis personas a cargo.....	81
Gráfico 8 Análisis por tipo de cargo	82
Gráfico 9 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en el trabajo tipo A	84
Gráfico 10 Dominio control sobre el trabajo forma A.....	86
Gráfico 11 Dominio demandas del trabajo forma A.....	88
Gráfico 12 Dominio recompensas forma A	89
Gráfico 13 Riesgos por dominios forma B.....	91
Gráfico 14 Riesgo por dominio de trabajadores Forma A y B.....	93
Gráfico 15 Encuesta clima labora 1	95
Gráfico 16 Encuesta clima laboral 2	95

Lista de Tablas

Tabla 1 Cronograma del proyecto.....	74
Tabla 2 Medición del nivel del riesgo.....	84
Tabla 3 Dimensiones de dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo tipo A.....	85
Tabla 4 Dimensiones de dominio de control sobre el trabajo de forma A.....	86
Tabla 5 Dimensiones de dominio de demandas del trabajo de forma A.....	88
Tabla 6 Dimensiones del dominio recompensas forma A.....	90
Tabla 7 Resultados evaluación de desempeño.....	93
Tabla 8 Recursos por las investigadores.....	100
Tabla 9 Costos de la aplicación de instrumentos e implementación de plan de bienestar.....	100

Agradecimientos

Queremos brindar nuestra gratitud a la Universidad ECCI por haber permitido la formación y complementación de nuestros conocimientos, con el fin de contribuir a nuestra comunidad desde nuestro deber como futuros especialistas en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo.

A los participantes de nuestro estudio, quienes voluntariamente contribuyeron con su tiempo, honestidad y disposición al contestar los cuestionarios suministrados para la misma.

A nuestros familiares y seres queridos por su acompañamiento y ánimos en este camino de aprendizaje, además de brindarnos su apoyo incondicional en momentos de dificultad.

Resumen

Este proyecto de grado tuvo como principal objetivo el análisis de la incidencia de factores psicosociales intralaborales que afecta el desempeño productivo de los empleados de la empresa Helados Mexicanos, utilizando el instrumento “Batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial” instaurado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, de igual forma demás herramientas esenciales que aportan a la evaluación del riesgo y el desempeño laboral; con el fin de implementar estrategias para reducir de manera precisa el riesgo al cual los colaboradores se encontraban expuestos.

Principalmente se realiza la evaluación del riesgo psicosocial, utilizando el instrumento anteriormente mencionado, lo cual determinó el grado del riesgo intralaboral de la forma A y B en la muestra de 7 colaboradores; en segundo lugar se ejecutó la evaluación del desempeño laboral calificada por el jefe directo de cada colaborador, con el fin de optimizar la gestión del recurso humano de la organización, como tercer lugar se efectuó la aplicación de la encuesta de clima laboral de manera anónima, buscando conocer la imagen de percepción de los trabajadores sobre diferentes cuestiones como la comunicación, el trabajo en equipo, la calidad del entorno y herramientas de trabajo, entre otros.

Finalmente se realiza la implementación de las estrategias de intervención, prevención y mitigación, asociadas al plan de bienestar laboral, el cual tuvo un conjunto de decisiones o estrategias que buscaron que cada colaborador satisfaga sus necesidades tanto personales como profesionales, promoviendo de manera directa la productividad y la motivación en la mejora continua de un ambiente laboral correcto y propicio.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, batería de evaluación de riesgo psicosocial, desempeño productivo, clima organizacional, plan de bienestar.

Abstract

This degree project had as its main objective the analysis of the incidence of intra-labor psychosocial factors that affect the productive performance of the employees of the company Helados Mexicanos, using the instrument "Battery of evaluation of psychosocial risk factors" established by the Ministry of Protection Social and the Javeriana University, in the same way other essential tools that contribute to the evaluation of risk and work performance; in order to implement strategies to precisely reduce the risk to which employees were exposed.

Mainly, the evaluation of psychosocial risk is carried out, using the previously mentioned instrument, which determined the degree of intra-labor risk of form A and B in the sample of 7 collaborators; In second place, the evaluation of labor performance qualified by the direct boss of each collaborator was carried out, in order to optimize the management of the organization's human resources, as third place, the application of the work environment survey was carried out anonymously, seeking to know the perception image of workers on different issues such as communication, teamwork, quality of the environment and work tools, among others.

Finally, the intervention, prevention and mitigation strategies are implemented, associated with the labor well-being plan, which had a set of decisions or strategies that sought that each collaborator satisfy their personal and professional needs, directly promoting productivity. and motivation in the continuous improvement of a correct and favorable work environment.

Keywords: Psychosocial risk, psychosocial risk assessment battery, productive performance, organizational climate, wellness plan.

Introducción

Con el paso del tiempo, las empresas en general y con la evolución en diferentes aspectos, hacen que la productividad laboral, se convierta en un detonador de frecuente innovación, mejoras de calidad en los procesos, eficiencia y demás características asociadas al recurso humano, puesto que es un punto determinante y fundamental para toda organización; velar por su seguridad y salud además de ser estrategia fundamental también es un derecho del empleado y un deber y del empleador; por tanto la implementación de herramientas de evaluación y análisis del riesgo psicosocial, proporcionan el camino correcto para la elaboración de estrategias puntuales e ideales para promover la satisfacción de los trabajadores y la promoción del desempeño laboral correcto.

Con base a lo anterior, se buscó la evaluación de diferentes factores asociados al riesgo psicosocial de la empresa de Helados Mexicanos, los cuales afectan tanto el bienestar como la productividad laboral de los trabajadores, de tal forma que se presentó la propuesta de implementación de herramientas de evaluación del riesgo bajo parámetros establecidos por la normatividad legal vigente colombiana y demás instrumentos fundamentales, con el fin de conocer a fondo la clases de riesgo psicosocial puntual presentado en la organización y de tal forma poder implementar de manera propicia la implementación de estrategias eficientes.

Para tal fin, fue necesario contar con la colaboración de la muestra de colaboradores y sus jefes directos; conociendo así las estrategias puntuales enfocadas a ejes fundamentales del plan de bienestar, junto con los recursos necesarios, responsables y su cronograma de programación y ejecución, de tal forma se buscó la intervención, minimización y desarrollo efectivo del riesgo psicosocial dentro de la organización.

1 Título de trabajo de grado

La incidencia de factores de riesgo psicosocial intralaborales, en el desempeño productivo de los colaboradores de la empresa Helados Mexicanos.

2 Planteamiento del problema de investigación

2.1 Descripción del problema

El crecimiento es primordial para la persistencia a largo plazo de una organización, puesto que los empresarios en general siempre están en su afán de aprovechar las nuevas oportunidades del mercado, expandir sus productos o servicios e innovar para diferenciarse de la competencia. Dentro de este desarrollo, extender la productividad y oprimir gastos se convierten en una prioridad primordial, en la cual en ocasiones se presentan hacia los colaboradores riesgos, cambios de condiciones laborales desfavorables, desafíos con pocos recursos, apatía de aplicación de la normatividad y la limitación de recursos encaminados para gestionar la seguridad y salud del colaborador, lo cual puede llegar a desencadenar en un aumento de accidentes, enfermedades laborales relacionadas a la salud mental, y la peor consecuencia, la muerte (Morgan, 2016)

“En mayo de 2021, la OMS y la OIT publicaron el primer estudio que cuantificaba la carga de cardiopatías y accidentes cerebrovasculares atribuibles a la exposición a largas jornadas laborales (es decir, 750 000 muertes). Este estudio estableció que las largas jornadas laborales son el factor de riesgo asociado a la mayor carga de morbilidad relacionada con el trabajo”(OMS/OIT, s. f.)

La empresa Helados Mexicanos, fundada originalmente en el país de México y radicada en Colombia, maneja una gerencia la cual posiciona la cultura propia de su país original, por tanto ha llevado a la generación de una inadecuada gestión en cuanto al área de talento humano y toda intervención y priorización encaminada a la salud y bienestar de sus colaboradores, lo cual ha generado una deficiencia en la aplicación de normatividad legal vigente, como lo es la medición e intervención del riesgo psicosocial según Resolución 2404 de 2019, en consecuencia

se ha originado la ausencia de planes y estrategias de intervención psicosocial, posteriormente aumentos en la rotación del personal, ineficiencia en los procesos productivos, accidentalidad y estrés. Con base a lo anterior, se planteó la necesidad de aplicación de herramientas que permitan evaluar el riesgo intralaboral, el clima organizacional al que se enfrentan los colaboradores, y su relación con el desempeño laboral.

2.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral que afectan el desempeño productivo de los empleados de la empresa Helados Mexicanos?

2.3 Sistematización

- ¿Cuál fue la última encuesta de riesgo psicosocial aplicada en la empresa?
- ¿Qué resultados se observan en la encuesta de riesgo psicosocial aplicada?
- ¿Cuáles son los resultados de otras encuestas para medición del ser y el bienestar laboral de la empresa?
- ¿Qué papel ha desempeñado la gerencia en la medición de riesgo psicosocial o actividades de bienestar?
- ¿Qué actividades de bienestar y salud mental se encuentran en el plan de capacitación anual del SG-SST para el año 2021?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar de la incidencia de los factores de riesgos psicosocial intralaboral que afectan el desempeño productivo de los empleados de la empresa de Helados Mexicanos.

3.2 Objetivos Específicos

Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, evaluación de desempeño y encuesta de clima organizacional.

Evaluar los resultados de la batería de riesgo psicosocial intralaboral y su impacto en los resultados de la evaluación de desempeño y clima organizacional.

Formular estrategias de bienestar enfocadas a optimizar el desempeño y calidad laboral de los trabajadores.

4 Justificación y delimitación

4.1 Justificación

Dentro del desarrollo de las organizaciones se disponen de muchos factores para poder llevar a cabo los procesos y cumplir la demanda del mercado, entre los más importantes se encuentra, el recurso humano es decir los colaboradores, siendo éste el pilar vivo en todas las actividades que establece la empresa encaminadas al alcance de las metas y objetivos propuestos, sin embargo el ritmo actual que manejan las empresas ha llevado a un acrecentamiento de riesgos psicosociales generando consecuencias tales como enfermedades físicas y mentales, disminución en la productividad laboral y aumento de pérdidas económicas.

“De acuerdo con las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo realizadas por el Ministerio del Trabajo en los años 2007 y 2013 demostraron que dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés. También se observó un incremento del 43% de los trastornos mentales y del comportamiento entre 2009 y 2012, principalmente por el reconocimiento de eventos de ansiedad y de depresión.”(*Bienestar y salud mental un compromiso de MinTrabajo y el Sector Publico - Ministerio del trabajo, s. f.*)

La empresa, cuenta con aproximadamente 45 colaboradores con un riesgo I y II, por lo cual debe ajustar su gestión, implementando medidas que cumplan la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2404 de 2019 y demás normatividad legal vigente aplicable, con el fin de reducir el ausentismo laboral, la rotación de personal y aumento de bienestar y productividad laboral de los colaboradores. Además, este proyecto de investigación proporcionó una adecuada identificación de riesgos psicosociales, priorizando así la concientización y auto protección en

temas de salud, no solo mental si no también física, permitiendo así el desarrollo de estrategias ideales y fundamentales para el mejoramiento continuo y general de la organización.

4.2 Delimitación

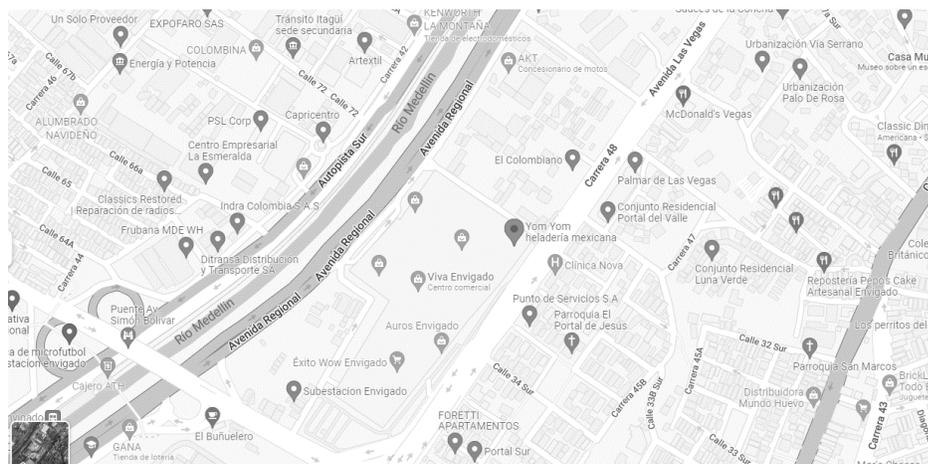
4.2.1 Temporal

El presente proyecto se desarrolló en el periodo comprendido entre los meses de junio y diciembre del año 2022.

4.2.2 Espacial

La empresa está ubicada en la ciudad de Envigado, en la dirección Cra 45 50# Sur 40 Interior 115, Ciudadela Real.

Figura 1 Ubicación de la empresa Helados Mexicanos



Fuente: (Google, 2022)

4.2.3 Operacional

La actividad económica de la empresa es identificada con el código, que CIU 1040 corresponde a la “Elaboración de productos lácteos”.

4.3 Limitaciones

La disposición del tiempo es reducida para la ejecución del proyecto, lo que generó atrasos en la aplicación de herramientas y análisis de las mismas.

Las visitas a la empresa por cuestiones de pandemia y estrictas reglas establecidas por la organización, restringieron la realización del estudio de manera presencial, de igual forma la utilización de herramientas ofimáticas, ya que, los empleados en su mayoría no cuentan con el uso de herramientas ofimáticas o tecnológicas.

5 Marco de referencia

5.1 Estado del Arte

El desarrollo de búsqueda para la elaboración del estado del arte se encamina en las investigaciones que abordan la incidencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral, en el desempeño de la productividad de los colaboradores de una organización, considerando el problema de investigación, objetivos, normatividad aplicable y estudios de análisis equivalentes para diferentes sectores y empresas. Por lo anterior, se efectúa la búsqueda de información en las bases de datos tales como: Biblioteca ECCI, Google Scholar, Scielo , Science Direct y Redalyc.

Título: Análisis del factor de riesgo psicosocial intralaboral a los soldadores de la empresa PROMEC S.C.C y su incidencia en la productividad.

Autor o Autores: Jonathan Damián Pillajo Pazmiño & MSc. Blanca Liliana Topón

Universidad: Universidad Tecnológica Indoamericana de Quito – Ecuador

Año: 2019

Análisis: El objetivo puntual de este trabajo de investigación se basó en la identificación de factores de riesgos psicosociales intralaborales de los trabajadores de cargo soldadores de la empresa PROMEC S.C.C, y su incidencia en la productividad laboral, debido a los diferentes efectos como bajo desempeño en el puesto de trabajo, pérdidas económicas significativas para la organización y un aumento de rotación de personal, todo relacionado al estrés laboral identificado en los trabajadores. Dentro del marco metodológico de la investigación, utilizaron un enfoque cualitativo, ya que se tuvo una directa participación de los trabajadores, manejando como muestra, 20 trabajadores, y su estudio técnico fue basado en la investigación visual, realizada en campo dentro de las instalaciones de la empresa, ejecutando técnicas como

entrevistas, puesto que el contacto directo con el personal es de importancia para realizar todo análisis necesario en la identificación de los riesgos psicosociales a los que los trabajadores se encontraban expuestos, para esto se aplicó un cuestionario psicológico con el fin de determinar el grado de exposición, utilizando el instrumento “encuesta modelo CoPsoQ-istas21”, además, para identificar la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla, se utilizó el siguiente indicador, producción real (unidades) sobre horas – hombre empleadas, siendo así una investigación de tipo exploratorio, puesto que se describieron variables y diferentes mediciones, las cuales evidenciaron los diferentes hechos que causan la problemática puntual que los autores identificaron dentro de su proyecto de investigación. A manera de conclusión los autores del proyecto de investigación, señalan que los resultados en la aplicación del cuestionario CoPsoQ-Istas 21, obtuvieron que hay una incidencia del 100% en el índice de apoyo social, calidad de liderazgo por la empresa, y las compensaciones, demostrando así un riesgo alto, como segundo resultado entre la relación que existía entre la incidencia de los riesgos psicosociales y la productividad, se obtuvieron como resultados que si hay existencia de incidencia, puesto que los datos analizados en los meses escogidos, demostraron que no se cumplieron con las actividades al 100%, generando así una alerta para la empresa.

Título: “Incidencia de los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la camaronera Gambirasi S.A.

Autor o Autores: Miguel Ángel Lucio García & Freddy Leonardo Cruz Orrala

Universidad: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Año: 2021

Análisis: Los investigadores de este proyecto, identificaron la problemática presentada en la empresa de camaronera Gambirasi S.A., la cual fue la extensión de personal por aumento de demanda de productos, lo cual repercutó en un inadecuado ambiente laboral, dejando a un lado el bienestar psicosocial de sus colaboradores y a su vez interfiriendo de manera negativa en el desempeño laboral. Por lo cual los autores puntualizaron como objetivo principal determinar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, utilizando una investigación documental y/o bibliográfica, de igual forma se ejecutó la investigación de campo bajo la utilización de los instrumentos de la observación, entrevistas informales y de baterías de preguntas psicosociales aplicadas a los colaboradores del área de operación, por otro lado la investigación fue descriptiva puesto que se analizó el comportamiento de las diferentes variables y así se determinaron los diferentes patrones, también se utilizó la investigación correlacional puesto que se buscó determinar el nivel de relación entre las diferentes variables a través de estadísticas y pruebas de hipótesis. Durante la ejecución en la búsqueda de resultados, se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo CoPsoQ - Ista 21 versión media a una muestra de 25 trabajadores. Como resultados obtuvieron la identificación de la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral según la comparación de la productividad durante los periodos de los años 2019 y 2020, identificando factores tales como conflictos de trabajo, familia y compensaciones que interfirieron de manera negativa en la salud de los trabajadores y el rendimiento laboral.

Título: Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad

Autor o Autores: Rubén Patricio Páez Landeta & Hernán Marcelo Santamaría Albuja & María Judith Albán Medina & Guido Germán Albán Pérez & Luis Gonzalo Landeta Bejarano

Universidad: Universidad del Azuay

Año: 2021

Análisis: El estudio realizado por los autores tuvo como objetivo principal, determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores, a fin de conocer la problemática y plantear así diferentes alternativas en beneficio de la salud. La ejecución de la investigación fue de tipo mixto, correlacional y de corte trasversal, aplicado a una muestra de 40 trabajadores, utilizando los instrumentos de la observación y entrevistas individuales al personal de la organización, también se utilizaron encuestas enfocadas demográficamente, de desempeño laboral y F Psico 3.0, éste último es un “método de evaluación FPSICO de factores psicosociales es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), se basa en la aplicación de un cuestionario individual a partir de la definición de factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral relativas a la organización y al contenido del trabajo que pueden afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud de los trabajadores.” (Gesinor, s. f.). En cuanto a los resultados obtenidos se pudo afirmar la correlación que si existió en el momento de cada análisis, dando lugar a que la variable de desempeño laboral y los riesgos psicosociales presentaron una correlación inversa, lo cual quiso decir que a mayor riesgo psicosocial menor es su desempeño laboral.

Título: Análisis de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su incidencia en el entorno extra laboral en los colaboradores del autoservicio Maximercar del municipio de Fusagasugá

Autor o Autores: Diana Valentina Mojica Peña & Milagro del Rosario Zuleta & Yohanna Alejandra Barrios Díaz

Universidad: Corporación Universitaria UNITEC

Año: 2021

Análisis: El objetivo planteado para el desarrollo del trabajo de investigación, se fundamentó en analizar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su incidencia en el entorno extralaboral en los colaboradores del autoservicio Maximerca ubicado en el municipio de Fusagasugá. Puesto que en la descripción de la problemática los autores mencionan que las «interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo»

Dicho lo anterior, el desarrollo de la investigación fue de tipo corte transversal en vista a que se examinaron datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo a una muestra puntual de trabajadores, su diseño fue descriptivo, debido a la agrupación y sistematización de la información que respondieron al cumplimiento de los objetivos expuestos por los autores, además tuvo un enfoque de investigación cuantitativo debido al desarrollo de la investigación, como lo fue la búsqueda de la problemática, derivación de objetivos y preguntas de investigación, revisión de diferente bibliografía y la determinación de variables, las cuales se buscaron probar y medir, analizando así los resultados obtenidos, utilizando diferentes métodos estadísticos y desarrollándose así una serie de conclusiones. Como muestra se utilizó un número de 40 trabajadores, y como instrumento se utilizó la aplicación de la batería de evaluación de

factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. De este modo los resultados de la aplicación del instrumento de la batería, obtuvieron que tanto la parte intralaboral y extralaboral presentaron un nivel alto, muy alto y medio, encontrando así la presencia de sintomatología asociada al estrés, siendo así que cada aspecto evaluado sea una representación de fuente de riesgo significativo, se puede resaltar que la falta de liderazgo, las jornadas laborales prolongadas sin pausa o en días de descanso, las inadecuadas relaciones sociales entre compañeros de trabajo, la retroalimentación laboral negativa, la poca socialización y participación suficiente antes de iniciar actividades puntuales o la información excesiva y compleja, las inadecuadas instalaciones o ambiente laboral que generan molestias, fatigas, preocupación, entre otras, afectan de manera directa y negativa la vida personal y familiar de los trabajadores, de la misma manera el desempeño y la responsabilidad laboral es afectada, perturbando así la organización en general.

Título: Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías

Autor o Autores: Amparo Ríos Hernández & Olga Cristina Vera Nieto & Luis Alexander Mendieta Ombita

Universidad: ECCI

Año: 2020

Análisis: Los autores establecieron el desarrollo de su investigación en una empresa que se dedica a la fabricación de carrocerías con sede en Dosquebradas Risaralda, enfocando su objetivo a analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y su relación en el desempeño laboral. Dentro de su metodología de investigación enfocaron el

paradigma como cuantitativo, empírico – analítico, debido a que manejaron diferentes datos estadísticos, utilizaron procesos de análisis secuencial, deductivo y objetivo de la realidad. Como método de investigación dedujeron el correlacional, relacionaron variables de factor de riesgo psicosocial reconocidas y detalladas y la relación a las variables de la evaluación de desempeño y sus derivaciones, buscando así saber cómo influyen en el ausentismo laboral, lo anterior se ejecutó utilizando una muestra de 92 trabajadores y como instrumento utilizaron la observación directa analizando estudios realizados, la recopilación de información documentada de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de años anteriores y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial como instrumento estructurado por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. Los resultados obtenidos arrojaron un alto nivel y relación entre los factores de riesgo psicosocial en cada una de las dimensiones y dominios que están relacionados con las actividades y desempeño laboral, conociendo así las estrategias puntuales de intervención.

Título: Propuesta para mitigar los factores de riesgo psicosocial en una empresa de energía

Autor o Autores: María Elizabeth Ledesma Tarazona & Yenny Andrea Daza Contreras & Carlos Alberto Gómez Cano

Universidad: Santo Tomas

Año: 2020

Análisis: Los autores del artículo mencionan la importancia de la detección de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, y así atacar de manera directa y adecuada el estrés y las enfermedades derivadas de aquellos factores que afectan la salud y el desempeño laboral de

los trabajadores, por tal motivo la investigación realizada tuvo como objetivo proponer estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral en los dominios de liderazgo, relaciones sociales y demandas de trabajo. La investigación se desarrolló, bajo un enfoque mixto, utilizando herramientas cualitativas y cuantitativas, empleando instrumentos como 85 encuestas con preguntas cerradas y 6 entrevistas a los jefes de área y la observación directa en la revisión documental como lo fue la batería de riesgo psicosocial aplicada por la empresa, además el paradigma que orientó la exploración fue el crítico social. Como resultados de dicho estudio, los autores obtuvieron que los colaboradores de diferentes áreas de la organización se encontraron expuestos a altos niveles de riesgo por estrés en dominios tales como lo fue el liderazgo y las relaciones sociales, las demandas de trabajo y todos aquellos factores extralaborales y demás, identificando así características detalladas e importantes, como lo son la falta de espacios de recreación o programas de pausas activas que les permitan esparcirse en momentos dentro de sus labores, haciendo que su desempeño laboral resultara de manera positiva tanto para todos aquellos trabajadores como para la organización en general, así mismo se identificaron las condiciones extralaborales y se determinó la incidencia de relaciones familiares, los posibles conflictos y las diferentes maneras de vivir, lo cual también afecta al desempeño esencial e ideal de un trabajador. Por tal motivo plantearon diferentes estrategias puntuales con el fin de mitigar aquellos riesgos psicosociales de alto nivel de estrés y que enfatiza directamente en el desempeño laboral, por lo cual recomiendan la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial y la conformación de gerencia en talento humano, perfeccionando así la cultura laboral, estilos de liderazgo y la resolución de conflictos y clima organizacional, enfocándose así en el aumento de la competitividad, productividad y rendimiento adecuado laboral para así llegar a cumplir las metas estipuladas.

Título: Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su impacto en las evaluaciones de desempeño en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021

Autor o Autores: Rodríguez Cardona Elizabeth & Velásquez Jiménez Erika Nayibe & Malagón Lara Nubia Yaneth

Universidad: Corporación Universitaria Unitec

Año: 2021

Análisis: Identificar las estrategias adecuadas para intervenir los riesgos psicosociales laborales con el fin de fortalecer y satisfacer a los colaboradores, siendo éstos el mayor valor de una organización, es uno de los objetivos puntuales que se busca al momento de intervenir dichos riesgos, por tal motivo los autores dentro de este proyecto de investigación tuvieron como principal objetivo analizar de manera integral los factores de la batería de riesgo psicosocial aplicada en la empresa de servicios y su impacto en los resultados de evaluación de desempeño de los años 2019 y 2021, para ello dentro del marco metodológico se identificó que los autores manejaron una investigación de tipo descriptivo con un proceso cuantitativo, y establecieron un enfoque basado en la medición numérica y así identificaron los patrones de comportamiento sobre la muestra de estudio que fueron un total de 46 trabajadores para los dos años ya mencionados. Para la evaluación de los factores psicosociales, se empleó como instrumento la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B, estipulada por el Ministerio de Protección Social en Colombia, de igual forma se utilizó el instrumento de evaluación de desempeño diseñado por una profesional en psicología especialista en talento humano, según las necesidades de la organización. Como resultados obtuvieron semejanzas en los dos instrumentos aplicados, siendo éstos muy significativos, resaltando la falta de liderazgo y acompañamiento

motivacional y apoyo en conocimientos por parte de líderes para la ejecución debida de diferentes funciones, por lo que considerar el plan de intervención es primordial en líderes los cuales son figuras visibles y guías fundamentales para alcanzar una satisfacción y desempeño adecuado en los colaboradores. Lo anterior demuestra que las etapas de desarrollo utilizadas dentro de la investigación, demuestran que la realización de comparación de los dos instrumentos utilizados, es ideal para conocer adecuadamente en donde se puede encontrar la falla y en donde es ideal realizar una intervención.

Título: Síndrome de quemarse por el trabajo y su relación con los factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura

Autor o Autores: Yeisson Valencia Agudelo

Universidad: Libre de Colombia

Año: 2016

Análisis: La investigación objeto de este trabajo fue establecer la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en el cargo de guarda de seguridad que laboran para el sector portuario de la ciudad de Buenaventura. Dentro de su desarrollo utilizaron un diseño de estudio descriptivo correlacional de corte transversal, empleando instrumentos de recolección de información tales como el cuestionar para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT) de España, la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, y las encuestas de datos sociodemográficos y laborales, todo lo anterior aplicado a una muestra de 93 colaboradores. Los

resultados obtenidos demostraron que la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo se evidenció en porcentajes altos como lo fueron en factores tales como baja ilusión por el trabajo, aumento de desgaste psíquico, desencanto profesional, presencia de sentimientos de culpa, entre otros, para los resultados de la aplicación de la batería psicosocial, se evidenció que el 42% de los trabajadores presentaron niveles altos y muy altos, enfocados a al tiempo fuera del trabajo, puesto que sus jornadas extensas no permiten el debido y suficiente descanso y momentos de esparcimiento con la familia u amigos, lo cual demuestra que no solo los factores intralaborales son de importancia de intervención, por lo que una organización debe introducir también los factores extralabores, que pueden afectar al trabajador dentro de su desempeño laboral y directamente a las funciones, metas y objetivos ideales de toda empresa.

Título: Identificación de los “factores de riesgos psicosociales” que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SINBHA SAS FINCA EL LAGO.

Autor o Autores: Ayala Andrea & Galindo Angela & Martínez Andrés, Murcia Yenny, Trujillo Germán

Universidad: Corporación Universitaria UNITEC

Año: 2019

Análisis: Este proyecto de investigación tuvo como objetivo general y puntual, identificar, evaluar y valorar los factores de riesgos psicosociales que afecta el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SINGHA SAS, el cual dentro de su desarrollo y metodología utilizaron un paradigma interpretativo y un tipo de investigación descriptivo y correlacional con un enfoque mixto es decir tanto cualitativo como cuantitativo, utilizando instrumentos como encuestas y la observación directa a una muestra de trabajadores de 145 en

total, aplicando el cuestionario estipulado por la resolución 2404 de 2010, batería para la medición de factores de riesgo psicosocial tanto para factores intralaborales como extralaborales. Como resultados y conclusiones obtuvieron que el personal de cargos administrativos, supervisores y jefes de área, tuvieron un porcentaje notable en los factores asociados a liderazgo, relaciones sociales, capacitaciones, participación y manejo del cambio, control y autonomía, demandas ambientales y esfuerzo físico. En caso del personal operativo, los factores de riesgos más notables fueron, las características de liderazgo, relaciones sociales, claridad del rol, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas de jornadas de trabajo, recompensas y demás. Y sobre los factores extralaborales, se notaron tales como el tiempo fuera del trabajo, comunicaciones, relaciones, situación económica y vivienda, lo cual denota que dichos factores influyen directamente con el desempeño laboral tanto de cargos superiores como de cargos inferiores según cronogramas estipulados, puesto que si en las cabezas de una organización hay fallas seguidamente habrá fallas para aquellos colaboradores y actividades a su cargo, dicho lo anterior los autores la intervención necesaria y rápida para mejorar el bienestar, el clima organizaciones, la motivación y crecimiento enfocados al desempeño adecuado del trabajo, incluyendo aquellos espacios de esparcimiento necesarios para la unidad de un equipo de trabajo.

Título: Identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud y el desempeño laboral en la institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano de Bogotá Colombia.

Autor o Autores: Gisette Katherine Velandia Vargas & Javier Leonardo Zuñiga Martin & Jaime Alberto Castro Martinez

Universidad: Institución Universitaria Politecnico Gran Colombiano

Año: 2018

Análisis: Dentro de la investigación plasmada en este artículo, se tuvo como objetivo principal, generar una herramienta que permita la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial para los trabajadores de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y a partir de su resultado gestar un programa de prevención y promoción que promueva la mitigación y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales. El cual utilizó dentro de su desarrollo un método de diseño enmarcado a las investigaciones psicométricas con juicio de expertos, permitiendo así reconocer la percepción de la muestra frente a las variables a medir, siendo precisa para identificar aquellos factores de riesgos psicosociales. Como instrumentos utilizaron la observación de literatura de temas específicos de riesgos psicosociales y revisión de pruebas ya existentes en a nivel mundial que ayudaron a la medición de dichos riesgos, obteniendo así variables puntuales para la creación del instrumento a aplicar según uno de los objetivos planteados dentro del artículo. A modo de resultado y conclusión puntual los autores describieron que las baterías de medición de dichos factores psicológicos a partir de la percepción de los colaboradores de una organización, se convierte en una herramienta fundamental para poder implementar aquellas estrategias que previenen, mitigan todo aquel efecto que cae directamente en los colaboradores, generando así un autocuidado ideal.

Título: Factores psicosociales que afectan la salud física y mental de los trabajadores del sector salud en Bogotá

Autor o Autores: Cristian David Galvis Najar & Yudy Catherine Ariza Duarte

Universidad: Corporación Universitaria Minuto de Dios

Año: 2021

Análisis: Como objetivo principal dentro de la investigación, los autores determinaron identificar los principales factores de riesgos psicosociales que afectan la salud física y mental de los trabajadores del sector salud en la ciudad de Bogotá, donde su metodología tuvo un enfoque cualitativo de tipo documental, utilizando como instrumento la observación directa para la revisión de bibliografía como documentos, artículos, libros, periódicos, revistas científicas, entre otros, divulgados en los años 2010 y 2020, que trataron temas de efectos psicosociales que presentaron incidencia en el sector laboral de la salud. Como resultados obtuvieron que de los diferentes documentos objeto de estudio, se identificaron factores psicosociales tales como cultura organizacional, ambiente laboral, relaciones interpersonales, estrés, sobrecarga laboral, complejidad de la tarea, exigencias psicológicas y horarios de trabajo, los factores anteriormente mencionados según la revisión realizada son los asociados al cansancio y agotamiento físico y mental, alteraciones psíquicas y trastornos de ansiedad. Lo anterior deduce la importancia de la revisión bibliográfica en cuanto a un tema en determinado, lo cual ayuda a conocer un posible factor que se puede denotar en este caso en la ciudad de Bogotá en el sector de la salud, demostrando así la carencia que existe por parte de las empresas, sobre la implementación de adecuadas intervenciones que se enfoquen en la salud mental del trabajador.

Título: Relaciones entre las condiciones psicosociales del trabajo y el desempeño laboral de trabajadores en un hospital universitario de la ciudad de Bogotá

Autor o Autores: Cindy Paola Granados Téllez & Zeus Santiago Vargas Aguirre

Universidad: Universidad de los Andes

Año: 2020

Análisis: Para el desarrollo de la investigación de este trabajo de grado, los autores definieron como objetivo principal y general, examinar la relación que existe entre las condiciones psicosociales laborales y el desempeño laboral del personal de salud en un hospital universitario de la ciudad de Bogotá. Dentro de su proceso metodológico, utilizaron un estudio correlacional basado en encuestas, el cual tuvo un enfoque cuantitativo de corte transversal, como muestra que se utilizó para el análisis de las variables puntuales que los investigadores definieron, fue 390 participantes de diferentes departamentos, y para otra variable utilizó más de 15 personas por departamento. Como instrumentos utilizaron la observación directa y la aplicación de un cuestionario laboral, instrumento enfocado para medir las tareas laborales de manera general. Dentro de los resultados obtenidos en donde consideraron variables tales como condiciones psicosociales laborales, sociodemográficas y el desempeño laboral, analizaron sus resultados bajo las hipótesis planteadas por los autores, se encontraron datos parcialmente consistentes, como lo fue una relación positiva entre control y desempeño, de igual forma no se evidenció una relación negativa entre demanda y desempeño para la primera hipótesis. Para la segunda hipótesis se evidenció una relación negativa entre tensión laboral y desempeño y diferencias entre el desempeño laboral según las características sociodemográficas, los resultados fueron coherentes con la propuesta del modelo Job Demands-Control. En conclusión la problemática tratada por los autores se encuentra asociada a la del presente trabajo, puesto que el fin de conocer por que el desempeño laboral se encuentra afectado y como intervenir aquellos riesgos psicosociales de manera positiva.

Título: Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá

Autor o Autores: Luisa F. Becerra-Ostos & Daissy Quintanilla & Ximena A. Vásquez & Héctor F. Restrepo Guerrero

Universidad: Revista de Salud Pública

Año: 2018

Análisis: Para el desarrollo de la investigación ejecutada dentro de este artículo, los autores definieron como objetivo, identificar y comprobar los factores que incurren en la aparición de enfermedades no transmisibles de salud mental, en el área de la salud pública y/o laboral en las personas que prestan sus servicios en una EPS en la ciudad de Bogotá, su investigación se ejecutó por medio de un estudio descriptivo con enfoque mixto, basándose en métodos cualitativos y cuantitativos. Para la aplicación del instrumento utilizado como encuestas, se utilizó una muestra de 50 trabajadores de manera aleatoria los cuales se encontraban en cargos administrativos. Como resultados se logró identificar la presencia de factores intralaborales y extralaborales, representando un nivel de riesgo medio y bajo, relacionados con factores como el estrés y sobrecarga laboral y con mayor incidencia en el género femenino. Dicho lo anterior, los autores mencionan la importancia de que las empresas prestadoras de salud, destinen recursos económicos y compromisos de gestión humana, para así generar una adecuada identificación, prevención e intervención a aquellos riesgos psicosociales, puesto que no se puede generar solo importancia a la salud física sino también a la mental, generando principios positivos que permitan una mayor motivación laboral y un rendimiento efectivo de las actividades laborales.

Título: Estudio de los Factores más Relevantes de los Riesgos Psicosociales que Influyen en los Empleados que Realizan Labores de Minería a Cielo Abierto En La Mina Tibamoa, En El Municipio de Firavitoba, Departamento de Boyacá, Colombia

Autor o Autores: Ayda Catalina Acevedo Neira

Universidad: Fundación Universitaria del Área Andina

Año: 2016

Análisis: La autora del proyecto de investigación identificó la necesidad asociada a los factores de riesgos psicosociales que influyen en los trabajadores de un sector específico, por lo que estableció como objetivo evaluar los riesgos psicosociales para así determinar aquellos factores de riesgos de mayor prevalencia en los trabajadores que realizan labores de minería a cielo abierto ubicada en Tibomoa en el municipio de Firavitoba del departamento de Boyacá Colombia. Para su desarrollo se estableció una investigación de tipo cuantitativo y descriptiva, analizando factores de manera estadística y manejando parámetros bajo la OIT/OMS, en donde utilizaron instrumentos tales como encuestas, entrevistas y la observación directa dentro del área operativa y administrativa para una muestra de 20 trabajadores de la mina. Como resultados y conclusiones la autora determinó que del estudio realizado los factores más relevantes e influyentes en los trabajadores, fueron la ergonomía y las condiciones laborales, puesto que el lugar de trabajo no es el adecuado y no satisface al trabajador puesto que hay exposición a condiciones inseguras tales como el ruido y el polvo. Otro factor relevante, fue el tiempo, puesto que el exceso de horas laboradas, no permite el esparcimiento o momentos libres, otro factor y muy característico que arrojó la investigación fue el fisiológico, puesto que se identificó que los trabajadores presentaron deterioro en su salud después de haber ejecutado labores habituales

dentro de la mina, sin embargo también se logra identificar que los trabajadores en medio de todas las condiciones no aptas, realizan sus labores de manera adecuada, incorporan el compañerismo entre ellos, y separan sus problemas personales con los laborales, por lo que su desempeño laboral puede mostrarse afectado en intervalos diferentes. Concluyendo así que la empresa a la cual pertenecen los colaboradores, debe intervenir criterios esenciales para velar por la salud física y psicológica de sus trabajadores.

Título: Nivel de estrés asociado a los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de la empresa Magna Construcciones LTDA

Autor o Autores: Karol Natalia Martínez Castiblanco

Universidad: Universidad Externado de Colombia

Año: 2018

Análisis: Para el desarrollo de investigación la problemática planteada por la autora, va asociada a la importancia de la identificación de niveles de estrés que pueden convertirse en trastornos que afectan la salud, el cual puede estar asociados a factores psicológicos presentes en el trabajo, y que pueden ser intervenidos y controlados y así mejorar el bienestar, satisfacción y calidad de productividad y competitividad dentro de una organización. Dicho lo anterior, se planteó como objetivo principal de investigación, identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de construcción, a través de la aplicación de un cuestionario que evalúa el estrés y la realización de entrevistas a profundidad, de tal manera que se pueden generar estrategias de manejo e intervención adecuadas. Dentro de su proceso metodológico la autora fundamentó el trabajo con un estudio explicativo, manejando la investigación mixta con enfoques cualitativos y cuantitativos, utilizando así instrumentos tales

como recolección de datos con toma de cuestionarios y entrevistas individuales a una muestra total de 20 trabajadores los cuales participaron de manera voluntaria. Como resultados se obtuvieron que al analizar los cuestionarios y las entrevistas, las variables estudiadas determinaron que más del 50% de los trabajadores de cargos administrativos se encuentran afectados con niveles de estrés alto y muy alto, sobre todo en hombres, debido a factores tales como sobrecarga laboral, limitaciones de tiempo, lo cual les ha generado afectaciones a la salud como dolores de cuello, espalda, cefalea, patologías respiratorias, problemas gastrointestinales, dificultad en la concentración, cansancio. En cuanto a las condiciones laborales en la planta física, se logró evidenciar que se presenta bajo nivel de estrés, puesto que hay buena iluminación y poco ruido. Sin embargo se logró afirmar que la empresa genera diferentes beneficios laborales, tales como horarios flexibles, bonificaciones económicas, apoyo económico para la educación y adecuado tiempo en familia. Como conclusión se pudo evidenciar que en las actividades laborales existen infinidad de factores que pueden generar estrés a los colaboradores, por lo cual las intervenciones en búsqueda de una satisfacción general y adecuado ambiente laboral debe ser enfocado a todo los factores que se identifiquen detalladamente y que cada colaborador pueda manifestar y pueda ser recurrente en la afectación de la salud tanto física como mental del trabajador, lo cual pueda repercutir al desempeño laboral apropiado.

5.2 Marco teórico

5.2.1 *El Trabajo*

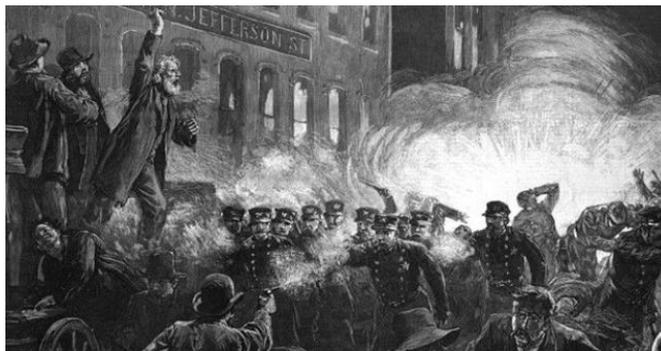
A lo largo de la historia, los seres humanos hemos ido modificando nuestros hábitos y costumbres, utilizando la fuerza y el conocimiento para tratar de satisfacer nuestras necesidades y mejorar nuestra calidad de vida. Este intento de superación se realizó a través del trabajo y el empleo de recursos y energía, de forma tal que a medida que se desarrollaba el trabajo, inevitablemente, se realizaba un intercambio tanto con el medioambiente como con otros seres humanos. Pero al trabajar, además de modificar su entorno, un individuo también se modificaba a sí mismo, al vincularse de forma solidaria o conflictiva con otros individuos o grupos. (Publicado por Ronald Ramirez Olano el mayo 1 & blog, s. f.), de modo que es importante mencionar de manera específica el concepto de “trabajo”, el cual “representa toda actividad realizada por el hombre con el propósito de producir bienes y servicios que le permita satisfacer sus necesidades y las de los demás. Esta actividad puede llevarse a cabo de dos formas: manual (que implica esfuerzo físico) o intelectual (que implica esfuerzo mental)”(Definista, s. f.)

En efecto en la actualidad, el trabajo es un dinamismo elemental en la humanidad, incidiendo en el ser humano de manera positiva o negativa, sin embargo este punto de correlación esencial no siempre fue un punto de atención o importancia para las organizaciones ni para el mismo trabajador, puesto que a lo largo de la historia, la mano de obra ha presentado insuficiencia de cualquier protección, comprometiendo la salud tanto física como mental, debido a no tener más opciones que asumir las actividades laborales de alto riesgo o de poca satisfacción, es así como el bienestar de la salud en el trabajo era desconocido y no surgía alguna preocupación de donde provenían las consecuencias, las cuales se encontraban asociadas a la actividad laboral y su ambiente organizacional.

Sin embargo “el panorama laboral ha cambiado drásticamente. La aparición de los primeros estados, del sindicalismo del reconocimiento de los derechos humanos y de las formas modernas de producción empresarial ha disminuido la dureza, frecuentemente inhumana, de las condiciones de trabajo. Las condiciones laborales han mejorado sustantivamente en los aspectos físicos del trabajo tales como horas de trabajo, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido, ambientales y de higiene. El efecto de tales modificaciones ha sido una disminución de la morbilidad y de la siniestralidad en el trabajo. El número de enfermedades laborales y de accidentes se ha controlado parcialmente y ha disminuido su incidencia. Pero probablemente, la mayor modificación se ha producido en el cambio del concepto de salud laboral que ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social y empresarial, y, principalmente, en un derecho del trabajador”(Moreno Jiménez, 2011)

El mundo ha sido declarante que en la historia han existido movilizaciones gremiales que lograron tomar fuerza e impulsaron grandes transformaciones en los derechos de los obreros, incidiendo las reformas políticas, sociales y económicas, como lo fue en EE.UU la revuelta de Haymarkert en el año 1886, este acontecimiento, es por el cual se conmemora el día internacional del trabajo, huelga que se desencadenó por fabricantes sindicalistas de Chicago, exigiendo mejores condiciones laborales, este hecho dejó un número garrafal de muertes y heridos. (Seitz, 2015)

Figura 2 Huelga de fabricantes sindicalistas de Chicago



Fuente: (BBC New Mundo, 2022)

La OIT menciona que “El trabajo no es una mercancía. No es un objeto inanimado que pueda negociarse para obtener más ganancias o conseguir el precio más bajo. Este forma parte de la vida cotidiana de cada persona y es la base de su dignidad, bienestar y desarrollo como ser humano”(Los beneficios de las Normas, s. f.) . Anudando a esto en las siguientes líneas se hace necesario mencionar el concepto de trabajo decente y su desarrollo.

5.2.2 Trabajo Decente

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha propuesto el concepto de "el trabajo decente", definiéndose como las “expectativas del ser humano en lo que se refiere al trabajo. Ello supone el acceso a un trabajo productivo y debidamente remunerado, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social de las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal y de inclusión social, la libertad de los individuos para expresar sus reivindicaciones, organizarse y participar en la toma de las decisiones que afecten en su vida, así como la igualdad de oportunidades y de trato para todas las personas, tanto para los hombres como para las mujeres” (*Trabajo decente*, s. f.)

“Alcanzar la meta del trabajo decente en la economía globalizada requiere la adopción de medidas en el plano internacional. Eso es lo que hace la Organización Internacional del Trabajo desde que se creó, a través de un sistema de instrumentos jurídicos respaldados por gobiernos, empleadores y trabajadores”(Derechos y normas del trabajo, s. f.)

En definitiva, cuando las cosas empezaron a tomar su orden en cuanto al trabajo y la seguridad y protección de los trabajadores, todo desarrollo de las primeras leyes y todo aquel ordenamiento jurídico preventivo fue enfocado a la seguridad industrial y su prevención de riesgos laborales, encontrando así preciso mencionar detalladamente éste último concepto.

5.2.3 *Riesgos Laborales*

“El riesgo laboral es toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad laboral. Es todo aquello que puede producir un accidente o siniestro con resultado de heridas o daños físicos y/o psicológicos. El efecto siempre será negativo sobre la persona que lo sufre. Los factores de riesgo en los diversos tipos de trabajo son diferentes y los daños causados son de diferente gravedad”. (BeeDIGITAL, 2015). Es importante resaltar que el riesgo laboral debe desplegarse cumpliendo ciertas condiciones o características, tales como, deben ser ejecutados bajo explícito ambiente laboral, efectuando la jornada laboral determinada y bajo las pautas de trabajo explícitas por el contratante.

“Generalmente los riesgos laborales son clasificados por dos aspectos: el nivel de exposición y los factores de riesgo que los causan. Esto tomando en consideración que no corre el mismo riesgo un trabajador en una oficina frente a quien desempeña su labor frente a una maquinaria. Aunque pueden identificarse múltiples tipos dependiendo del enfoque, la frecuencia y el lugar, podemos identificar 7 tipos de riesgos laborales”: (▷ *Riesgos Laborales*, 2019). Riesgo Químico, Físico, Biológico, Psicosocial, Ergonómico, Ambiental y Mecánico.

“En cuanto a la clasificación de los riesgos laborales, en Colombia, de acuerdo con el decreto 1295 de 1994, los niveles de riesgo son medidos en una escala del 1 al 5. "Cuando una misma empresa tuviese más de un centro de trabajo, podrá tener diferentes clases de riesgo, para cada uno de ellos por separado, bajo un misma identificación", dice la norma. Cada clase de riesgo tendrá su identificación tributaria, siempre que exista diferenciación clara en la actividad que desarrollan, en las instalaciones locativas y en la exposición a factores de riesgo ocupacional. En el primer nivel de riesgo están los cargos donde el riesgo laboral es mínimo. En ese sentido, a

medida que aumenta el nivel, aumenta el riesgo; por lo que el quinto nivel de riesgo corresponde a los puestos con mayor probabilidad de accidentes”.(Tiempo, 2022)

Figura 3 Clasificación de riesgos laborales en Colombia

CLASIFICACIÓN	ESCALA DE RIESGO
CLASE I	Riesgo mínimo
CLASE II	Riesgo bajo
CLASE III	Riesgo medio
CLASE IV	Riesgo alto
CLASE V	Riesgo máximo

Fuente: (Geovictoria, riesgos laborales en Colombia, 2022)

Todas las empresas en Colombia deben cotizar sobre las diferentes clases de riesgo y deben hacerlo por ley, según el decreto 1295 de 1994.

Todos los sectores económicos tienen riesgos laborales asociados a sus actividades, en Colombia el Observatorio de Seguridad y Salud en el Trabajo del consejo Colombiano de Seguridad, afirma que los sectores económicos con las tasas más altas de enfermedades de origen laboral son el sector minas y canteras registró la mayor tasa de muertes de origen laboral y el sector de servicios sociales y de salud tuvo la mayor tasa de enfermedades laboral como lo evidencia la **Figura 4** . (S.A.S, s. f.)

Figura 4 Tasas de riesgos laborales por sector 2020

LAS TASAS DE LOS RIESGOS LABORALES POR SECTOR
Cifras a junio de 2020

Sector económico	Tasa X 100 trabajadores (accidentes laborales)	Tasa X 100.000 trabajadores (enfermedades laborales)	Tasa X 100.000 trabajadores (muertes laborales)
● Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	6,75%	88,23%	3,50%
● Minas y canteras	4,72%	69,04%	25,89%
● Industria manufacturera	3,13%	96,68%	0,90%
● Pesca	3,13%	0%	16,76%
● Eléctrico, gas y agua	2,98%	37,16%	4,46%
● Construcción	2,77%	17,21%	3,28%
● Servicios sociales y de salud	2,53%	345,88%	1,50%
● Hoteles y restaurantes	2,32%	53,16%	0,73%
● Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1,84%	30,81%	4,28%
● Servicios comunitarios, sociales y personales	1,75%	23,85%	0,93%
● Comercio	1,69%	26,07%	0,49%
● Inmobiliario	1,52%	34,02%	1,11%
● Órganos extraterritoriales	1%	0%	0%
● Administración pública y defensa	0,87%	35,59%	1,53%
● Servicio doméstico	0,82%	11,46%	1,64%
● Educación	0,58%	20,75%	0,55%
● Financiero	0,50%	19,30%	0%
● País	2,09%	60,08%	1,96%

Fuente: (La República, 2022)

En este mismo contexto, es significativo mencionar la llegada de la pandemia, la cual hizo que se resaltara la importancia de la seguridad y salud en el trabajo, puesto que al llegar el denominado teletrabajo, las empresas debieron poner sus ojos en los riesgos que se generarían. Según la Organización iberoamericana de seguridad social, los riesgos más destacados en el teletrabajo fueron, los trastornos muscoesqueléticos, fatiga visual, fatiga mental y factores psicosociales.

A continuación y aunado a esto, es importante resaltar todo contexto relacionado a los riesgos psicosociales.

5.2.4 *Riesgos Psicosociales*

Dentro de los principios de los derechos del ser humano, está el tener el goce máximo de salud, en cuanto acceso, servicios integrales y de calidad, oportunos, entre otros. “Sin la salud en el trabajo una persona no puede contribuir a la sociedad y lograr el bienestar. Si la salud en el trabajo se ve amenazada, las bases del empleo productivo y el desarrollo socioeconómico se ven socavadas. Los problemas de salud física y mental cobran cada día mayor importancia en el mundo del trabajo. Producen graves efectos en el bienestar de las personas; reducen las perspectivas de empleo y los salarios; tienen consecuencias negativas para los ingresos de las familias y la productividad de las organizaciones, y redundan en elevados costos directos e indirectos para la economía de un país. En este contexto complejo, el lugar de trabajo es una importante fuente de riesgos psicosociales y, al mismo tiempo, el ámbito ideal para hacerles frente mediante una actuación preventiva colectiva orientada a proteger la salud y el bienestar de los trabajadores”. (*Boletín Internacional de Investigación Sindical – 2016, vol. 8, núm. 1-2, s. f.*)

En ese mismo contexto “los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son: Cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros” (*Los*

riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo / Safety and health at work EU-OSHA, s. f.) entre otros.

Los riesgos psicosociales perjudican notoriamente la salud de los trabajadores, lo cual causa tanto accidentes como enfermedades laborales, “la Organización Internacional del Trabajo calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales. A nivel global, las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017.”(*El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día, 2019*).

Seguidamente conviene destacar de manera concisa los conceptos de accidente de trabajo y enfermedad laboral.

5.2.5 Accidente de trabajo

La ley 1562 de 2012 artículo 3, define que “accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, incluso fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se consideran accidentes de trabajo aquellos que se produzcan:

- Durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- Durante el ejercicio de la función sindical aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

➤ Por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria, cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión” (*Ley-1562-de-2012.pdf*, s. f.)

Para tal efecto el Consejo Colombiano de Seguridad informa que el número de accidentes de trabajo creció en 14% con respecto al 2020, “en total, durante 2021 se reportaron de 513.857 accidentes de trabajo, lo que equivale a una tasa nacional de 4,76 accidentes por cada 100 trabajadores, superior con respecto a la registrada en 2020, que se ubicó en 4,45. En promedio durante 2021 se presentaron 1.408 accidentes de trabajo por día, el 52,3% del número de accidentes de trabajo en Colombia se concentran en Bogotá y Antioquia (147.182 y 121.392 accidentes de trabajo, respectivamente)”(«Siniestralidad laboral en 2021», 2022a)

5.2.6 Enfermedad Laboral

“El artículo 4° de la Ley 1562 de 2012 define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar”. (Bolívar, 2022)

En Colombia “el Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes”.(AdministradorSST, 2019)

Vinculando al concepto algunos hechos reales en Colombia, “la tasa de enfermedad laboral registró un descenso en 2021 (394,9 enfermedades calificadas por cada 100.000 trabajadores) con

respecto al año inmediatamente anterior (503,6 enfermedades calificadas por cada 100.000 trabajadores). Es preciso señalar que en los periodos considerados este indicador se atribuye a la determinación de la COVID-19 como enfermedad laboral directa, de acuerdo con el Decreto 676 de 2020, se reportó un total de 42.646 enfermedades calificadas, es decir, un promedio de 117 por día. Las regiones que concentraron el 45,9% de las enfermedades laborales calificadas fueron Bogotá con 14.222 casos y Antioquia con 5363 eventos” («Siniestralidad laboral en 2021», 2022)

En Colombia, “actualmente, el Decreto 1477 de 2014 del Ministerio de Trabajo expone la tabla de enfermedades laborales. En esta se identifican enfermedades que pueden ser producidas por cinco factores de riesgo ocupacional que son: agentes químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos”(AdministradorSST, 2019b)

Algunas de las enfermedades relacionadas en dicha tabla que pueden originarse por agentes psicosociales son: Enfermedades cerebrovasculares, ulcera gástrica, depresión, trastorno de pánico, trastornos de ansiedad, reacciones a estrés grave, estrés post-traumático, entre otros. (*decreto1477_14.pdf,*)

Dentro de este marco es importante resaltar la enfermedad relacionada al estrés laboral, por lo cual en las siguientes líneas se observa de manera más específica.

5.2.7 Estrés

“El estrés es un estado de tensión física y emocional originado como reacción a una estímulo o presión, ya sea positivo o negativo. Se trata de un estado de defensa que, en pequeñas dosis, ayuda al organismo a reaccionar y adaptarse a los acontecimientos. Un nivel de estrés normal se considera sano e incluso positivo ya que ayuda a estimular a las personas para actuar ante los estímulos de la vida diaria. Sin embargo, cuando el estrés es excesivo o no se controla

adecuadamente puede producir problemas de desgaste mental, como irritabilidad y ansiedad, o trastornos psicosomáticos”. (*Estrés*, s. f.)

5.2.8 Estrés Laboral

En las diferentes actividades laborales se experimenta la presión laboral, lo cual en su mayoría de las veces es inevitable, puesto que la carga de trabajo, los plazos de entrega, el adecuado desempeño y el deseo del reconocimiento laboral hacen parte de la rutina de un trabajador, sin embargo existen factores tales como la sobrecarga y rutina laboral, las exigencias extremas, ambientes poco cómodos y peligrosos, entre otros, terminan siendo la raíz de aquel sentimiento de impotencia, tensión, frustración lo cual se encierra en el concepto del estrés laboral, ocasionando así enfermedades laborales y accidentes de trabajo que afectan tanto la salud física y mental de las personas.

Juana Patlán Pérez (2019) define que “el estrés laboral puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Una exposición prolongada al estrés en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede contribuir a una variedad de enfermedades debilitantes que van desde enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer”.

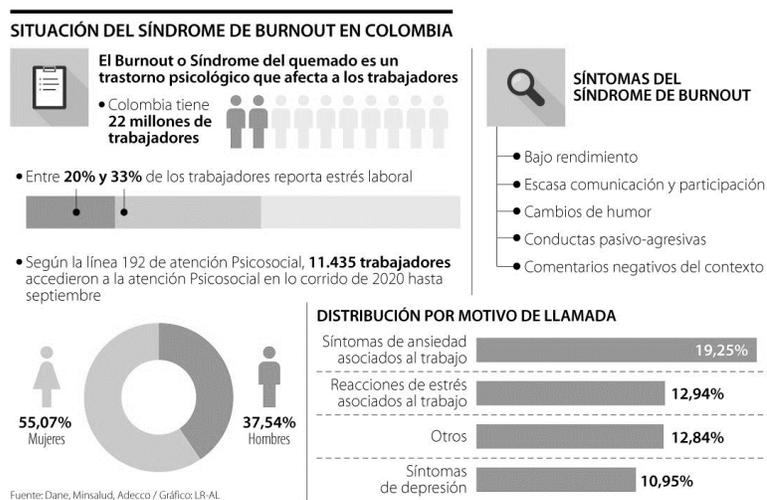
Además, Pérez, señala que la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo define al estrés laboral como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. También, el estrés laboral se define como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo, caracterizándose por ser un estado de altos niveles de excitación o angustia.(Patlán Pérez & Patlán Pérez, 2019)

En este mismo orden de ideas y especificando temas asociados al estrés laboral, los cuales aumentaron directamente por los diferentes factores y circunstancias generadas en la pandemia, como lo fue la modalidad del teletrabajo o trabajo en casa, lo cual generó en materia psicosocial y entre muchas enfermedades, el estrés laboral y el Síndrome de Burnout o del quemado.

5.2.9 Síndrome de Burnout

“Hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. Es un proceso en el que progresivamente el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral.”(Síntomas del síndrome de ‘burnout’, s. f.). Como muestra o ilustración, la **figura 5**, afirma la situación en Colombia sobre el síndrome Burnout durante el año 2020.

Figura 5 Situación del síndrome de Burnout en Colombia 202



Fuente: (La República, 2022)

Mar Sevilla y María Sanchez 2015, mencionan que la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en 2019 el burnout como enfermedad, que será incluida en la Clasificación

Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), cuya entrada en vigor se ha fijado para el 1 de enero de 2022.

Además afirman que la principal diferencia entre burnout y estrés, según Iván Fernández Suárez, profesor del Máster en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), "es que el estrés no siempre es negativo; en muchas ocasiones nos permite ser más efectivos, reaccionar mejor, rendir más...". En cambio, el síndrome de estar quemado, que es "un desajuste continuado entre las demandas y capacidades físicas y mentales del organismo", siempre es negativo. (*¿Qué es el síndrome de burnout?*, 2015)

Conociendo todos aquellos riesgos que se pueden desarrollar por todos aquellos factores ya mencionados y que se encuentran en las diferentes organizaciones, se hace necesario resaltar el tema de prevención de riesgos laborales, puesto que el pilar de cualquier empresa son sus colaboradores y con ello la protección de su salud, por lo cual en las siguientes líneas se desarrolla de manera específica todo lo relacionado a dicho concepto.

5.2.10 Prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos laborales es el conjunto de actividades y medidas que se ejecutan en las organizaciones con la finalidad de evitar o minimizar las posibilidades de que algunos de los trabajadores puedan padecer daños como consecuencia del trabajo que desarrollan. Al referirnos a daños, queremos hablar sobre accidentes, lesiones, enfermedades o patologías laborales.(Toro, 2021)

“La prevención de riesgos laborales es uno de los pilares fundamentales de cualquier empresa, ya que ayudan a aumentar las condiciones de seguridad y con ello la protección de la salud de los trabajadores. Hay que tener en cuenta que el capital humano es uno de los mayores

recursos que puede tener una empresa, por lo que se debe cuidar y proteger para asegurar el buen funcionamiento de la misma. Todas las empresas que tengan al menos un trabajador, están obligadas por Ley a cumplir con las disposiciones marcadas por la prevención de riesgos laborales. Ya sean ejecutadas por el propio empresario o derivadas a una empresa privada externa. Las principales funciones son:

Proteger la integridad y salud de todos sus trabajadores.

Estudiar los riesgos que puede tener la empresa y cómo pueden afectar a sus empleados.

Instaurar las medidas de seguridad necesarias para reducir o eliminar los posibles riesgos”.(*¿Qué importancia tiene la prevención de riesgos laborales?*, s. f.)

Raquel Toro 2021, asevera que en este ámbito, uno de los aspectos más importantes para llevar a cabo una adecuada prevención de riesgos laborales en la organización, es ejecutar una evaluación de los riesgos que se produzcan en el lugar de trabajo.

También señala que en Colombia, la legislación que regula todo lo vinculado con los riesgos laborales queda establecido en la Ley 1562 de 2012, donde queda definido el Sistema General de Riesgos Laborales(Toro, 2021).

5.2.11 Sistema General de Riesgos Laborales

El Sistema General de Riesgos Laborales articula el sistema de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través de planes de salud ocupacional y prevención de riesgos al tiempo de atender los siniestros laborales por medio de las prestaciones de subsidio por incapacidad, indemnización por incapacidad permanente parcial, pensión de invalidez y pensión de sobrevivientes.(*Que es el Sistema General de Riesgos Laborales - Ministerio del trabajo*, s. f.)

También se conoce como “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”.(ARL SURA - *Riesgos Laborales* - ARL - *GENERALIDADES DEL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES*, s. f.)

Seguros Bolívar 2021, menciona que “el objetivo principal del Sistema General de Riesgos Laborales es prevenir, proteger y atender a los trabajadores de las enfermedades y accidentes de trabajo. De acuerdo con el Decreto 1295 de 1994, el cual define cómo opera este sistema en las empresas colombianas, describe las siguientes estrategias para lograrlo:

- Actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.
- Atención al trabajador en caso de presentarse un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.
- Reconocimiento y pago de las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, consecuencia de accidentes o enfermedades laborales, o muerte, según el caso.
- Reconocimiento del origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales. Así como también, adecuación de los lugares de trabajo.

También indica que el Ministerio de Salud describe que el SGRL está conformado por:

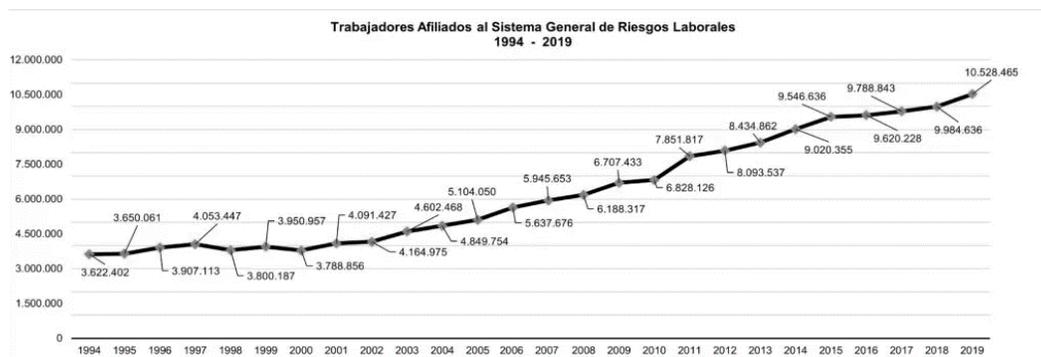
- Las ARL, es decir, las Administradoras de Riesgos Laborales públicas y privadas.
- Los empleadores y los trabajadores.

➤ Las entidades encargadas del control y vigilancia del sistema, como el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo, la Superintendencia Nacional de Salud, la Superintendencia Financiera, el Consejo Nacional de Riesgos Laborales, el Comité Nacional de Salud Ocupacional y los comités regionales y locales de Salud Ocupacional.”(Bolívar, 2021)

“Respecto a la afiliación a dicho sistema, corresponde a Los trabajadores nacionales o extranjeros que se encuentren vinculados mediante un contrato de trabajo, ya sea verbal o escrito deberán ser afiliados obligatoriamente al SGRL por parte de la Empresa o Entidad contratante”(PDF Interactivo afiliación a la ARL.pdf, s. f.), dicha afiliación es un “seguro de la Seguridad Social, cuyo fin es proteger la salud de los trabajadores y atender las contingencias derivadas de las condiciones propias del trabajo. Los trabajadores afiliados al SGRL que sufran un accidente de trabajo o una enfermedad laboral, tienen derecho al reconocimiento de prestaciones asistenciales (servicios de salud) y económicas (reconocimiento económico).

En Colombia, desde el año 1994 “con corte a diciembre de 2019 el SGRL reportaba más de 10 millones de afiliados, lo que representa un crecimiento del 5.45% con respecto al año directamente anterior. Así ha variado el número de afiliados en el sistema”(¿ Cuáles ARL lideran el sistema General de Riesgos Laborales?, 2021) como se evidencia en la **Figura 6** :

Figura 6 Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos laborales 1994-2019



Fuente: (Consultor Salud, 2022)

Como se mencionó anteriormente, una de las entidades que conforman el SGRL, son las Administradoras de Riesgos Laborales, ARL la cual se define a continuación.

5.2.12 Administradora de Riesgos Laborales ARL

Margarita Coneo 2019, refiere que “las Administradoras de Riesgos Laborales o más conocidas como ARL, son entidades aseguradoras de vida que desarrollan sus actividades con los seguros laborales; es decir, son aseguradoras que cubren riesgos de tipo laboral, incluidos aquellos que se puedan generar de camino al lugar de trabajo.

Además Coneo, afirma que el sistema general de riesgos laborales es un grupo de entidades encaminadas a proteger y asegurar la vida de los empleados en las empresas, regulado en la ley 1295 de 1994, las ARL pues son las que tienen contacto directo con el empleador. Es de gran importancia resaltar que estas entidades cubren tantas enfermedades así como accidentes”(Margarita Canon Rincón, s. f.)

Dentro de las funciones principales están:

- “Recaudar las cotizaciones hechas por las empresas para sus trabajadores.
- Brindar atención médica y de rehabilitación de aquellos trabajadores que se accidentan o se enferman por causas inherentes a su trabajo.
- Cancelar las prestaciones económicas, llámese, incapacidades, pensiones de invalidez y sobrevivientes que se generan a causa de accidentes o enfermedades laborales.
- Asesorar a las organizaciones acerca de los programas de prevención correspondientes” («¿Qué es la ARL y cómo funciona?», 2021).

“Las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) al pertenecer al Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL), el cual, a su vez, hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral

(SSSI), deben cumplir con unas obligaciones asignadas al empleador en materia de riesgos laborales, contenidas en el Decreto 1072 de 2015, entre estas está, por ejemplo, el contar con planes de trabajo anuales, que permitan el desarrollo de actividades de prevención en materia de riesgos laborales al interior de las organizaciones”(R, s. f.) Y proporcionar la asesoría técnica básica para el diseño del SG - SST obligatorio, entre otros.

Ésta última, funciona perfectamente como método ideal y obligatorio para la prevención de riesgos laborales, puesto que dentro de su desarrollo genera “pautas y disciplinas que busca la protección de la integridad física, mental y social de los colaboradores de las empresas sea cual fuere el tipo de organización, la forma de contratación y la labor que realicen” (Arias, 2020)

A continuación se desarrolla de manera explícita todo lo relacionado al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.

5.2.13 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST

“El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) abarca una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales”(«Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo», s. f.).

Su objetivo principal es “facilitar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales

para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica”. (*Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ministerio del trabajo, s. f.*)

En líneas generales, dentro de la prevención de riesgos laborales que las empresas deben cumplir bajo la normatividad legal vigente colombiana, como ya se nombró el SGSST, también ingresa y es fundamental para la prevención del riesgo psicosocial, el instrumento llamado Batería de Riesgo Psicosocial, el cual se menciona de manera más específica a continuación.

5.2.14 Batería de Riesgo Psicosocial

“Es el instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosocial, son todas aquellas condiciones y características de las organizaciones que influyen en la salud mental de los empleados o trabajadores, que afectan su rendimiento laboral e inciden en el estrés laboral, teniendo en cuenta las demandas del contexto laboral y características del individuo (el estrés laboral)”.(Admin, 2020)

La revista virtual líder safetya, para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, consolida que para facilitar el proceso de implementación de un sistema de prevención en materia de riesgos psicosociales, la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo contrató un estudio con la Universidad Javeriana. El resultado de esa investigación es una batería de instrumentos válidos y confiables para identificar, evaluar y prevenir los factores de riesgo psicosocial.

Además la revista Safetya, también señala que la función principal de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial es la de elevar la calidad de los

procesos de evaluación del riesgo psicosocial, de modo que se puedan elaborar planes y programas mejor focalizados. El objetivo que se persigue es el de establecer si hay o no riesgos psicosociales, tanto en el plano intralaboral, como en el extralaboral, y determinar qué nivel alcanzan. Los niveles son: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo medio, riesgo alto o riesgo muy alto. (admin, 2016)

“Dentro de los factores de riesgo psicosocial a identificar y evaluar se incluyen aspectos intralaborales, extralaborales e individuales. Los primeros se refieren a las circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo. Los segundos, al estilo y calidad de vida de los trabajadores, fuera del ámbito laboral. Los aspectos individuales, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular”. («Batería Riesgo Psicosocial | Expertos | ¡Contáctenos Ahora!», s. f.)

Otro de los instrumentos a utilizar enfocado al clima organizacional y que se encuentra también enlazado a la prevención del riesgo psicosocial, es lo relacionado a la medición del clima laboral, lo cual se define de manera puntual a continuación.

5.2.15 Clima Laboral

“También conocido como clima organizacional— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos”(El clima laboral u organizacional, ¿en qué consiste?, s. f.).

La importancia de un buen clima laboral, consiste en:

- Un buen clima laboral mejora la productividad de los empleados, y uno malo, todo lo contrario. De hecho, genera conflictos y que no se alcancen los objetivos.
- Un buen clima laboral genera un sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve para algo más que para generar dinero a la compañía, su compromiso aumenta.
- Se trata de una cuestión cada vez más importante para los candidatos y está ligada a otro concepto: el del salario emocional.
- Si no cuidamos el clima laboral de nuestra organización nos estaremos exponiendo a una potencial fuga de talento.(Andrés, 2019b)

5.2.16 Encuesta de clima laboral y/o organizacional

“Es una herramienta que sirve para evaluar el grado de satisfacción de las personas de la organización con la empresa. Es una manera de que los empleados expongan sus opiniones y su situación en la compañía de manera oficial. Se trata de una herramienta que ha de utilizarse de modo continuado a lo largo del tiempo. La clave de esta herramienta radica en su ejecución periódica para que, de este modo, Recursos Humanos pueda observar la evolución de los distintos indicadores y establecer programas de mejora. Además, de esta manera puede observarse si las medidas tomadas han surtido el efecto deseado en los trabajadores o no. (*Encuesta de clima laboral*, 2019)

De igual forma es importante resaltar la necesaria aplicación de dicha encuesta, por cumplimiento de normatividad legal vigente, más específico al decreto 1083 de 2015, en el artículo 2.2.10.7 Programa de bienestar de calidad de vida laboral, especifica como deber, medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

(Concepto 71951 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo - Función Pública, s. f.)

Como se mencionó anteriormente, relacionado al adecuado clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de una organización, a continuación se especifica dicho concepto y su medición.

5.2.17 Productividad laboral

“Medida económica que se encarga de calcular cuántos productos y servicios se han producido por cada factor que se ha usado — trabajadores, capital, tiempo, tierra, entre otros durante un período determinado. Su finalidad es medir la eficiencia de producción por cada recurso o factor empleado; se entiende que el proceso es eficaz cuando se produce una misma cantidad con la menor cantidad de recursos posibles. En otras palabras, cuantos menos recursos se requiera para producir una cantidad específica, mayor será la productividad y, por tanto, mayor es la eficiencia”.(«Qué es productividad en el trabajo y cómo medirla en tu empresa», 2021).

5.2.18 Desempeño Laboral

“Se refiera a “a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

En definitiva se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado —y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa—. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final”.(Andrés, 2019a)

Para intervenir de manera adecuada, existen técnicas que se pueden incorporar dentro de las organizaciones para medir el desempeño de los colaboradores, como lo es la encuesta de desempeño laboral, la cual se relaciona a continuación.

5.2.19 Evaluación de desempeño laboral

“Es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una empresa, en un periodo determinado. Para ello se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos”(Clavijo, s. f.).

5.2.20 Encuesta de desempeño laboral

“Valoración, por parte del empleador, del rendimiento de un empleado y de la calidad del trabajo realizado durante un período determinado. Puede adoptar muchas formas y puede incluir, según el caso:

Objetivos, ya sean numéricos o más generales.

Una evaluación literal, es decir, un comentario escrito que detalla la evaluación del rendimiento del empleado.

Una valoración numérica, es decir, una puntuación numérica.

Una tabla de evaluación de las aptitudes de los empleados, que permite un examen metódico de todas las aptitudes profesionales y personales que se esperan en el puesto, con diferentes niveles de evaluación. (LATAM, 2020)

5.3 Marco Legal

A lo largo de la historia y en la actualidad, Colombia ha desarrollado normatividad enfocada a la materia de la prevención de riesgos laborales y psicosociales, que salvaguardan un adecuado desarrollo dentro de las organizaciones en pro de la salud y vida de sus colaboradores.

En tal sentido, para la investigación desarrollada del presente trabajo fue necesario establecer el marco legal vigente que respaldó y garantizó el cumplimiento de las estrategias establecidas para el estudio de los riesgos psicosociales presentes en la organización y toda aquella estrategia de eliminación y prevención en pro de la salud mental y física de sus colaboradores.

A continuación se relaciona la normatividad legal vigente en temas relacionados a la prevención de riesgos laborales en general:

5.3.1 Leyes

Ley 9 de 1979 (Congreso de la Republica de Colombia) Código sanitario nacional, “reglamenta las actividades y competencias de salud pública para asegurar el bienestar de la población, dicta las reglas más importantes para el funcionamiento de Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo entidades”(Diaz Suarez et al., 2021)

Ley 100 de 1993 (Congreso de la Republica de Colombia) Por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”

Ley 1295 de 1994 (Ministerio de Trabajo de Seguridad Social) Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 776 de 2002 (Congreso de la Republica de Colombia) Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 1090 de 2006 (Congreso de la Republica de Colombia) Por lo cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”.

Ley 1502 de 2011 (Congreso de la Republica de Colombia) Por la cual se promueve la cultura en seguridad social en Colombia, se establece la semana de la seguridad social, se implementa la jornada nacional de la seguridad social y se dictan otras disposiciones.

Ley 1562 de 2012 (Congreso de la Republica de Colombia) Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Ley 1566 de 2012 (Congreso de la Republica de Colombia) Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas.

Ley 1616 de 2013 (Congreso de la Republica de Colombia) Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.

Ley 1622 de 2013 (Congreso de la Republica de Colombia) Expide el estatuto de ciudadanía juvenil, modifica el artículo 2 de la ley 1010 de 2006.

Ley 2088 de 2021 (Congreso de la Republica de Colombia) Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones, Artículo 11. Garantías laborales, sindicales y de seguridad social, párrafo 3, “Así mismo, la Administradora de Riesgos Laborales a la que se encuentre afiliado el empleador, deberá promover programas que permitan garantizar condiciones de salud física y mental”.

5.3.2 *Decretos*

Decreto 614 de 1984 (Ministerio de trabajo y protección social). Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Decreto 1295 de 1994 (Ministerio de trabajo y protección social). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales y hace referencia a los procesos sancionatorios por el incumplimiento a la normatividad de Riesgos Laborales.

Decreto 231 de 2006 (Presidencia) Por medio del cual se corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 de 200 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Decreto 1477 de 2014: (Presidencia de la Republica) Establece la nueva tabla de enfermedades laborales, que evidencia cinco factores de riesgo ocupacional: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos.

Decreto 1072 de 2015 (Ministerio de trabajo y protección social). Decreto único reglamentario del sector trabajo, que compila toda la normatividad en salud y seguridad, detalla el diseño, implementación, control y seguimiento del Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo. **Decreto 472 de 2015** (Ministerio de trabajo y protección social). Estableció los criterios de graduación de multas por infracción a las normas de SST, los cuales tienen en cuenta el tamaño de la empresa y sus activos totales en salarios mínimos mensuales.

5.3.3 *Resoluciones*

Resolución 734 de 2006 (Ministerio de trabajo y protección social). Por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006.

Resolución 2764 de 2022 (Ministerio de trabajo y protección social). Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Resolución 652 de 2012 (Ministerio de trabajo y protección social) Por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresa privadas y se dictan otras disposiciones.

Resolución 4886 de 2018 (Ministerio de salud y protección social) Por la cual se adopta la Política de Salud Mental

Resolución 089 de 2019 (Ministerio de salud y protección social) Por la cual se adopta la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas.

Resolución 2404 de 2019 (Ministerio de trabajo y protección social) Por el cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

Resolución 0312 de 2019 (Ministerio de trabajo y protección social) Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5.3.4 Circular

Circular 0064 del 8 de octubre del 2020 (Ministerio de Trabajo y protección social) Establece acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales de los trabajadores en el marco de la actual emergencia SARS-COV2 (Covid-19) en Colombia.

6 Marco Metodológico de la investigación

6.1 Tipo de Investigación

El desarrollo de este proyecto empleó los principios de la investigación de tipo correlacional, debido a que se buscó establecer la relación que existió entre las variables, tales como los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial intralaboral tipo A y B y los resultados de la evaluación de desempeño laboral, identificando así la incidencia de los riesgos psicosociales presentados en la organización durante sus actividades laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa de Helados Mexicanos.

6.2 Tipo de Paradigma

Para el desarrollo de la investigación se tiene en cuenta una metodología mixta, es decir tanto cuantitativa como cualitativa, debido al comportamiento de los datos, los cuales se combinan en todo el proceso de la investigación, es decir, que la metodología cuantitativa se basó en la búsqueda de comprobar la teoría objetiva relacionando y experimentando con diferentes variables específicas a estudiar, como lo fueron las herramientas de cuestionarios aplicados, con datos puntuales. Por otra parte, la investigación también es cualitativa, debido a que se buscó interpretar y comprender la conducta humana de los colaboradores, frente al riesgo psicosocial y el desempeño laboral dentro de la organización, con el fin de poder resolver o transformar la problemática planteada inicialmente.

6.3 Métodos de investigación

Para el desarrollo de la investigación, se empleó el método de investigación empírico-deductivo, justificado por la experiencia que manejan las investigadoras en cuanto a temas relacionados a los riesgos psicosociales tratados dentro de los sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que se emplean en las organizaciones en las que laboran, así mismo el

conocimiento teórico obtenido en la especialización y en distintos estudios ejecutados, los cuales son congruentes a los temas desarrollados en este trabajo de investigación.

6.4 Fuentes de información

La información que se utilizó en este proyecto de investigación, provino de la revisión bibliográfica de fuentes documentales tanto primarias como secundarias, las cuales estuvieron relacionadas con el adecuado proceso para la identificación de los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

6.4.1 Fuentes primarias

La fuente primaria para poder adquirir la información para el desarrollo de esta investigación, en cuanto a la aplicación de los diferentes instrumentos encaminados a la identificación de riesgos psicosociales y su incidencia en la producción, fue la proporcionada por la empresa Helados Mexicanos.

6.4.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias de las cuales se obtuvieron diferentes referencias durante el proyecto de investigación, fueron contenidos bibliográficos, los cuales se encontraron relacionados con el tema del riesgo psicosocial, en esa misma línea, los trabajos escritos como tesis, de investigación y artículos de diferentes universidades nacionales e internacionales, así mismo el conocimiento obtenido en la especialización en GSST.

En ese mismo contexto, se tomaron fuentes relacionadas a la metodología explícita en cuanto a la aplicación de baterías de riesgo psicosociales y páginas web de diferentes entes gubernamentales que formulan toda normatividad legal en materia de riesgos psicosociales y la

seguridad y salud en el trabajo, ajustables a la empresa, como el Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y la Presidencia de la Republica de Colombia.

6.5 Población

La población del presente proyecto de investigación fueron todos los colaboradores de la empresa Helados Mexicanos, que son 45 trabajadores en total, donde se destacan en las áreas tanto administrativas, operativas y de producción de la organización.

6.6 Muestra

La muestra tomada a fin de la aplicación de los diferentes instrumentos para el estudio de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, fueron 7 personas que correspondieron al 15.5% de los colaboradores tanto del área administrativa, operativa y producción, de la empresa Helados Mexicanos.

6.6.1 Criterios de inclusión de la muestra

Colaboradores de las áreas tanto administrativas como operativas (7) y que se encontraban en cargos tales como jefes, auxiliarles y operarios, así mismo se tuvo en cuenta personal directo que llevaban laborando más de 6 meses en la organización.

6.6.2 Criterios de exclusión de la muestra

Colaboradores que llevaban menos de 6 meses laborando directos con la organización.

6.7 Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos precisa herramientas que fueron utilizadas en el proceso de investigación, a fin de obtener datos que fueron analizados, dentro del desarrollo de este estudio se emplearon dos instrumentos, los cuales se describen a continuación:

La observación directa: Se realizó la observación y análisis de información documental que la organización tenía como evidencia en temas relacionados a riesgos psicosociales, además de documentos y artículos de investigación relacionados al tema enfoque del presente trabajo. Como herramientas

Entrevista presencial: Ésta fue no estructurada, manejando preguntas abiertas y libres, con el fin de conocer la situación actual de la organización respecto a su ambiente y desempeño laboral, además del cumplimiento de la normatividad aplicable a los riesgos psicosociales y la intervención y controles existentes.

Encuestas: Se realizaron preguntas ya estructuradas y establecidas, tanto abiertas como de selección múltiple, empleando primero la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial adoptada por la Resolución 2404 de 2019, segundo la encuesta de Clima organizacional y tercero la encuesta de Desempeño Laboral, éstas dos últimas constituidas por las investigadoras. Para el manejo de diligenciamiento se utilizó el recurso de programas informáticos que ofrece Google, como lo es Google Forms, así mismo se utilizó una de las aplicaciones que ofrece Excel, la hoja de cálculo, formulada con preguntas puntuales y su respectiva calificación. Lo anterior se aplicó directamente por las investigadoras con la asistencia de la coordinadora de talento humano, profesional en psicología y especialista en SST, colaboradora por prestación de servicios de la empresa de Helados Mexicanos.

6.7.1 Formato de instrumentos

Los formatos empleados para la recolección de datos para el trabajo de investigación se encuentran contenidos en los siguientes anexos:

Anexo 1: Cuestionario “Batería de Instrumentos de Riesgo Psicosocial Intralaboral tipo A”
formulario Google Forms

Anexo 2: Cuestionario “Batería de Instrumentos de Riesgo Psicosocial Intralaboral tipo B”
formulario Google Forms

Anexo 3: “Encuesta clima organizacional”, formulario Google Forms

Anexo 4: Encuesta desempeño laboral, hoja de cálculo Excel

6.8 Fases

6.8.1 Fase 1- Diagnóstico inicial de factores de riesgo psicosocial

Con el fin de determinar los riesgos psicosociales intralaborales a los que los colaboradores de la empresa de Helados Mexicanos se encontraban expuestos dentro de su ambiente y actividades de trabajo, lo cual incidía no solo en la productividad laboral, sino también en su salud tanto física como mental, se aplicó la observación para la revisión de la documentación en cuanto a riesgos laborales implementados o aplicados por la organización, seguidamente se emplearon entrevistas aleatorias con preguntas libres conociendo así las diferentes perspectivas que relacionaban los colaboradores respecto a todo lo que encerraba la empresa y por último se aplicaron las encuestas utilizando herramientas puntuales tales como la “batería de riesgo psicosocial del ministerio del trabajo”, la encuesta de clima organizacional y la encuesta de desempeño laboral.

Los cuestionarios fueron aplicados por medio de formularios Google Forms y hojas de cálculo Excel. En esta fase se entregaron los resultados en tablas y gráficas que permitieron visualizar el estado de cada una de las variables.

6.8.2 Fase 2 – Evaluación y análisis de resultados

Para el desarrollo de la segunda fase y objetivo, se analizaron las diferentes variables y los resultados obtenidos de las herramientas aplicadas; para el análisis de la batería de riesgo psicosocial, se tuvo en cuenta la guía que ofrece el instrumento establecido por la resolución 2404 de 2019, para el análisis de evaluación de desempeño, se basó en los resultados de las calificaciones puntuales dadas a cada pregunta, dando así un análisis subjetivo y comparativo con los resultados de la batería de riesgo psicosocial; y por último el análisis de la encuesta de clima laboral, con el fin de conocer de manera anónima el pensamiento de la muestra estudio, frente al tema psicosocial general de la organización.

6.8.3 Fase 3- Formulación de plan de bienestar

Dentro del desarrollo de esta fase la cual tuvo como principal objetivo ayudar a que los colaboradores equilibraran su vida personal con la profesional y sobre todo mejorar y promover la calidad de vida laboral en pro de mantener un desempeño adecuado. Por lo que principalmente se identificaron los objetivos y metas según los resultados de los instrumentos aplicados, como segundo se relacionaron las principales estrategias para alcanzar dichos objetivos, las cuales se incorporaron en programas principales que abarcaron los componentes que representaron el riesgo dentro de la organización, y en último lugar se comunica a los colaboradores de todas las áreas cada uno de los beneficios, compromisos y responsabilidades a obtener.

En esta fase como resultados se entregó el plan de bienestar constituido, por ejes, componentes y acciones y/o actividades de cumplimiento, junto con los recursos y responsables necesarios, manejando así para cada acción un cronograma de actividades de manera anual.

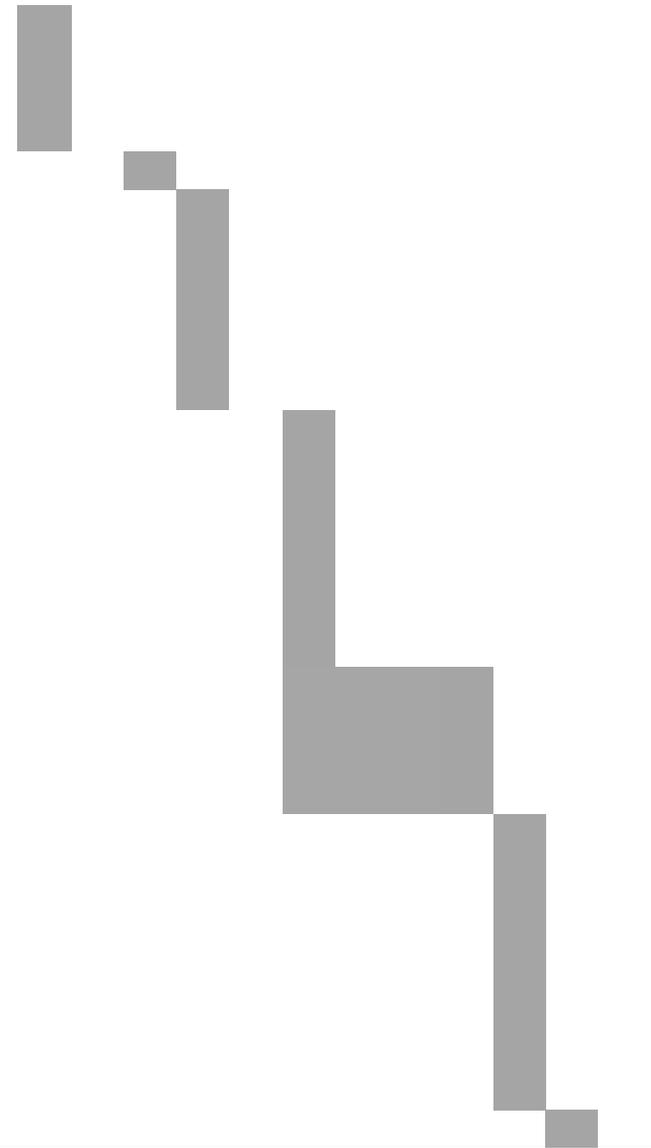
6.9 Consentimiento informado

Para la ejecución de este proyecto de investigación se evidencia como **anexo 5** el consentimiento informado.

6.10 Cronograma

Para la ejecución del presente proyecto, se manejó el siguiente cronograma general, el cual se centró en cada una de las actividades que se desarrollaron dentro de cada una de las fases ya estipuladas.

Aplicación de
 instrumento
 "batería de riesgo
 psicosocial"
 Entrevista al personal
 Creación de
 instrumento
 "evaluación de
 desempeño" y
 "encuesta clima
 laboral"
 Aplicación de
 instrumento
 "evaluación de
 desempeño" y
 "encuesta clima
 laboral"
 Resultados
 Análisis y valoración
 del riesgo de los
 instrumentos
 aplicados
 Implementación de
 estrategias
3 " Plan de Bienestar"
 Aplicación de
 actividades del "Plan
 de Bienestar"
 Conclusiones
 Recomendaciones
 Entrega final



Elaboración propia

La **figura 7** registra el cronograma de cada una de las actividades desde que se inicia el proyecto de investigación, hasta la ejecución de resultados y entrega final.

7 Resultados

7.1 Objetivo 1.

7.1.1 *Análisis Batería de Riesgo Psicosocial*

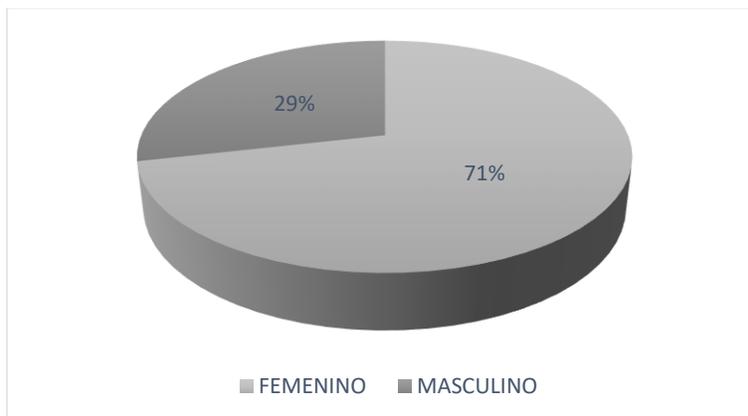
Dentro del desarrollo del primer objetivo, se informó a los trabajadores el proceder de la actividad y aplicación de instrumentos, comunicando los detalles puntuales, por lo cual la muestra utilizada para el presente trabajo fue de manera voluntaria.

Para el análisis de la batería de riesgo psicosocial intralaboral tipo A y B, se aplican la ficha de datos generales, los cuales aluden a la caracterización sociodemográfica, por tanto aluden a condiciones individuales propias de cada trabajador; todo resultado se evidencia en el **anexo 6**.

7.1.1.1 *Análisis sociodemográfico*

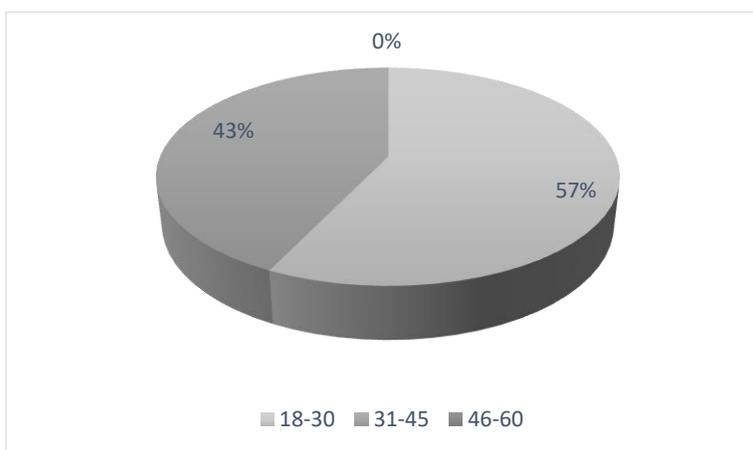
Dentro de la muestra de trabajadores evaluados se identificaron los siguientes cargos de forma A; compradora de café, auxiliar contable, auxiliar de gestión social, auxiliar de calidades de café, analista de tesorería, auxiliar de riesgos y forma B coordinador de sistemas; los cuales residen en los departamentos de Antioquia y Caldas; el tiempo que han laborado en la empresa entre 6 meses y 10 años, trabajando 8 horas diarias de lunes a viernes con un contrato a término indefinido.

A continuación se describen las características sociodemográficas de una muestra de 7 trabajadores en total.

Gráfico 1 Análisis por Genero

Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 1** se describen los resultados generales por género, en donde el 71% corresponde al género femenino, predominando sobre el 29% del género masculino.

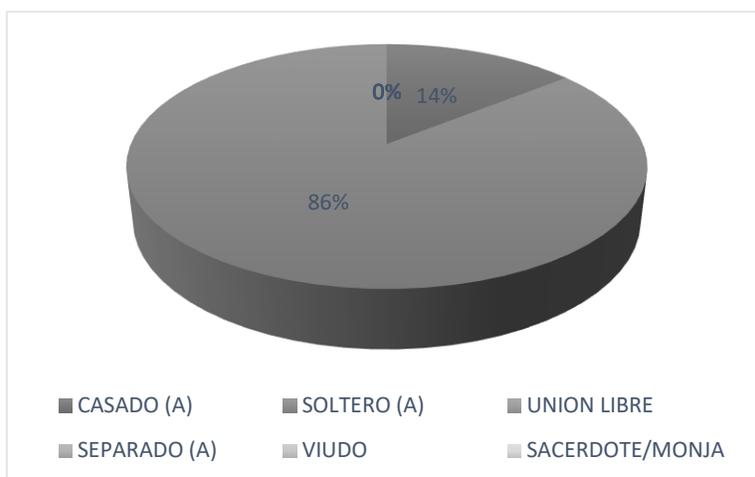
Gráfico 2 Análisis por etario

Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 2** se describen los resultados generales por etario, en donde el 57% corresponde a la edad entre 18 a 30 años y el 43% entre 31 a 45 años, lo cual indica que la población

está entre las etapas de juventud y adultez, reflejando etapas de estabilidad laboral, proyección de formación y vida individual.

Gráfico 3 Análisis por estado civil



Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 3** se describen los resultados por estado civil, en donde el 86% se encuentra conformado por estado civil soltero y el 14% estado civil casado, lo cual refleja que solo 1 persona refleja compromisos específicos de núcleo familiar.

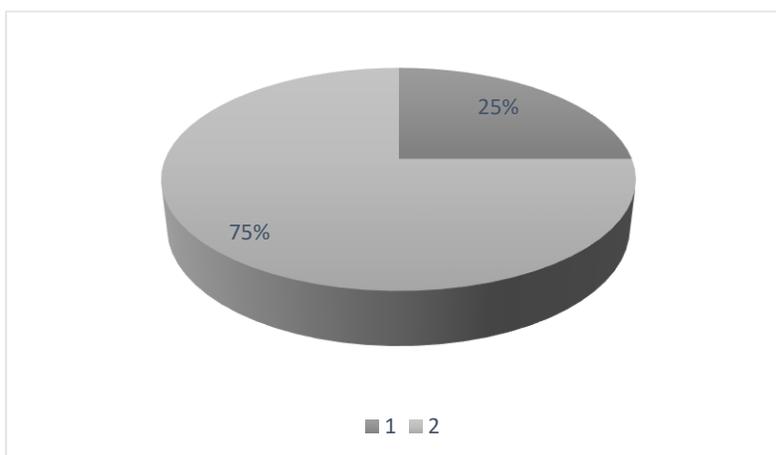
Gráfico 4 Análisis por escolaridad



Fuente: Elaboración Propia

En el **Grafico 4**, se describen los resultados para el nivel de escolaridad, en donde el 57% son técnicos y/o tecnólogos completos, el 29% son profesionales completos y el 14% es técnico/o tecnológico incompleto, lo cual indica que el recurso humano de la empresa se encuentra en diferentes variables, con competencias tanto superiores como técnicas y tecnológicas, expresando así la necesidad de oportunidades que la organización puede brindar de manera educativa para aumentar tanto sus competencias como conocimientos, reflejándose también en el aumento de desempeño laboral.

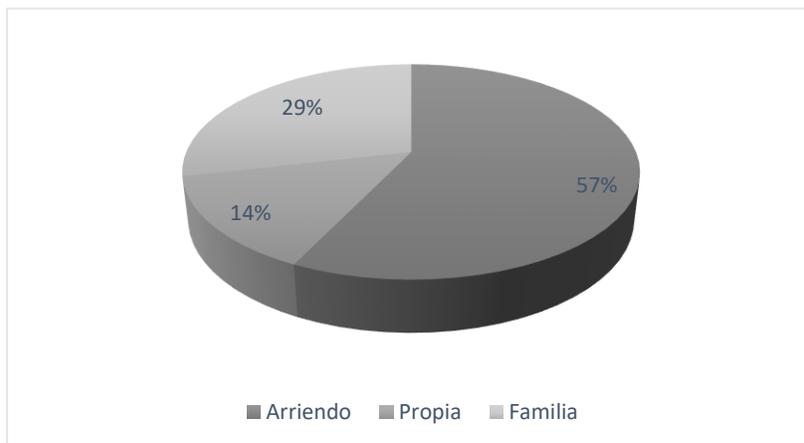
Gráfico 5 Análisis por estrato



Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 5**, se describen los resultados para el nivel de sociodemográfico, en donde el 75% son estrato 2 y el 25% son estrato 1, lo cual refleja que la población se encuentra en los estratos bajos según el DANE, los cuales acogen a los usuarios de menores recursos y que tienen mayores beneficios de diferentes subsidios.

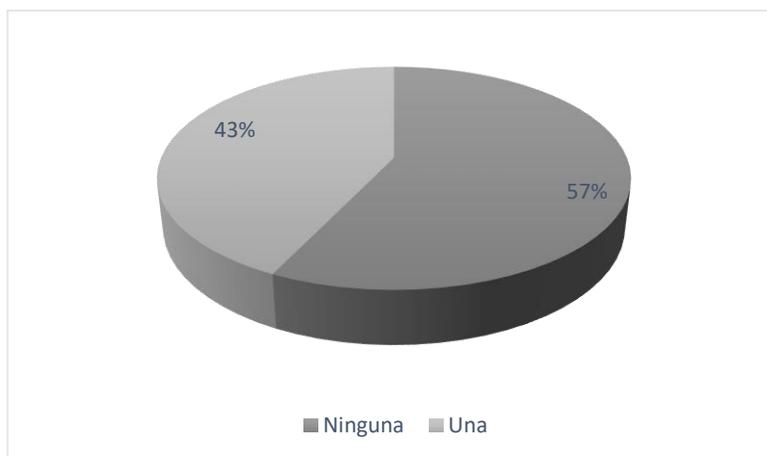
Gráfico 6 Análisis por tipo de vivienda



Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 6**, se describen los resultados para el nivel de tipo de vivienda, en donde el 57% viven el arriendo, el 29% tienen vivienda propia y el 14% vivienda familiar, lo cual demuestra que la población tiene mayores responsabilidades financieras mensuales obligatorias, las cuales pueden ser afectadas en caso de pérdida de empleo; y solo una persona cuenta con vivienda propia, reflejando la importancia de implementar actividades en donde la población conozca las diferentes modalidades para adquisición de vivienda propia y tengan la oportunidad de mantener una estabilidad tanto financiera como emocional.

Gráfico 7 Análisis personas a cargo



Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 7**, se describen los resultados para el nivel de tipo de personas a cargo, lo cual refleja que el 57% no tienen personas a cargo y el 43% tienen personas a cargo más específicamente 1 persona, lo cual muestra que la población se encuentra nivelada entre responsabilidades familiares y responsabilidades propias individuales.

Gráfico 8 Análisis por tipo de cargo



Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 8**, se describen los resultados para el nivel de tipo de cargo que desempeña en la empresa, en donde el 57% son auxiliares, asistentes administrativos y asistente técnicos, el 29% son jefatura y tienen personal a cargo y el 14% son profesionales, analistas, técnicos o tecnológico, lo cual refleja que los cargos ocupados están acordes a sus competencias educativas.

7.1.1.2 Resultados cuestionario de riesgo psicosocial intralabora forma A y B

A continuación se observan los resultados obtenidos en la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral de forma A y B, siendo una cantidad de 6 colaboradores de la muestra y 1 colaborador de la muestra respectivamente, lo cual tuvo como objetivo identificar los diferentes niveles de riesgos en cada dimensión y dominio evaluado, con el fin de prevalecer las acciones de bienestar a implementar.

La forma A, corresponde a jefes y profesionales o técnicos y la forma B, corresponde a auxiliares y operarios.

Para el desarrollo e interpretación particular de los niveles de riesgos se tiene en cuenta la siguiente categorización:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 2 Medición del nivel del riesgo

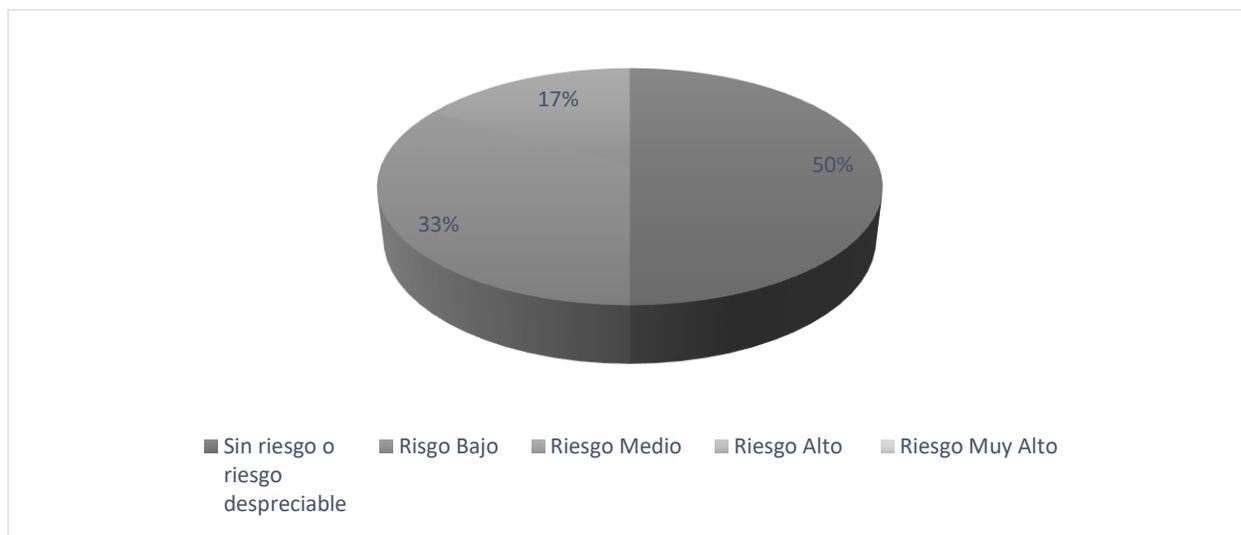
NIVEL DE RIESGO	COLOR	TIPO DE INTERVENCIÓN
Riesgo bajo/Riesgo Bajo	Verde oscuro/Verde Oliva	Largo plazo – acciones o programas de Promoción y Prevención.
Riesgo medio	Amarillo	Seguimiento Corto plazo
Riesgo alto/Muy Alto	Naranja/Rojo	Intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Fuente: Elaboración Propia

7.1.1.3 Riesgo intralaboral forma A

7.1.1.4 Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo Tipo A

Gráfico 9 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en el trabajo tipo A



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3 Dimensiones de dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo tipo A

Dominio	Dimensiones	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	Riesgo Muy Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Despreciable	Riesgo Medio	Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo
	Relación con los colaboradores (subordinados)	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable					

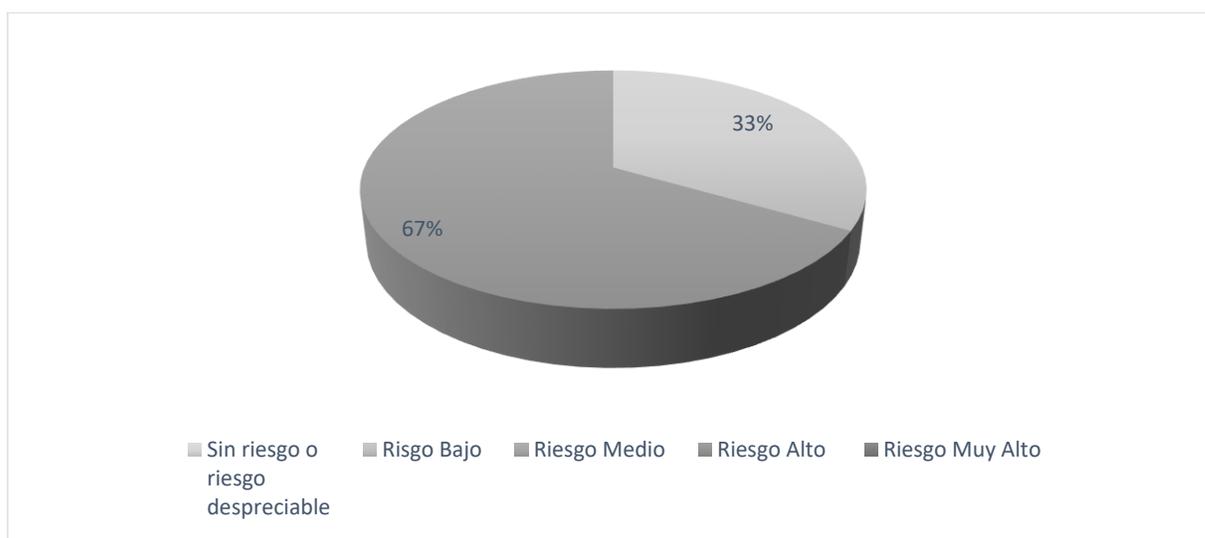
Fuente: Elaboración Propia

En el **Grafico 9**, se describen los resultados para el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de forma A, el cual se refiere a la relación entre cargos superiores y colaboradores a cargo; según la muestra de trabajadores y su elección en respuestas, el 50% corresponde a sin riesgo o riesgo despreciable, el 33% al riesgo bajo y el 17 al riesgo medio, lo cual indica un seguimiento a corto plazo,

En la **Tabla 2**, se aprecian las dimensiones del dominio correspondiente en donde se puede observar el riesgo medio, alto y muy alto en algunos trabajadores, lo cual demuestra incidencia en la dimensión de retroalimentación del desempeño, por tanto se puede presentar por una retroalimentación que no se brinda de manera oportuna y tampoco es clara, lo cual incide que los jefes directos no se encuentran alienados con las mejoras necesarias que pueden retribuirse en resultados positivos, debido a la información necesaria brindada a sus colaboradores a cargo.

7.1.1.5 Dominio control sobre el trabajo forma A

Gráfico 10 Dominio control sobre el trabajo forma A



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4 Dimensiones de dominio de control sobre el trabajo de forma A

Dominio	Dimensiones	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
	Capacitación	Riesgo Bajo	Riesgo Muy Alto	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
	Participación y manejo del cambio	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Muy Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Riesgo Medio	Riesgo Medio	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Alto	Riesgo Alto
	Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Bajo

Fuente: Elaboración Propia

En el **Gráfico 10**, se describen los resultados para el dominio de control sobre el trabajo de la forma A, el cual se refiere a la participación del trabajador en el manejo del cambio, en donde es importante la claridad del rol y la influencia en la toma de decisiones; según la muestra de trabajadores y su elección en respuestas, en donde el 67% pertenece a riesgo medio y el 33% a sin riesgo o riesgo despreciable, lo cual indica una intervención entra corto y largo plazo.

En **Tabla 3**, se observan los resultados por trabajador en las dimensiones pertenecientes al dominio correspondiente, en donde se puede analizar variaciones como lo son el riesgo muy alto, alto y medio, es importante aclarar que este dominio se relaciona con diferentes aspectos importantes y que puede estar relacionado directamente con el desempeño laboral. Según las respuestas evidenciadas en la dimensión de capacitación, se presenta riesgo muy alto en un trabajador, de modo que como factor de riesgos puede estar relacionado con la deficiencia en el plan de capacitaciones, puesto que puede ser no apropiado para mejorar el desempeño del colaborador respecto a sus funciones o competencias necesarias para el desarrollo de los procesos incorporados dentro de la organización, de igual forma puede estar concerniente a la deficiencia de actividades de capacitación y la participación puede presentarse en porcentajes muy limitados, de manera que no se recibe una retroalimentación de conocimientos necesarios que ayuden a desarrollar y cumplir adecuadamente las actividades por procesos o las políticas y objetivos de la organización.

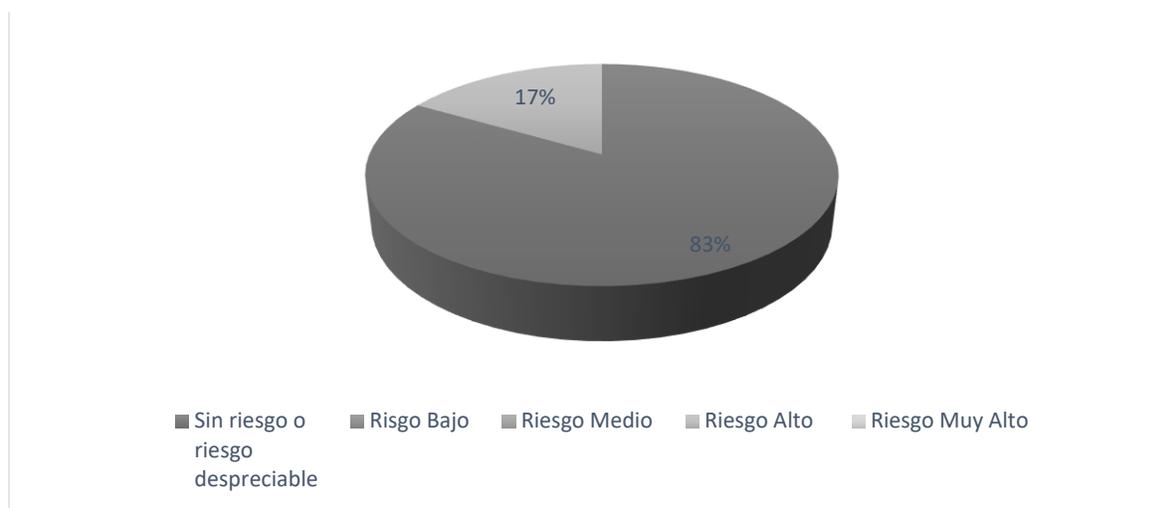
Para el caso de la dimensión de participación del manejo del cambio, en donde se presentaron riesgos muy altos, altos y medios, la cual puede estar conexas con la poca información brindada respecto a los cambios presentados dentro de una organización en los diferentes procesos que se manejan y que afectan de manera negativa a los colaboradores; o por otra parte la participación respecto a aportes y opiniones de los empleados no es tenida en cuenta por sus jefes directos o la alta gerencia.

Por último, es importante mencionar la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, puesto que se presentan riesgos medios y altos, ésta se puede estar presentando debido al desarrollo de cargos o funciones que no están acordes al conocimiento del trabajador, por lo cual puede influir en un inadecuado desempeño laboral y

frustración al trabajador, esta dimensión también se encuentra relacionada a actividades monótonas o repetitivas y que no le permiten al trabajador adquirir habilidades y conocimientos nuevos.

7.1.1.6 Dominio demandas del trabajo forma A

Gráfico 11 Dominio demandas del trabajo forma A



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5 Dimensiones de dominio de demandas del trabajo de forma A

Dominio	Dimensiones	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Demandas emocionales	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable			
	Demandas cuantitativas	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo				
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Riesgo Muy Alto	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Riesgo Muy Alto	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	Riesgo Muy Alto	Riesgo Muy Alto	Riesgo Muy Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Muy Alto	Riesgo Muy Alto
	Consistencia del rol	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Medio	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable
	Demandas de la jornada de trabajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable

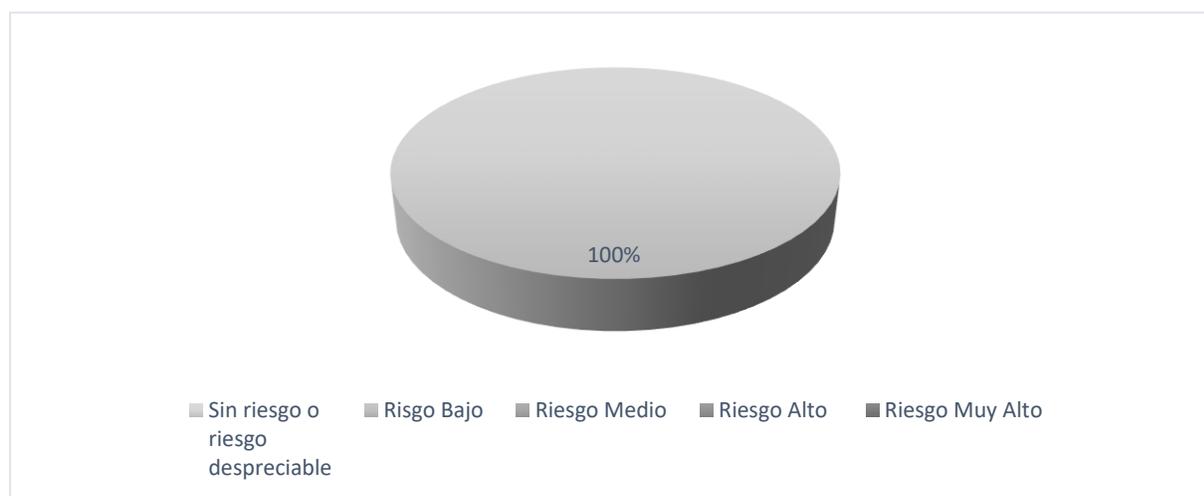
Fuente: Elaboración Propia

En el **Grafico 11**, se describen los resultados para el dominio de demandas del trabajo de forma A, la cual se refiere a las exigencias que se presentan en el trabajo o cargo, es decir las responsabilidades, el ámbito físico laboral y la jornada de trabajo; según la muestra de trabajadores y su elección de respuestas, se evidencia que el 83% en sin riesgo o riesgo despreciable y el 17% en riesgo alto, lo que demuestra que la intervención está entre a largo plazo e intervención inmediata.

Sin embargo analizando la **Tabla 4**, dentro de las dimensiones, las demandas de cargo mental, evidencian un riesgo muy alto en diferentes trabajadores, lo que demuestra que sus actividades laborales exigen concentración alta, debido a la información que puede ser de gran importancia para sus procesos y la organización en general, o puede ser demasiada información y de complejidad en su manejo. Dicho lo anterior es importante que la organización estipule procesos adecuados, junto con recurso humano competente, que apoyen a las actividades con características ya mencionadas y genere un adecuado desempeño laboral.

7.1.1.7 Dominio recompensas forma A

Gráfico 12 Dominio recompensas forma A



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6 Dimensiones del dominio recompensas forma A

Dominio	Dimensiones	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo
	Reconocimiento y compensación	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	Riesgo Medio

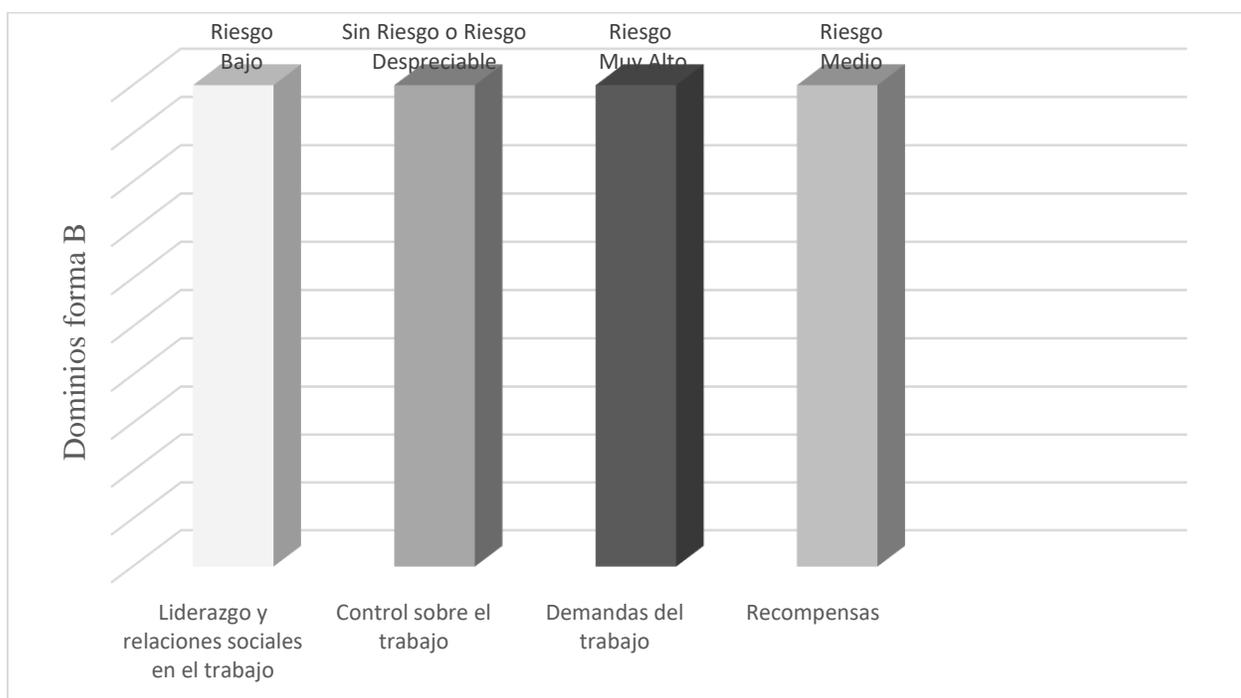
Fuente: Elaboración Propia

En el **Grafico 12**, se describen los resultados para el dominio de recompensas de forma A, la cual se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, es decir compensaciones económicas o de educación; según la muestra de trabajadores y su elección de respuestas, se evidencia que esta dimensión no presenta un factor de riesgo en la organización, debido a que la muestra arrojó un 100% en sin riesgo o riesgo despreciable, de manera que su intervención es a largo plazo en acciones o programas de prevención y prevención.

En la **Tabla 5**, se evidencia que el riesgo se mantiene bajo o sin riesgo en los diferentes trabajadores, sin embargo en un solo trabajadores de la muestra se presenta un riesgo alto en la dimensión reconocimiento y compensación, de tal forma que la organización debe mantener el cuidado e identificar como factor de riesgo, debido a que se puede manifestar en otros colaboradores o volverse un riesgo muy alto con intervención inmediata, debido a que puede estar asociado a la poca confianza o valoración del trabajo y esfuerzos y también asociado al salario y el bienestar del trabajador.

7.1.1.8 Riesgo intralaboral forma B

Gráfico 13 Riesgos por dominios forma B



Fuente: Elaboración Propia

En la **Gráfica 13** evidencia los resultados tomados para un trabajador de la muestra total, al cual se le aplica la forma B, como se observa, se presentan diferentes resultados en cada uno de los dominios de la siguiente manera, para el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se presenta un riesgo bajo, lo cual significa una intervención a largo plazo, demostrando que existe una relación social adecuada entre superior y colaborador a cargo; en el dominio control sobre el trabajo, no se identificó un factor de riesgo, por lo cual es una intervención a largo plazo; en el dominio demandas del trabajo si se evidencia un riesgo muy alto, mostrando así que las exigencias del trabajo pueden ser excesivas, al igual que las responsabilidades adquiridas por el cargo o el ambiente físico laboral no es el más adecuado, lo anterior puede incidir directamente en un inadecuado desempeño laboral, por lo que la intervención debe ser de manera inmediata;

por último el dominio de recompensas arrojó un factor de riesgo alto, demostrando así que el trabajador siente que no hay un reconocimiento monetario, educativo o entre otros por sus logros y esfuerzos desarrollados dentro de sus labores, por lo que se debe intervenir de manera inmediata.

7.2 Objetivo 2

7.2.1 Evaluación de desempeño

Se aplicó la evaluación de desempeño a los 7 trabajadores de la muestra, los cuales fueron evaluados por sus jefes directos; dicha evaluación se evidencia por cada trabajador en el **anexo 7**. Para el desarrollo de la evaluación se tuvieron en cuenta 8 ítems, los cuales fueron:

- Servicio al cliente
- Compromiso y valor agregado
- Trabajo en equipo y comunicación
- Calidad, mejora continua e innovación de procesos
- Planeación y organización
- Puntualidad y asistencia
- Disciplina
- Conciencia sistemática e institucional

Cada uno evaluado en diferentes preguntas, los cuales al finalizar arrojaban un resultado estándar según la calificación dada a cada una de las preguntas relacionadas.

En la siguiente **tabla 6** se podrá observar de forma general el resultado del nivel de desempeño arrojado por trabajador, los cuales están enumerados del 1 al 7.

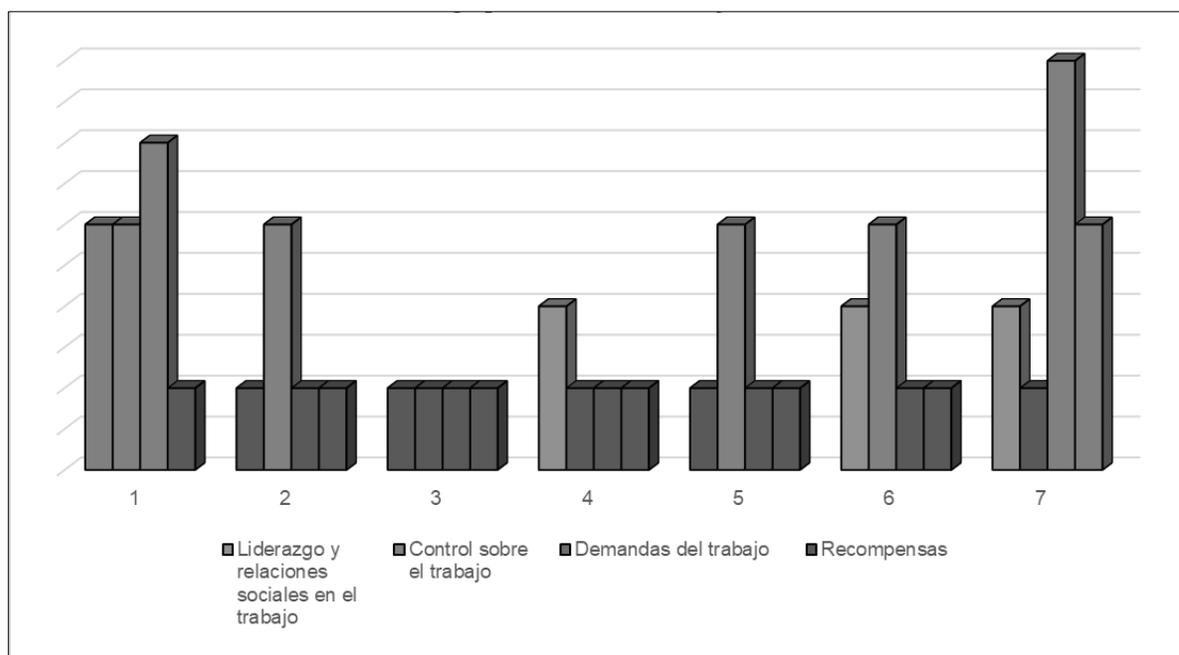
Tabla 7 Resultados evaluación de desempeño

Trabajador	Nivel de Desempeño
N°1	
1	Desempeño Bueno
2	Desempeño Regular
3	Desempeño Regular
4	Desempeño Regular
5	Desempeño Regular
6	Desempeño Regular
7	Desempeño Bueno

Fuente: Elaboración Propia

En la **gráfica 14** se observa de manera general el nivel de riesgo presentado por dominio en cada trabajador de la forma A y B, enumerado del 1 al 7.

Gráfico 14 Riesgo por dominio de trabajadores Forma A y B



Fuente: Elaboración Propia

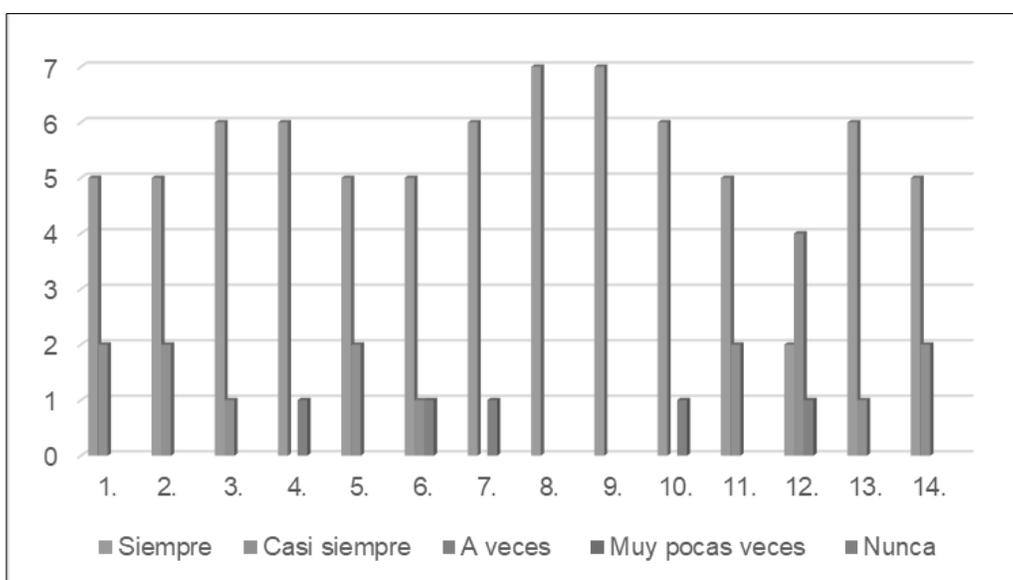
Dentro del desarrollo de la evaluación de desempeño, es importante mencionar que se realiza por parte del jefe directo, el cual observa y tiene claridad del desempeño del colaborador a cargo.

Para conocer la incidencia del factor de riesgo psicosocial de los trabajadores en el desempeño laboral, es importante realizar una valoración comparativa entre la **Tabla 6** de nivel de desempeño por trabajador y la **Gráfica 14** de nivel de riesgo en cada dominio por trabajador.

Como se evidencia en la **Tabla 6**, los trabajadores recibieron una calificación entre regular y bueno, lo que indica que el 28% desempeñan una labor buena y el 72% desempeñan una labor regular, de modo que el desempeño laboral percibido por los jefes directos, para los trabajadores 1 y 7, no se encuentra afectado a pesar los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial intralaboral; en donde presentaron riesgo alto y muy alto en algunos dominios, lo cuales son factores de riesgo que demuestran que existen dentro de la compañía y que está afectando la salud o bienestar del trabajador, sin embargo su desempeño laboral es óptimo, lo cual demuestra que su sentido de pertenencia hacía su cargo y la empresa, son importantes. Por otra parte, los trabajadores de 2 a 6, evaluados, recibieron un nivel de desempeño regular, lo cual demuestra que hay fallas en ciertas características que son percibidas por sus jefes directos y se encuentran asociadas a poca puntualidad y asistencia, deficiencia en trabajo en equipo y comunicación, calidad en mejora continua e innovación de procesos y demás características asociadas a los dominios intralaborales evaluados en el riesgo psicosocial. Dicho lo anterior, el desempeño regular puede estar afectado por el control sobre el trabajo, es decir la falta de toma de decisiones, iniciativa y autonomía utilizando las habilidades y conocimientos que se tienen como profesionales en el área, de igual forma la no claridad en el rol que desempeñan y deficiencia en capacitación que suman al desempeño laboral adecuado.

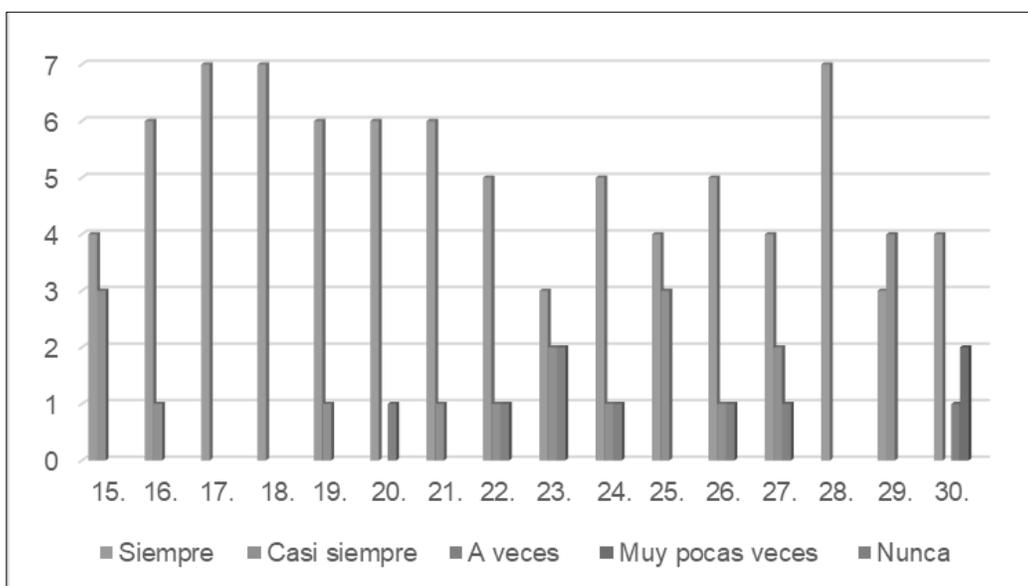
7.2.2 Encuesta Clima Laboral

Gráfico 15 Encuesta clima labora 1



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 16 Encuesta clima laboral 2



Fuente: Elaboración Propia

Se ejecutó la encuesta de clima laboral con el fin de conocer de manera anónima las respuestas a las preguntas puntuales generadas en el **anexo 8**, concibiendo así mismo la confiabilidad en la opinión de la muestra de trabajadores respecto al ambiente laboral tornado en la organización.

Como se evidencia en las **Gráficas 15 y 16**, cada una, muestra la cantidad de personas que respondieron según las 5 opciones de respuestas en las diferentes 30 preguntas, justificando así que las respuestas más frecuentes fueron, siempre, casi siempre y a veces, de manera que son respuestas positivas según las preguntas redactadas, las cuales se enfocaron en conocer la relación entre jefe y colaborador a cargo, trabajo en equipo, importancia que dan a sus opiniones o recomendaciones, herramientas adecuadas de trabajo, instalaciones de puesto de trabajo y sentido de pertenencia a la organización. Sin embargo es importante destacar que las respuestas como a veces y muy pocas veces, deben ser tenidas en cuenta como factor de un posible riesgo que pueda afectar el clima organización, como lo son la comunicación, junto con orientación, reconocimiento y valor por el trabajo realizado, por parte de jefes o directivos a sus colaboradores a cargo, de igual forma las herramientas e instalaciones adecuadas para ejecutar labores debidamente y por último la oportunidad de ascender dentro de la organización, buscando talento humano primordialmente dentro de los que ya hacen parte de la organización y luego de manera externa. Lo anterior demuestra que se percibe por parte de los colaboradores un clima laboral adecuado, lo cual debe mantenerse y retroalimentarse, entendiendo la importancia de la permanencia de una adecuado ambiente laboral que se perciba en el sentido de pertenencia hacía la organización con adecuado desempeño y resultados laborales.

7.3 Objetivo 3

7.3.1 Plan de Bienestar

Como parte de la solución a la problemática planteada en el presente trabajo, respecto a las diferentes características encontradas y relacionadas al riesgo psicosocial presentado en algunos trabajadores; se convierte de manera pertinente implementar un plan de bienestar enfocado a minimizar o eliminar riesgos que puedan estar afectando no solamente la salud física y mental de los colaboradores, si no su desempeño laboral dentro de la organización; éste tiene como objetivo ser “dinámico, continuo y flexible, buscando la integración entre trabajadores y empleadores; promoviendo un ambiente favorable para trabajar y buscado implementar un estilo de vida saludable, motivador, eficaz y eficiente”(Qué es un plan de bienestar laboral y cómo crearlo, s. f.).

Para la empresa de helados mexicanos, el recurso humano es esencial para que se desarrolle de manera adecuada, por lo cual las acciones determinadas en el plan de bienestar encontrado en el **anexo 9**, estarán enfocadas a diferentes ejes o aspectos, como lo son: el equilibrio psicosocial, la salud mental, la convivencia social, alianzas interinstitucionales y transformación digital; cada una con actividades u acciones puntuales para su cumplimiento, como se describen a continuación.

7.3.1.1 Eje de equilibrio Psicosocial

Se enfoca en la armonía de nuevas circunstancias que se presentan en el trabajo, referentes a las situaciones que la batería de riesgo psicosocial evalúa, tales como el volumen y complejidad laboral, jornadas de trabajo extensas, el equilibrio entre la vida personal y laboral, entre otros aspectos. Por lo cual dentro de este eje se desarrollaran los siguientes componentes y sus actividades

Componente factor psicosocial. Actividades enfocadas a desarrollar la adecuada conexión entre colaborador y empresa, por lo cual las actividades de esparcimiento se convierten necesarias para el bienestar laboral.

Componente calidad de vida laboral. Actividades enfocadas a la satisfacción de aquellas necesidades encaminadas al desarrollo tanto personal, laboral como organizacional.

7.3.1.2 Eje de salud mental

Su enfoque se relaciona en la importancia de la salud mental y bienestar de los trabajadores, puesto que se puede ver afectada por la presión o estrés que se presenta de manera eventual en el diario vivir, tanto en lo personal como en lo profesional. Frente a esto, el trabajador hace que no se afecte su productividad y desempeño laboral. Por lo cual, la importancia de incluir hábitos de vida saludable, como el deporte, la nutrición, prevención de sustancias nocivas para la salud, entre otros.

Componente higiene mental. Actividades encaminadas a fomentar los buenos hábitos, como la gestión de emociones y cultivo del autocontrol, el manejo de expectativas y establecimientos de objetivos, el aprender a relajar la mente y tolerar las adversidades, alimentación adecuada y actividad física.

7.3.1.3 Eje de convivencia social

Es un eje con fomento a las relaciones de inclusión, donde se permita la diversidad, el respeto, el adecuado trato con equidad entre jefe y colaborador a cargo.

Componente de inclusión, diversidad y representatividad. Actividades que incluyan el verdadero cambio e importancia de la aceptación por la inclusión y diversidad entre compañeros.

Componente prevención de situaciones de acoso laboral, sexual y abuso de poder. Actividades encaminadas a instituir espacios seguros y saludables, entre jefe y trabajador a cargo, evitando así el posible acoso laboral o sexual.

7.3.1.4 Eje de transformación digital

Se enfoca a los procesos de renovación o sustitución de los métodos que maneja la organización, como manuales y tradicionales, por nuevas culturas operacionales y tecnológicas, que ayudan a la innovación y una mayor competencia en el uso de herramientas digitales que apoyan a la agilidad en las diferentes labores.

Componente de creación de ecosistema digital. Actividades encaminadas al desarrollo y propósito de facilitar las actividades bajo el cargo de los colaboradores, generando flexibilidad, mejora y aprovechamiento de tiempos y un desempeño laboral adecuado.

8 Análisis Financiero

8.1 Costos del Proyecto

Para la realización del proyecto de investigación, se estipularon los siguientes recursos necesarios y su costo:

Tabla 8 Recursos por las investigadores

Ítem	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Servicio de internet	Unidad	2	\$30.000	\$60.000
Llamadas telefónicas	Unidad	2	\$25.000	\$50.000
Imprevistos	Unidad	1	\$200.000	\$200.000
Servicio de energía eléctrica	Unidad	2	\$40.000	\$80.000
Honorario (Auxilio de transporte)	Horas por tareas	14	\$70.000	\$980.000
Total Costos				\$1.370.000

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9 Costos de la aplicación de instrumentos e implementación de plan de bienestar

Ítem	Unidad	Cantidad	Horas	Valor Unitario	Valor Total
Coordinadora de Talento Humano	Salario diario	1	Mensual	75.0000	\$2.250.000
Aplicación de batería de riesgo psicosocial	Unidad	1	4	\$70.000	\$280.000
Elaboración de evaluación de desempeño	de Unidad de	1	2	\$70.000	\$140.000
Elaboración de encuesta laboral.	de Unidad clima	1	2	\$70.000	\$140.000

Aplicación de evaluación de desempeño	Unidad	1	1	\$70.000	\$70.000
Aplicación de evaluación de clima laboral.	Unidad	1	1	\$70.000	\$70.000
Elaboración de plan de bienestar.	Unidad	1	4	\$70.000	\$280.000
Implementación de estrategias lúdicas del plan de bienestar.	Unidad	1	34	\$80.000	\$2.720.000
Implementación de estrategias técnicas del plan de bienestar.	Unidad	Salario mensual del coordinador de TH	NA	NA	NA
Subtotal de honorarios (auxilio de transporte)	Total, de horas por tareas	-	14	\$70.000	\$980.0000
				Total, de costos	6,930,0000

Fuente: Elaboración Propia

8.2 Costo/Beneficio

La empresa Helados Mexicanos a la cual se le destinó el presente proyecto, recibe un costo/beneficio, debido a que obtendría el cumplimiento de la evaluación y control del riesgo psicosocial, puesto que según la Resolución 2404 de 2019, bien sea empleador o contratante, por incumpliendo “con la evaluación y control de riesgo psicosocial podrían llegar a tener sanciones de hasta 500 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), es decir, \$500 millones, y en el caso de reincidencia, el Ministerio de Trabajo le puede ordenar la suspensión de hasta 120 días o el cierre definitivo de la empresa.” («Quienes incumplan con la evaluación y control de riesgo psicosocial podrían llegar a tener sanciones de \$500 millones», s. f.)

De acuerdo con lo anterior, el mayor costo-beneficio que obtiene la empresa, es evitar sanciones económicas o cierre de instalaciones, ya que su inversión en la evaluación e implementación de controles e intervenciones del riesgo psicosocial, corresponde al 1.39%. de lo que equivale a la sanción por incumplimientos.

Por otra parte, la empresa Helados Mexicanos, al ejecutar las acciones pertinentes para el estudio y evaluación del riesgo psicosocial presente en la organización, identifica toda posibilidad existente en los colaboradores relacionado a la afectación de la salud mental, el inadecuado ambiente laboral, el mal desempeño organizacional y las deficiencias en el cumplimiento de metas e indicadores de los objetivos de la compañía.

Además, es importante mencionar que el cumplimiento de lo ya mencionado, genera positivamente ante la empresa, credibilidad y mejora de la imagen de la organización, ante todas las partes interesadas, convirtiendo a Helados Mexicanos, una empresa que da importancia a su talento humano, se preocupa por la salud y seguridad de sus colaboradores y que directamente presenta sentido de pertenencia en la gestión de todos los procesos, manteniendo así la eficiencia y eficacia en los resultados, optimizando todo ambiente y estabilidad laboral.

9 Conclusiones

Se ejecuta la aplicación de herramientas tales como “Batería de instrumentos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial” de forma A y B, evaluación de desempeño y la encuesta de clima organizacional; los cuales permitieron indagar, conocer e implementar estrategias de intervención a los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño productivo de los empleados de la empresa Helados Mexicanos; impactando de manera directa y dinámica, debido al enfoque en aspectos puntuales como lo son la salud mental, la convivencia social, el equilibrio psicosocial, entre otras; que permiten de manera precisa la armonía laboral en todo proceso y área de la organización.

En la implementación de la herramienta para la debida evaluación de cada una de las preguntas analizadas en la batería, se presenta el inconveniente y desconocimiento para su elaboración e implementación; lo cual gracias al desarrollo adecuado de investigación y partiendo del conocimiento adquirido a través de documentación y artículos relacionados en el desarrollo de resultados; se logra la implementación de dicha herramienta, la cual analiza de manera eficiente y lleva a cabo el resultado final adecuado y acertado según los procedimientos que el instrumento de batería menciona de manera puntual.

La evaluación de desempeño valorada por los jefes directos de cada trabajador de la muestra, arrojaron resultados totales adecuados entre nivel bueno y regular, sin embargo el análisis a fondo de las respuestas a ciertas preguntas, evidencian una percepción de importancia de jefe a colaborador a cargo, puesto que las elecciones estuvieron entre no cumple o cumple medianamente, demostrando la importancia en la ejecución de intervención inmediata a características que puedan generar efectos negativos y directos al desempeño organizacional de la empresa.

La ejecución de aplicación de encuesta de clima laboral como instrumento para evaluar el grado de satisfacción de la organización Helados Mexicanos, cumplió con el objetivo final de valoración a la muestra de trabajadores, puesto que se identificó la apropiada percepción del adecuado clima laboral como factor determinante para el bienestar e influencia del éxito de la empresa.

La implementación de estrategias de bienestar como medidas de intervención encaminadas a la prevención y mitigación del riesgo psicosocial, además del aumento de satisfacción de necesidades tanto personales como profesionales, ayudó a que Helados Mexicanos fomente la productividad y la motivación de sus colaboradores en medio de una cultura constante de adecuado ambiente laboral.

10 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Helados Mexicanos, seguir con el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de riesgo psicosocial, utilizando los instrumentos instituidos y también demás herramientas que fortalezcan la evaluación del riesgo en el número total de colaboradores de la organización, pudiendo así implementar adecuadamente y precisamente, procesos, programas o planes de medición con metas e indicadores establecidos, que influyan en la cultura psicosocial en todo lo niveles y en el desempeño laboral organizacional.

Se sugiere a los líderes de Helados Mexicanos, la implementación de la valoración, análisis e intervención del riesgo psicosocial, el cual cumple la adecuada función de conocer el estado actual de la organización en materia de salud mental y física, de manera que se comprenda que para un adecuado desarrollo del desempeño laboral de los trabajadores y la organización en general, es importante integrar una cultura de salud mental y física dentro de todos los procesos, inculcando así un apropiado y deseado sentido de pertenencia hacia la empresa y lo que se ejecuta dentro de ella.

Se propone la adecuada gestión de cada uno de los ejes del plan de bienestar implementado dentro del proceso de estudio y valoración del riesgo psicosocial para la organización, lo cual ayudara a prevenir y mitigar los factores de riesgos encontrados en algunos colaboradores de la muestra, cumpliendo así cada objetivo planteado y el principal, la satisfacción del trabajador como persona y como representante de actividades y procesos que encaminados a un apropiado desarrollo, cumplirán metas más allá de las establecidas para la organización.

11 Referencias Bibliográficas

▷ *Riesgos Laborales: Definición, Tipos y Conceptos básicos*. (2019, noviembre 14).

<https://riesgoslaborales.info/>

4 grandes huelgas que cambiaron el mundo. (2015, mayo 1). BBC News Mundo.

https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/05/150430_economia_dia_del_trabajo_huelgas_cambiaron_historia_ms

admin. (2016, marzo 28). La batería para evaluar el riesgo psicosocial. *SafetYA*®.

<https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>

Admin. (2020, marzo 23). Qué es la Batería de riesgos psicosociales.

riesgospsicosociales.com.co. <https://riesgospsicosociales.com.co/que-es-la-bateria-de-riesgos-psicosociales/>

AdministradorSST. (2019, julio 23). □ *ENFERMEDAD LABORAL en Colombia | Todo lo que necesitas saber*. Biblioteca Virtual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

<https://deseguridadysalud.com/enfermedad-laboral/>

Andrés, Á. (2019a, abril 25). Desempeño Laboral | Qué es, cómo medirlo y por qué. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*.

<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>

Andrés, Á. (2019b, agosto 23). Clima laboral | Qué es y cómo mejorarlo en 11 pasos. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*.

<https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>

ARL SURA - Riesgos Laborales—ARL - GENERALIDADES DEL SISTEMA DE RIESGOS

LABORALES. (s. f.). Recuperado 28 de octubre de 2022, de

<https://www.arlsura.com/1929>

BeeDIGITAL, E. (2015, julio 8). ▷ *¿Qué es el Riesgo Laboral? Definición y concepto.*

BeeDIGITAL. <https://www.beedigital.es/prevencion-riesgos/que-es-el-riesgo-laboral-definicion-y-como-evitarlo/>

Bienestar y salud mental un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público—Ministerio del trabajo. (s. f.). Recuperado 13 de octubre de 2022, de

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Boletín Internacional de Investigación Sindical – 2016, vol. 8, núm. 1-2. (s. f.). 147.

Bolívar, R. S. (2021, septiembre 21). Riesgos laborales: Qué es, cómo funciona el SGRL |

Seguros Bolívar. / *Seguros Bolívar.* <https://www.segurosbolivar.com/blog/proteccion-arl/todo-lo-que-debe-saber-sobre-el-sistema-general-de-riesgos-laborales/>

Bolívar, R. S. (2022, agosto 17). Enfermedad laboral en Colombia: Qué es y cómo identificarla |

Seguros Bolívar. / *Seguros Bolívar.* <https://www.segurosbolivar.com/blog/proteccion-arl/enfermedad-laboral-en-colombia-que-es-y-como-identificarla/>

Clavijo, C. (s. f.). *Evaluación de desempeño laboral: Qué es, cómo aplicarla y ejemplos.*

Recuperado 28 de octubre de 2022, de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>

¿Cuáles ARL lideran el sistema General de Riesgos Laborales? (2021, marzo 25).

<https://consultorsalud.com/que-arl-lideran-el-sistema-riesgos-laborales/>

Decreto1477_14.pdf. (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de

https://www.arlsura.com/files/decreto1477_14.pdf

Definista. (s. f.). *¿Qué es el Trabajo? » Su Definición y Significado [2022]*. Concepto de -

Definición de. Recuperado 14 de octubre de 2022, de

<https://conceptodefinition.de/trabajo/>

Derechos y normas del trabajo. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de

<https://www.ilo.org/100/es>

Díaz Suárez, A. P., Bohórquez Mesa, J., & Parga Vélez, M. P. (2021). *Actualización del sistema*

de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en la empresa de ingeniería del sector

civil. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1595>

El clima laboral u organizacional, ¿en qué consiste? | UNIR Ecuador. (s. f.). Universidad

Virtual. | UNIR Ecuador - Maestrías y Grados virtuales. Recuperado 28 de octubre de

2022, de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. (2019,

abril 18). Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

Encuesta de clima laboral: Todo lo que necesitas saber. (2019, agosto 14).

<https://www.endalia.com/news/encuesta-de-clima-laboral-consejos-beneficios/>

Estrés: Qué es, síntomas y tratamiento. (s. f.). Top Doctors. Recuperado 26 de octubre de 2022,

de <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres>

Gesinor. (s. f.). Test FPSICO. *GESINOR*. Recuperado 8 de diciembre de 2022, de

<https://gesinor.com/consultoria/riesgos-psicosociales/test-fpsico/>

LATAM, E. Q. (2020, junio 26). Test de Evaluación de Desempeño Laboral—Cómo Crearlo con

Éxito. *IVE Consultores*. <https://iveconsultores.com/test-evaluacion-desempeno-laboral/>

Ley-1562-de-2012.pdf. (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Los beneficios de las Normas. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de

<https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/the-benefits-of-international-labour-standards/lang--es/index.htm>

Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA. (s. f.).

Recuperado 25 de octubre de 2022, de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Margarita Canon Rincón, E. L. R. (s. f.). *Conozca qué es una ARL, cuales con sus funciones y que ley las regula en Colombia*. Diario La República. Recuperado 28 de octubre de 2022,

de <https://www.larepublica.co/especiales/especial-salud-agosto-2019/conozca-que-es-una-arl-cuales-con-sus-funciones-y-que-ley-las-regula-en-colombia-2901676>

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.

<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el

trabajo. (s. f.). Recuperado 13 de octubre de 2022, de

<https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>

Patlán Pérez, J., & Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

Productividad a través de la Salud y Seguridad en el Trabajo. (2016, abril 28). *Revista Empresarial & Laboral*. <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/productividad-a-traves-de-la-salud-y-seguridad-en-el-trabajo/>

Publicado por Ronald Ramirez Olano el mayo 1, 2019 a las 12:01pm, & blog, V. (s. f.). *Breve Estudio sobre la Historia del Trabajo*. Recuperado 14 de octubre de 2022, de <https://reddolac.org/profiles/blogs/breve-estudio-sobre-la-historia-del-trabajo>

¿Qué es el síndrome de burnout? (2015, octubre 2). CuidatePlus.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Que es el Sistema General de Riesgos Laborales—Ministerio del trabajo. (s. f.). Recuperado 28 de octubre de 2022, de <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/formalizacion-laboral/que-es-el-sistema-general-de-riesgos-laborales>

¿Qué es la ARL y cómo funciona? | Sesame Time (CO). (2021, junio 21). *Sesame HR*.

<https://www.sesamehr.co/blog/que-es-la-arl-y-como-funciona/>

Qué es productividad en el trabajo y cómo medirla en tu empresa. (2021, abril 13). *Rock Content - ES*. <https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>

Qué es un plan de bienestar laboral y cómo crearlo. (s. f.). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>

¿Qué importancia tiene la prevención de riesgos laborales? (s. f.). Recuperado 27 de octubre de 2022, de <https://online.ucam.edu/blog/que-importancia-tiene-la-prevencion-de-riesgos-laborales>

Quienes incumplan con la evaluación y control de riesgo psicosocial podrían llegar a tener sanciones de \$500 millones. (s. f.). *La Nota Económica*. Recuperado 10 de diciembre de 2022, de <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/quienes-incumplan-con-la-evaluacion-y-control-de-riesgo-psicosocial-podrian-llegar-a-tener-sanciones-de-500-millones/>

R, I. E. W. J. C. (s. f.). *Obligaciones de las ARL frente al SG-SST 2021/2022*. Recuperado 28 de octubre de 2022, de <https://blog.direccioneffectiva.com/sst/blog-direfe-obligaciones-arl-sst>

S.A.S, E. L. R. (s. f.). *Algunos de los sectores económicos con las tasas más altas de enfermedades de origen laboral*. Diario La República. Recuperado 25 de octubre de 2022, de <https://www.larepublica.co/finanzas/los-sectores-economicos-con-las-tasas-mas-altas-de-enfermedades-de-origen-laboral-3067208>

Siniestralidad laboral en 2021. (2022, marzo 22). *ccs.org.co*. <https://ccs.org.co/siniestralidad-laboral-en-2021/>

Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo? (s. f.). Quirónprevención. Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s. f.). *Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*. Recuperado 28 de octubre de 2022, de <https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Tiempo, C. E. E. (2022, mayo 18). *Riesgos laborales en Colombia: Todo lo que debe tener en cuenta*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/justicia/servicios/riesgos-laborales-en-colombia-que-son-y-como-se-clasifican-673295>

Toro, R. (2021, marzo 30). *Leyes de Prevención de Riesgos Laborales en Colombia*. *HSE Software*. <https://hse.software/2021/03/30/leyes-de-prevencion-de-riesgos-laborales-en-colombia/>

Trabajo decente. (s. f.). Recuperado 15 de octubre de 2022, de <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Bateria-riesgo-psicosocial-2.pdf. (s. f.). Recuperado 27 de enero de 2023, de <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-2.pdf>

12 Anexos

Anexo 1: Cuestionario Batería Instrumento de Riesgo Psicosocial forma A

Anexo 2: Cuestionario Batería Instrumento de Riesgo Psicosocial forma B

Anexo 3: Encuesta de Clima laboral

Anexo 4: Evaluación Desempeño de Personal

Anexo 5: Consentimiento Informado

Anexo 6: Resultados Cuestionario Batería Instrumento de Riesgo Psicosocial Forma A y B

Anexo 7: Resultados Evaluación de Desempeño

Anexo 8: Encuesta de Clima Laboral

Anexo 9: Plan de Bienestar Helados Mexicanos