

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL



Diseño de un plan de intervención para la gestión del riesgo psicosocial en Industrias Spring
S.A.S.

David Andrés Villate Gutiérrez ID: 885714

Jefferson Andrés Perilla Chavarro ID: 887180

María Alejandra Rodríguez Gómez ID: 891771

Marby Liliana Bonilla Galvis ID: 370978

Yeny Caterine Leal Flórez ID: 560922

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

2023

Diseño de un plan de intervención para la gestión del riesgo psicosocial en Industrias Spring
S.A.S.

David Andrés Villate Gutiérrez ID: 885714

Jefferson Andrés Perilla Chavarro ID: 887180

María Alejandra Rodríguez Gómez ID: 891771

Marby Liliana Bonilla Galvis ID: 370978

Yeny Caterine Leal Flórez ID: 560922

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

Oscar Darío Salamanca Rodríguez

Opción de Grado

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

2023

Dedicatoria

Este proyecto lo dedicamos a nuestro sueño de ser cada día mejores profesionales, a la ilusión que veíamos lejana el primer día de clases, a las personas de nuestros entornos que nos animaron a continuar cuando creíamos que ya no podíamos, a nuestros propios esfuerzos por dar lo mejor no solo en los escritos que de cada una de las evidencias que entregábamos buscando cumplirlas expectativas de nuestros docentes. Dedicamos este esfuerzo a nuestros profesores de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que nos llenaron con su sabiduría y conocimiento para poder mostrar a la sociedad que hay mucho por hacer y aportar para que las empresas mejoren día a día.

De forma particular los que tenemos hijos dedicamos a ellos este esfuerzo y que esperamos sea motivación para que sigan luchando por sus sueños, que vean que no importa la edad y los obstáculos que se presenten siempre podemos con lo que nos proponemos. Recordemos que Dios da batallas a sus mejores guerreros.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Agradecimientos

En primer lugar agradecemos a la compañía INDUSTRIAS SPRING SAS, por permitirnos desarrollar esta investigación de la mano de sus colaboradores y de los profesionales que en ella trabajan, damos agradecimientos a nuestras familias, a nuestro asesor de investigación y docentes que nos han fomentado hábitos de suma importancia como aplicar normas y desarrollar proyectos como el que se desarrolla en este documento, y el cual puede ser apoyo para otros estudiantes y compañías que deseen apoyarse en él.

Nuestro más sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por permitirnos ser parte de los egresados de esta comunidad educativa que muestra lo importante que es capacitarse y todas las puertas que se nos abrirán.

Por ultimo agradecemos a cada uno de los integrantes de este grupo que se formó desde el inicio de este proceso de formación y determinamos mostrar o capaces que somos, que Dios ilumine a cada uno de ellos en su camino y se llenen de bendiciones.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla de contenido

Resumen ejecutivo	11
Introducción	12
1. Problema	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Pregunta de investigación.....	19
2. Objetivos.....	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos.....	20
3. Justificación	21
4. Marco de referencia	22
4.1. Marco teórico.....	22
4.2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).....	26
4.3. Marco legal	29
5. Metodología.....	31
5.1. Enfoque y alcance de la investigación.....	31
5.2. Población y muestra.....	31
5.3. Instrumentos	32
5.3.1. Documento batería de riesgo psicosocial	32
5.3.2. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	33
5.4. Análisis de información.....	43
5.5. Consideraciones éticas.....	46
6. Cronograma.....	48

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

7. Presupuesto	49
8. Resultados y discusión.....	50
8.1. Factores que generaron afectación por Riesgo Psicosocial según la batería y entrevistas de retiro realizadas anteriormente por Industrias Spring S.A.S.	50
8.1.1. Discusión.....	57
8.2. Identificación de la percepción actual frente al riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Industrias Spring S.A.S.	58
8.2.1. Discusión.....	60
8.3. Determinación de las necesidades y actividades requeridas para un plan de intervención en riesgo psicosocial en la población trabajadora de Industrias Spring S.A.S.....	62
8.3.1. Discusión.....	64
9. Conclusiones	67
10. Recomendaciones.....	69
11. Referencias bibliográficas	71

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Anexo 2. Cronograma

Anexo 3. Tabulación batería de riesgo psicosocial 2020

Anexo 4. Ishikawa batería de riesgo psicosocial

Anexo 5. Tabulación entrevistas de retiro

Anexo 6. Tabulación instrumento de Evaluación de riesgo psicosocial

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla de tablas

Tabla 1. Variables y unidades de análisis	38
Tabla 2. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	41
Tabla 3. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	42
Tabla 4. Nivel de riesgo por dimensión	45
Tabla 5. Presupuesto	49

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Fases batería de riesgo psicosocial.....	33
Ilustración 2. Pasos para el desarrollo del proyecto	43
Ilustración 3. Cronograma.....	48

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

Tabla de figuras

Figura 1. Nivel de riesgo	51
Figura 2 Nivel de riesgo psicosocial	52
Figura 3 Nivel de riesgo intralaboral.....	52
Figura 4 Nivel de riesgo extralaboral	53
Figura 5 Nivel de riesgo estrés	53
Figura 6. Pirámide de Maslow	61

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Resumen ejecutivo

Este proyecto de investigación se centra en su objetivo general, en diseñar un plan de intervención para gestionar el riesgo psicosocial en Industrias Spring S.A.S.; con énfasis en áreas de servicio al cliente y ventas online. Se aborda la problemática de riesgos psicosociales generados por factores laborales, la falta de motivación en los empleados y el impacto de la pandemia del Covid-19 en el teletrabajo, incrementó la carga laboral y afectó el bienestar del personal. La deserción de empleados y las afectaciones psicosociales presentes indicaron la necesidad de intervenir.

La metodología utilizada es mixta, combinando datos cualitativos y cuantitativos. Se aplicaron instrumentos como la batería de riesgo psicosocial y el cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Los resultados señalan un alto nivel de estrés laboral, motivación y percepción negativa del liderazgo en los empleados.

El plan de intervención propuesto incluye evaluaciones trimestrales a trabajadores con apoyo de la psicóloga de la compañía, fomento del crecimiento profesional y personal a través de incentivos económicos, capacitación, y programas de promoción de la salud y bienestar. Se recomienda elegir una metodología adecuada y considerar la participación de empleados al proceso de diseño e implementación del plan.

Este proyecto destaca la importancia de gestionar riesgos psicosociales en un entorno laboral cambiante y desafiante. La implementación del plan propuesto contribuirá a mejorar la salud mental, la motivación y el rendimiento de los empleados, así como fortalecer el clima laboral y el éxito organizacional a largo plazo en Industrias Spring S.A.S.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Introducción

Al trabajar en una empresa como personal de SST, se identifican los riesgos más comunes como los biomecánicos, químicos, físicos entre otros, pero en muchas ocasiones las empresas pasan por alto la existencia del riesgo psicosocial, este tipo de riesgo no es tan fácil de identificar visualmente o con mediciones higiénicas, ya que se refiere a la afectación psicológica que puede tener un colaborador al realizar su trabajo y que trae consecuencias que alteran la salud del colaborador.

Teniendo en cuenta este tipo de riesgo, en este trabajo de investigación se realiza un estudio sobre la afectación que se está presentando las áreas de ventas on line y servicio al cliente en la empresa Industrias Spring, la cual han ido notando en este año por factores del trabajo que han aumentado los inconvenientes. Uno de los factores que genera afectación es que al regresar de la pandemia por Covid 19, el teletrabajo se estableció de una forma permanente para estas dos áreas, lo cual genera afectación porque ahora su sitio de trabajo es su hogar y la interacción con las demás personas se volvió totalmente virtual.

Por otro lado, se implementó un sistema ERP nuevo en la empresa y al realizarlo hubo varios errores en entregas y demora en pedidos que claramente aumento el trabajo del área de servicio al cliente y muchos clientes cancelaron sus pedidos afectando así las comisiones del área de ventas On line.

Adicional a los dos inconvenientes anteriores se presentaron renunciaciones de varias personas de estas dos áreas en el mes de enero y febrero, lo cual generó un aumento en el trabajo de los demás colaboradores a quienes les empezaron a exigir resultados y cumplimiento de las metas, aun cuando estaban haciendo los reemplazos de sus compañeros que se habían ido de la empresa.

Al entender que se estaba presentando este tipo de afectación en la mayoría de trabajadores de estas dos áreas específicamente, genera preocupación y la necesidad de

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

generar un plan de intervención inmediato para poder mitigarlo y ofrecer a los colaboradores una forma sana de enfrentar este riesgo psicosocial.

Legalmente las empresas deben realizar sus baterías de riesgo psicosocial las cuales son un cuestionario compuesto de 3 partes (factores intra laborales, extra laborales y estrés) el cual contestan los trabajadores y según los resultados se realiza un análisis para determinar y dar respuesta a la pregunta de investigación de cuáles son las necesidades de intervención referentes al riesgo psicosocial en el personal del área de servicio al cliente y ventas online de la empresa Industrias Spring S.A.S.

La última batería realizada por Industrias Spring, fue en 2020 en donde se identificó que había una afectación por riesgo psicosocial alta, pero lamentablemente no se realizó un plan de intervención para este tipo de riesgo, por lo cual dentro del proyecto desarrollado a continuación se analizara la percepción que tenían los colaboradores anteriormente con los resultados de la batería realizada en 2020 por Industrias Spring y las entrevistas e retiro de las personas de estas dos áreas que habían renunciado hasta este año, de esta forma entender cual era la situación preliminar y que necesidades de intervención habían en ese entonces.

Adicional a esto se aplicará un cuestionario de riesgo psicosocial para identificar la situación actual y la percepción que tienen los empleados con el fin de diseñar un plan de intervención acorde a sus necesidades, para poder mitigar el riesgo y generar motivación en los trabajadores.

Esta investigación se lleva a cabo para solucionar el problema presentado en Industrias Spring, con las áreas de servicio al cliente y ventas on-line que están siendo afectadas por el riesgo psicosocial y no han tenido una intervención oportuna y funcional, ya que según estudios realizados por la OIT se ha identificado que este tipo de trabajo de atención al público genera una alta afectación psicológica, ya que se ven expuestos a situaciones diarias de estrés y frustración.

Para entender aún más como este tipo de riesgo afecta la salud de los colaboradores se puede referir la teoría de la motivación e higiene de Herzberg en la cual un colaborador se siente satisfecho cuando su trabajo es reconocido y tiene oportunidad de crecer

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

profesionalmente, también es relevante que su ambiente de trabajo sea cómodo, limpio y no presente condiciones inseguras que puedan afectarlo en algún momento.

Pero no solo se requiere un ambiente de trabajo ideal o un ascenso, también es necesario tener en cuenta el ambiente extra laboral del empleado y como hay una afectación del trabajo en este espacio, que ha venido generando desequilibrio entre las necesidades y el individuo, en este sentido se puede referenciar la teoría de Maslow quien establece una pirámide de necesidades y explica que cuando una de estas se ve afectada y no está siendo satisfecha, afecta el desarrollo normal del individuo y con el tiempo se empiezan a dejar de satisfacer las demás necesidades por la afectación psicosocial que se está presentando y que genera en el colaborador la desmotivación y deserción de su labor.

La metodología utilizada para realizar este proyecto de investigación tiene un enfoque de tipo mixto, ya que se contará con datos tanto cuantitativos como cualitativos, debido a los instrumentos que se van a aplicar, de esta forma se obtendrá información clara y verídica que aporta al plan de intervención que se diseñará para beneficio de los trabajadores. Por otro lado, el alcance de esta metodología es de tipo descriptivo, ya que se está realizando un estudio sobre un fenómeno ya presente e identificado por la misma población en estudio y la batería psicosocial aplicada en años anteriores.

Los resultados obtenidos en este proyecto permiten evidenciar que efectivamente está presente el riesgo psicosocial y que si hay una necesidad de intervención para mitigarlo. Según los resultados de la batería hecha en 2020 el área comercial general donde se encuentran las dos áreas en estudio tienen un alto porcentaje en afectación alta y muy alta, lo cual permite inferir que el inconveniente por este riesgo viene de años atrás.

Los resultados del cuestionario aplicado dejan ver que la percepción actual es mucho más crítica que la anterior y que el riesgo psicosocial está en un nivel crítico, con mayor afectación en los niveles de estrés por la carga laboral que se tiene en el momento y desacuerdos con el liderazgo actual de las áreas, también sobresale el factor del crecimiento personal y profesional, ya que no cuentan con tiempo extra laboral para realizar sus estudios y demás actividades que fortalezcan esta necesidad.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Teniendo en cuenta lo anterior se diseñan las actividades que se debe tener en cuenta en un plan de intervención para estas dos áreas según las necesidades identificadas para ofrecer una verdadera solución y beneficios a los trabajadores afectados que ayuden a su bienestar y una buena salud mental.

Se concluye que la empresa debía intervenir anteriormente este tipo de riesgo según la batería de 2020 por lo cual la percepción de la afectación en este momento es aún más crítica y requiere una intervención inmediata.

1. Problema

1.1.Descripción del problema

Según Beltrán (2014) en los últimos tiempos, ha habido cambios notables en las condiciones laborales y en los contextos organizativos internos de las organizaciones. Estos cambios han tenido un impacto significativo en áreas como lo social, lo cultural, lo político y lo económico. La industrialización, la globalización y la competencia en los mercados han generado demandas complejas y nuevas para los trabajadores. Esto ha resultado en oportunidades para el crecimiento personal y la adaptación, así como en riesgos para la salud y el bienestar.

Así mismo, diversos países en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) han adoptado políticas audaces para incorporar innovaciones tecnológicas, científicas y cambios en la organización del trabajo. Esto incluye un aumento en la intensidad del trabajo, la segmentación interna para separar a los trabajadores y la introducción de cadenas de valor en las empresas (Nefta, 2015).

Según Nefta (2015) estos cambios han transformado radicalmente la relación laboral "fordista". La introducción de tecnologías que intensifican el trabajo, la necesidad de estar alerta y concentrado en su funcionamiento, junto con el temor a cometer errores que afecten la

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

empresa, han llevado a una mayor carga mental y controles más estrictos sobre los trabajadores. Estos cambios buscan aumentar la competitividad y mantener o expandir la cuota de mercado en un entorno de creciente competencia global.

Así mismo, en este contexto, el término "psicosocial" destaca como una descripción de la interacción entre múltiples factores que desencadenan trastornos en los procesos psíquicos y mentales del trabajador. Los riesgos psicosociales están relacionados con la condición de empleo, la organización empresarial, las relaciones laborales y sociales, y otras interacciones. Esto incluye relaciones con la empresa, los clientes, y personas externas que pueden influir en el entorno laboral (Romero y Tafur, 2020).

Según Ramírez (2020) los riesgos psicosociales se refieren a condiciones o situaciones en el entorno laboral que pueden afectar negativamente la salud mental, física y social de un trabajador. Estos factores incluyen aspectos intra y extra laborales, así como las características personales del individuo. Los riesgos laborales intralaborales se relacionan con las características del trabajo y su organización, mientras que los riesgos extralaborales abarcan aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador.

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como la interacción entre el trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, por un lado, y las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador por otro. Estos elementos, a través de percepciones y experiencias, pueden afectar la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (Polanco, 2017).

Según Beltrán (2014) también expone que los efectos negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como los costos para el sistema de seguridad social y la productividad, son resultado de los riesgos psicosociales. Se estima que el estrés laboral solo tiene un impacto económico significativo en los gobiernos y las empresas europeas, con costos de alrededor de 20.000 millones de euros debido a ausencias y otros gastos en salud.

Así mismo, se promedia que se presentan aproximadamente 160 millones de nuevos casos de enfermedades laborales cada año, incluyendo trastornos mentales. Esto afecta tanto a

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

los trabajadores como a las organizaciones, resultando en una disminución de la productividad y un impacto negativo en el funcionamiento empresarial. En Europa, los costos derivados de los riesgos psicosociales han alcanzado alrededor de 20.000 millones de euros debido al ausentismo laboral y otros problemas relacionados (EU-OSHA, 2009) (Ossa John, 2020).

Según Beltrán (2014), en Colombia la situación es similar, la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo del Ministerio de Protección Social en 2007 mostró que la exposición a riesgos psicosociales es significativa. Estos riesgos son más frecuentes que los ergonómicos y afectan a la atención al cliente y los movimientos repetitivos, entre otros.

Así mismo, se destaca que en Colombia ha habido un aumento en las enfermedades laborales, particularmente en sectores como el servicio doméstico, la atención al cliente y la pesca. Estos problemas son resultado de la exposición a factores de riesgo psicosocial y han llevado a la pérdida de euros en países europeos debido a los costos asociados. De acuerdo con la investigación de López (2021), en los años recientes se ha observado un incremento en la incidencia de enfermedades laborales. Conforme al informe del Consejo Colombiano de Seguridad (2018), diversos sectores económicos han experimentado un aumento notable en la tasa de enfermedades laborales. Entre los sectores afectados se encuentran el servicio doméstico y la atención al cliente, con un incremento del 57%; la pesca, con un aumento del 24%; y el sector de hoteles y restaurantes, con un crecimiento del 23%. (López,2021).

Según Ossa John (2020) en este escenario, se ha observado que los factores de riesgo psicosocial contribuyen al desarrollo de trastornos psicológicos en Colombia. Esto refleja la necesidad de programas más efectivos para mitigar los efectos de estos factores, considerando el conflicto interno, las crisis económicas y la falta de recursos en el país.

Así mismo, se destaca que, en el sector de servicio al cliente y ventas, los factores de riesgo psicosocial han tenido un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en la disminución de la productividad. Estos factores generan problemas como baja motivación, trastornos fisiológicos, cognitivos y psicósomáticos. La sobreexigencia y las condiciones laborales negativas afectan el clima laboral y la calidad de

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

vida de los trabajadores, lo que resulta en costos significativos para las empresas (Pihuave,2021).

Con la llegada del Covid-19, se irrumpe y modifica todas las dimensiones del proceso productivo y es la raíz por la que el virus genero un riesgo de carácter psicosocial, una de las instancias más notables fue que el desarrollo de las funciones laborales migró al hogar (teletrabajo). En concreto, las Industrias Spring S.A.S, se consolidaron como uno de los ejemplos de ello, ya que, en las áreas de servicio al cliente y ventas online, el teletrabajo fue una de las formas que se generalizaron con mayor rapidez, y se consolidó como una de las estrategias de flexibilización y precarización laboral para el personal.

Según Neffa (2020) nos muestra la rápida adaptación de los agentes a las nuevas condiciones de trabajo impuestas por la cuarentena, en las que el espacio laboral concreto desapareció y se pasó a una presencia virtual, añadió una dosis adicional de angustia y esfuerzo. Esto llevó a la necesidad de asimilar rápidamente lenguajes y herramientas que eran en gran medida desconocidos para la mayoría de los trabajadores en estas áreas. La planificación y el aumento de los recursos asignados para este propósito, junto con la burocracia administrativa que demoró la adaptación, contribuyeron al aumento del malestar, el sufrimiento y la fatiga crónica que ya existían entre los trabajadores antes de la cuarentena. El trabajo confinado ha generado desafíos en el área de atención al cliente y servicios online de las Industrias Spring S.A.S., aumentando la fatiga y el malestar.

Así mismo, el trabajo adicional, que se suma a las responsabilidades laborales, contribuye al agotamiento. Esto se agrava debido a que las obligaciones familiares se ven limitadas como resultado de la ocupación del hogar por el trabajo. Además, la intensificación de las tareas domésticas debido al confinamiento y los aspectos psicológicos de la pandemia han añadido una carga adicional. Al mismo tiempo, la precarización y la flexibilidad se manifestaron en la renuncia del personal del área de servicio al cliente en enero de 2022. De los once miembros del equipo, seis decidieron abandonar sus puestos debido a la sobrecarga laboral, mientras que los que continuaron experimentaron efectos negativos en su bienestar psicosocial (Neffa, 2020)

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Otro elemento que acentuó el impacto psicosocial fue la implementación en las Industrias Spring S.A.S entre enero y febrero del 2022, de un nuevo sistema llamado Infor LN.

Según Infor (2023) afirma que LN “es un software de planificación de recursos empresariales (ERP) que ofrece una implementación rápida y rentable con integración en el área de producción y a través de la cadena de suministro con gestión financiera y gestión de la calidad, gestión de servicios, gestión de pedidos y asociados comerciales”.

Sin embargo, este sistema ocasionó inconvenientes en la planta de producción generando retrasos en las entregas, lo que afectó al área de ventas online puesto que al realizar los clientes devolución de los productos, perjudicaron la ganancia de comisiones de los trabajadores de esta área. Al ser el área de servicio al cliente la encargada de gestionar la garantía de los productos y los tiempos de entrega de los pedidos influye en el aumento de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), lo que se traduce en sobre exigencia derivada de la multiplicidad y superposición de tareas laborales.

Es así, que se evidencia la deficiencia en la intervención efectiva de los resultados arrojados por las baterías (aplicadas en 2020) que miden el impacto en el riesgo psicosociales y se observa la necesidad de un plan de intervención principalmente en las áreas de atención al cliente y ventas que profundice en el contexto social y laboral de los trabajadores de las Industrias Spring S.A.S.

1.2.Pregunta de investigación

¿Cuáles son las necesidades de intervención referentes al riesgo psicosocial en el personal del área de servicio al cliente y ventas online de la empresa Industrias Spring S.A.S.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de intervención para la gestión del riesgo psicosocial en el área de servicio al cliente y ventas online de la empresa Industrias Spring S.A.S.

2.2. Objetivos específicos

2.2.1. Analizar los resultados de la batería de riesgo psicosocial y entrevistas de retiro realizadas por la empresa en años anteriores identificando los factores que generan mayor afectación a los cargos de las áreas de servicio al cliente y ventas online.

2.2.2. Identificar la percepción actual frente al riesgo psicosocial de la población trabajadora mediante la aplicación de instrumentos.

2.2.3. Determinar las necesidades y actividades requeridas para un plan de intervención en riesgo psicosocial en la población trabajadora de Industrias Spring.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

3. Justificación

En el ámbito laboral, las exigencias para cada cargo en las distintas áreas de las empresas presentan exposición a factores de riesgos ocupacionales, entre estos el riesgo psicosocial, un tema que ha ido adquiriendo relevancia por las graves afectaciones a la salud mental y física de los trabajadores. Para la empresa Industrias Spring S.A.S., que es una compañía dedicada al desarrollo, fabricación y comercialización de colchones y somieres con 70 años de presencia en el mercado colombiano, presentó una situación a inicio de este año 2023 de rotación de personal del área de servicio al cliente y ventas online, lo cual generó preocupación y al indagar con el personal que seguía en las áreas se informó de la presencia del riesgo psicosocial en el desarrollo de las funciones asignadas.

Se realiza este proyecto de investigación para brindar una solución al problema que se está presentando en la empresa Industrias Spring S.A.S., con el área de servicio al cliente y ventas online, quienes se están viendo afectados por el riesgo psicosocial que se presenta en diversas situaciones al realizar su trabajo, generando así desmotivación, deserción y rotación en el cargo y ausentismo por diagnósticos relacionados con este riesgo, lo cual afecta directamente la salud mental de los trabajadores y su productividad en la empresa.

De acuerdo con los antecedentes de la compañía, se han realizado estudios mediante la aplicación de baterías de riesgo psicosocial, sin embargo, no se han generado acciones a nivel general de la compañía para prevenir el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Por este motivo se decidió analizar esta temática enfocada a las áreas de servicio al cliente y ventas online, teniendo en cuenta que son de las más afectadas y expuestas a este tipo de riesgo.

En este orden de ideas, se diseñará un plan de intervención del riesgo psicosocial en Industrias Spring S.A.S. el cual permitirá mantener y mejorar la salud mental de los trabajadores, crear motivación en el trabajo y adicional a esto mejorar los niveles de productividad y reducción de costos en contratación y entrenamiento de personal nuevo al no presentarse rotación constante en las áreas a las cuales estará enfocado el desarrollo del proyecto.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

La intervención oportuna del riesgo desde las distintas metodologías aplicadas y con el grupo de apoyo (comité de convivencia laboral) permite para la compañía el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, la obtención de la autorización de horas extras emitida por la dirección territorial del ministerio de trabajo y la prevención de enfermedades y accidentes laborales producto de la exposición del riesgo psicosocial, lo cual sirve en las auditorías para presentar los resultados de la batería de riesgo psicosocial y el plan de acción a seguir para minimizar la exposición a este riesgo.

La metodología de investigación desarrollada por nosotros como estudiantes de la especialización de gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo, aprovechando nuestras carreras de base, permite ampliar conocimientos, crear habilidades y destrezas en torno al riesgo psicosocial; gracias a la aplicación de herramientas y el análisis de información, se identificarán de manera oportuna los riesgos y peligros y gestionarán los sistemas de vigilancia epidemiológicos del riesgo psicosocial buscando soluciones factibles a problemáticas encontradas en organizaciones.

Este diseño de plan de intervención del riesgo genera un aporte educativo al programa de especialización de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y a próximos estudiantes que realicen proyectos investigativos en relación con el riesgo analizado, y qué, les servirá de guía para gestionar el riesgo psicosocial y generar nuevas propuestas de intervención en las organizaciones.

4. Marco de referencia

4.1. Marco teórico

Teniendo como base la seguridad y salud en el trabajo, se analizan diferentes teorías, su forma de aplicación y ejecución para el control del factor de riesgo psicosocial en las empresas.

La teoría de motivación de Abraham Maslow establece una pirámide con cinco niveles que explican el comportamiento humano desde sus necesidades básicas hasta encontrar la

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

satisfacción por el cumplimiento de los objetivos personales. El desarrollo de esta investigación permite revisar los aspectos que requieren los trabajadores de la empresa Industrias Spring para sentirse realizados, y de acuerdo con la pirámide, cada persona requiere tener un trabajo para tener una seguridad económica, siendo esta la base requerida para cumplir objetivos de vida. Partiendo de la palabra motivación, los trabajadores requieren sentirse a gusto en su lugar de trabajo y si se presentan condiciones que van desde la sobre carga laboral, el estrés, el acoso laboral, posiblemente el trabajador no va a querer mantener en ese ambiente laboral y se genera un desequilibrio en su ser, afectando su calidad de vida al no tener recursos que permitan crear y mantener necesidades que van desde la salud, alimentación, vivienda, entre otros.

La teoría de factores psicosociales, estrés y salud de Lennart Levi, contempla todas las situaciones o exigencias desde el ámbito laboral que el ser humano atraviesa para conseguir un objetivo y la reacción del cuerpo a nivel de estrés que afecta la salud del mismo. Dependiendo del área laboral de cada persona que logra sus objetivos se ven afectados dos niveles, desde la salud donde se pueden haber generado enfermedades y a desde la psicología, el cumplimiento de metas se logra a costa o a sacrificios desde lo social hasta lo familiar. Según la OIT Organización internacional del Trabajo, todo trabajo adicional de respetar la vida y la salud del trabajador también debe de proveer de tiempos libres para el descanso.

Teoría de motivación-higiene de Herzberg. En esta teoría el factor de motivación se ve reflejada cuando al trabajador se le reconoce su buen trabajo, se le tiene en cuenta para el desarrollo de nuevas tareas que le permitan desempeñar sus habilidades, que a su vez lo que generan una satisfacción, y el factor de higiene está relacionado con las condiciones laborales desde el ámbito físico como biomecánico, una condición no acta, no permite el rendimiento adecuado del trabajador, así como la teoría de Maslow, esta teoría también contempla cinco niveles que de no conseguirse una buena motivación en el trabajador, generará en él, una insatisfacción laboral y con la vida misma.

Teoría del enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos de Robert Karasek, evalúa la demanda psicológica de los trabajos y las capacidades del trabajador, en donde no solo los riesgos físicos producen enfermedades y

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

lesiones, sino que el estrés está relacionado con enfermedades coronarias. Estas consecuencias no son directamente relacionadas con las exigencias del cargo, sino con la organización social de la empresa.

Teoría cognitiva-motivacional-relacional de Richard Lazarus, establece que todo ser tiene unas metas en la vida, y el autor realiza dos (Vásquez Echeverría, 2015) evaluaciones las cuales consisten en: 1) determinar si estas metas están en peligro y; 2) el nivel emocional positivo o negativo que se tiene para superar estas situaciones de adversidad, es decir, el control que la persona tiene en sí. Aplicando esta teoría en Industrias Spring, se analiza lo que a los trabajadores les interesa en el medio laboral, y como enfrentan retos físicos y sociales, es decir, como relaciona su vida con las situaciones de la vida diaria.

Actualmente las condiciones de trabajo existentes pueden requerir un alto nivel de concentración, sobrecargas, altas responsabilidades y largas jornadas laborales, lo que puede afectar la salud física y mental de los trabajadores, degradando el ambiente laboral y reduciendo la productividad. Esto provoca una creciente preocupación por la salud mental de los empleados y la prevención de riesgos laborales, lo que a su vez ha llevado a las organizaciones a centrar sus esfuerzos en busca de una mejora continua para sus colaboradores, los cuales son pilares del crecimiento y posicionamiento de una empresa.

El reconocer a cada uno de ellos como una parte fundamental de la plantilla e indispensable para la organización permite ejecutar acciones y planes preventivos de alto interés para mitigar los riesgos psicosociales, la calidad de vida laboral y su introducción progresiva en el proceso rutinario de evaluación de riesgos. En la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, imparte una reglamentación para ejecutar dicha labor, y en el Artículo 3° se fundamentan algunas de las definiciones que enfocan nuestro proyecto.

El Trabajo como actividad realizada por el ser humano y la cual cuenta con una remuneración o no, relacionada con la producción, venta o distribución de bienes o servicios realizada por una persona ya sea de una forma independiente de una persona o empresa dentro de la ejecución de estas se generan factores de riesgo psicosociales los cuales se identifican o evalúan las condiciones psicosociales que son generadas por el impacto negativo en la salud,

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. Dichos factores son numerosos y de diferente naturaleza; estos pueden presentar periodos de evolución largos y con una complejidad que no solo interviene el entorno laboral, sino en aspectos personales como son: la motivación, las actitudes, la formación, las capacidades y recursos profesionales con los que cuenta la persona.

En casos de respuestas conductuales y psicológicas de los empleados se genera el estrés al intentar adaptarse a dicho ambiente que surgen en la interacción de las relaciones personales, laborales y no laborales. Para los trabajadores que desempeñan labores en el cargo de asesor de call center, y el cual se caracteriza por la multiplicidad de tareas, como son la difícil comunicación que sustenta las relaciones con el consumidor y la cual se desarrolla principalmente por medio telefónico; conlleva muchas veces a que el colaborador sienta frustración al recibir un trato despectivo por medio de palabras inadecuadas y la poca empatía que se recibe en este canal al atender las solicitudes que se tienen en el servicio; generando carga mental y desarrollando consecuencias negativas causadas por factores tensionales, fatiga, cambios emocionales causados por la exigencia de la carga laboral asignada al trabajador. La alta demanda en la actividad cognitiva requerida para la realización de las tareas asignadas y las variables asociadas con estas cargas afectan la concentración, la gran variedad de tareas, la presión del tiempo, la complejidad, el volumen y la velocidad con las que se deben atender el desarrollo de estas. Esta área de call center presenta un alto desgaste en la atención de las PQRS existentes mientras llegan nuevas solicitudes.

Los efectos causados en los resultados de la ejecución de las tareas realizadas generan consecuencias en el entorno laboral. Estos influyen en el ausentismo, accidentes, rotación del personal colaborador en esta área, cambios emocionales negativos, bajo rendimiento, ambiente de trabajo negativo, afectaciones en las estadísticas de la compañía, etc.

Como vemos en las investigaciones realizadas por este grupo se evidencia que reglamentaciones como la antes mencionada, el código sustantivo del trabajo, el Observatorio Colombiano de Factores Psicosociales, y quienes también se apoyan del Ministerio de Protección Social de Colombia.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

El Observatorio Colombiano de Factores Psicosociales nos habla de tres factores de riesgo intralaboral, extralaboral y el anteriormente mencionado estrés. los cuales pueden ser evaluados con baterías de riesgo psicosocial, permitiendo un análisis cuantitativo y cualitativo de los fenómenos presentados en la compañía objeto de este proyecto.

Teorías tan importantes como el modelo demanda - control - apoyo social Robert Karasek y el cual hace referencia al estrés laboral y el nivel que presenta y el control el cual hace referencia a la autonomía en el desarrollo de las funciones. Estas dimensiones han demostrado relación con la salud y la exposición al riesgo psicosocial. Con este factor J. Johnson y E. Hall introdujeron el apoyo social con el fin de modificar la tensión.

4.2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

El riesgo psicosocial se ha presentado a lo largo de los años en los diversos centros de trabajo de las empresas, los primeros documentos oficiales sobre este tipo de riesgo fueron en 1984 cuando se dio la 9na reunión de Ginebra en 1984 por la OIT y la OMS, en la cual el objetivo principal era la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. Se evaluaron varias ponencias sobre cómo este factor afectaba la salud de los colaboradores en las empresas buscando la forma de hacer del ámbito laboral un entorno más humano que entienda las necesidades de los colaboradores y como las condiciones del trabajo pueden aportar a estas.

En la ciudad de Quito en Ecuador en el año 2018 se realizó un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda. (Jennifer Hernández, 2023), el cual es una investigación de tipo descriptivo que busca identificar qué factores psicosociales están presentes en los trabajadores de esta organización y que pueden estar relacionados con la rotación del personal. La metodología fue basada en un instrumento denominado ISTAS 21 que es un cuestionario de 20 dimensiones psicosociales en términos laborales. Al realizar el análisis se identifican factores como inseguridad, falta de autoestima y exigencia lo cual ha generado una falta de productividad por parte de los trabajadores y por ende ha generado un aumento en la rotación del personal. Se concluye de este trabajo investigativo que el trabajo activo y las posibilidades de crecimiento profesional y personal generan que las personas tengan un ciclo de aprendizaje

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

más rápido y amplio y genera motivación porque de esta forma pasan a ser partícipes de la toma de decisiones y eso aumenta su autoestima.

A nivel nacional la primer ley relacionada específicamente con el riesgo psicosocial fue la resolución 2646 de 2008, en la cual se especifica cómo identificar, controlar y las acciones preventivas y de intervención para gestionar este tipo de riesgo en las empresas, esto con el fin de mitigar los efectos en la salud mental de los trabajadores que se generan por la exposición a varios factores presentes en el ambiente laboral y también a nivel personal que en conjunto pueden desencadenar en enfermedades relacionadas con la salud mental.

En la Universidad Minuto de Dios de Bogotá en 2018 se realiza un artículo de revisión sobre el riesgo psicosocial, tendencias y nuevas orientaciones laborales en Colombia, teniendo en cuenta los sectores económicos a nivel general identificando los factores psicosociales que se presentan en estos y el impacto que ha generado en la salud de los trabajadores. Dentro de la investigación se identifica la predisposición que se tiene desde los trabajadores para no aceptar la sintomatología que va apareciendo cuando hay afectación psicosocial, en la mayoría de los casos se dejan pasar esos síntomas hasta que llegan a la etapa crítica donde la salud mental del trabajador ha decaído en su totalidad. Adicional a esto en las organizaciones se tiende a normalizar las situaciones de estrés, del trabajo bajo presión y en algunas ocasiones hasta los malos tratos que dan los líderes internos o el personal externo como clientes, contratistas y proveedores. Las organizaciones no se preocupan por hacer a conciencia una intervención en este riesgo teniendo en cuenta no solo las necesidades laborales sino también personales, por lo cual buscan solo cumplir con la normatividad de que se debe hacer una evaluación de este riesgo y una corrección a los hallazgos identificados que resulta ser poco beneficiosa para los trabajadores y de poca importancia para mitigar los daños del riesgo psicosocial.

En el año 2018 se realiza una investigación como tesis de grado en la Universidad Politécnica Gran Colombiano sobre el impacto que estaba generando el riesgo psicosocial en la Fundación Hematológica Colombiana, la cual es una empresa dedicada al tratamiento y recolección de sangre para dotar los bancos de donación para transfusiones. Esta es una investigación de tipo subjetivo basándose en la batería de riesgo psicosocial aplicada

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

anteriormente por la empresa, en esta se identificó que aparte de esta batería, nunca se había realizado otra antes y adicional se estaba presentando un nivel de rotación alto. Al analizar los resultados se identifica que la mayoría de la población son mujeres y que estas al estar también expuestas a obligaciones en su hogar generan una mayor vulnerabilidad ante la afectación del riesgo psicosocial. Por otro lado se menciona que tanto el nivel de escolaridad como la obtención de vivienda también son un factor que preocupa a los trabajadores, como personas siempre se busca crecer profesionalmente pero en ocasiones las condiciones no lo permiten y eso ejerce una presión psicológica porque se sienten estancados, en cuanto a la vivienda el estatus financiero varía de una persona que tiene vivienda propia a una que paga arriendo ya que afecta la seguridad y estabilidad que se siente al pensar si van a poder pagar a tiempo o si en algún momento les pidieron el sitio donde están viviendo. Teniendo en cuenta estos factores se identifica una constante preocupación por la estabilidad laboral y al ver tanta rotación de los compañeros la presión es mucho mayor para los que se quedan en la empresa. En conclusión, el estrés laboral genera una afectación no solo individual sino también a nivel organizacional, ya que está generando sobrecostos para la empresa la alta rotación de personal, los procesos de selección y también los procesos de retiro, adicional generan un ambiente de tensión en los demás empleados y en consecuencia afecta la productividad de estos.

En industrias Spring S.A.S. desde el año 2020 no se ha realizado nuevamente la batería de riesgo psicosocial y tampoco existe algún programa de gestión para este riesgo o un plan de intervención, antes de la pandemia por COVID -19, este factor al parecer estaba nivelado en la población ya que no se tienen datos de casos médicos en la empresa por afectaciones a la salud mental de los trabajadores, después de la pandemia este riesgo empezó a hacerse más visible en la empresa y el apoyo de la psicóloga de la compañía fue requerido con más urgencia que antes, aun así teniendo en cuenta las condiciones de aislamiento y trabajo en casa por casi 2 años que duró la emergencia sanitaria no era posible hacer este tipo de actividades, ya que estaba totalmente restringido el contacto físico entre las personas y es un instrumento que no debe hacerse de manera virtual. Actualmente se tiene programada la batería de riesgo psicosocial para este año después de agosto, ya que ha sido evidente el aumento en casos de salud mental en el seguimiento médico que se hace mensualmente.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

4.3. Marco legal

Como lo hemos visto hasta ahora la salud mental es un factor muy importante en la vida de una persona y por ende es un elemento fundamental a tener en cuenta por parte de las empresas y a su vez es tema de interés y prioridad para el estado colombiano, determinado así en la Constitución Política de 1991 en su artículo cuarto, donde además se cataloga como un derecho fundamental, un bien de interés público y un componente esencial del bienestar general y mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos. Demostrando con esto que se deben determinar elementos legales para su regulación y cumplimiento en cada ámbito al que la salud mental y por ende los riesgos psicosociales se vean expuestos.

Siguiendo con el orden jerárquico de la normatividad colombiana, y viendo que desde la llamada norma de normas ya se estipula la importancia de la salud mental, se han dictado leyes, normas, decretos, resoluciones y guías técnicas que regulan este tema en cada una de las diferentes áreas en las que se encuentran implícitas.

Según el ministerio de salud y protección social (2012), la ley 1562 del 2012 tiene por objeto principal mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el mismo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, siendo esta ley de obligatorio cumplimiento para todas las empresas de nuestro país y en la cual se basa nuestro tema de investigación y objeto de estudio.

Dichas empresas pueden regular el riesgo psicosocial a través de la norma ISO 45003 la cual es una directriz para la creación de sistemas de gestión, que implementa controles eficaces para eliminar o gestionar los riesgos psicosociales. Esta norma está diseñada con el fin de apoyar a las empresas con un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001. Siendo una herramienta práctica integral para abordar los riesgos psicosociales para la salud y la seguridad de los trabajadores. De ser bien aplicada esta norma, además del beneficio para la salud mental de sus trabajadores y la reducción del riesgo psicosocial en ellos las empresas tendrán una base sólida que les permitirá construir un entorno de trabajo positivo que puede ayudar a mejorar la resiliencia de la organización y de ese modo aumentar el desempeño y la productividad.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Así mismo el ministerio de protección social (2008) reglamenta que se debe tener en cuenta que a la fecha la gestión del riesgo psicosocial en Colombia es regulada de forma directa por la resolución 2646 de 2008 por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministro de la Protección Social, 2008). Como apoyo a esta se dictó la resolución 2404 del 2019 la cual indica los referentes técnicos mínimos obligatorios para identificar y monitorear permanentemente los factores de riesgo psicosocial, pero fue derogada por la resolución 2764 en el 2022 y a través de esta se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones (Ministerio de Trabajo,, 2022).

Debemos mencionar también que cuando el riesgo psicosocial no se maneja adecuadamente y esto genera como resultado una afectación directa al trabajador, es determinado como una enfermedad laboral la cual está determinada así en la tabla de enfermedades labores estipulada por el decreto 1477 de 2014 en la sección 1 numeral 4 de dicho decreto. En este decreto se identifican enfermedades que pueden ser producidas por los cinco factores de riesgo ocupacional que son agentes químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, siendo este último nuestro tema para investigar.

La Guía técnica colombiana número 45 (GTC 45) es una guía creada para la implementación de forma adecuada según la actividad comercial de cada empresa que permite la identificación de peligros y la valoración de los riesgos en el marco de la gestión del riesgo de seguridad y salud de los trabajadores, establece las directrices para identificar peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional la cual es aplicable para cualquier empresa, ya que podrán ajustar estos lineamientos a sus necesidades, tomando en cuenta su naturaleza, el alcance de sus actividades y los recursos establecidos.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

5. Metodología

5.1. Enfoque y alcance de la investigación

Según Ramírez (2021) es necesario determinar la metodología adecuada de investigación para poder comprender completamente los riesgos psicosociales, teniendo en cuenta esto se considera pertinente aplicar el enfoque de métodos mixtos, el cual ofrece la posibilidad de comprender de una forma más profunda y amplia los datos recolectados, ya que combina los modelos cuantitativo y cualitativo.

Según Creswell (2012), las características de este método son las siguientes:

- Tiene en cuenta la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, para responder las preguntas de investigación.
- Requiere analizar los dos tipos de datos e integrarlos de diversas formas o modalidades.
- En el tipo de investigación con la aplicación de métodos mixtos se requiere incluir la sincronización de la recogida de datos y el peso de cada base de datos.

Así mismo, la elección del enfoque de investigación mixto se basa en el uso combinado de métodos y procedimientos de recolección y análisis de la información que contribuye a entender y dar respuesta a los cuestionamientos de investigación como parte de una estrategia procedimental para lograr la comprensión óptima del problema con un propósito específico para aclarar las preguntas de investigación relativas a los factores psicosociales de riesgos existentes. (Ramírez, 2021).

5.2. Población y muestra

La población que se abordará en el proyecto se divide en dos grupos: ventas online y servicio al cliente que en total suman 43 personas, estos a su vez tienen personal directo por la empresa y personal contratado por temporal, de estas 35 personas son directas y 8 temporales. Adicional a esto, se subdividen en varias categorías: para el caso de ventas online que en total son 11 personas, se dividen en un jefe de unidad de negocio E-commerce y canales alternativos, 8 líderes de ventas asistidos online, un coordinador E-commerce y un analista

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

administrativo y de facturación online. De este grupo, 10 personas son mujeres y uno es hombre. Nueve llevan más de dos años en la empresa y dos menos de este tiempo. Para el caso de servicio al cliente, que en total son 32 personas, se dividen en una directora de experiencia del cliente, 2 coordinadores de soporte y experiencia del cliente, 3 gestores de garantías y experiencia del cliente, 20 auxiliares de soporte por y experiencia del cliente y 6 técnicos de garantías. De este grupo 17 personas son mujeres y 15 son hombres, 22 llevan más de 2 años en la empresa y 11 menos de este tiempo.

El tipo de muestreo que se manejará es probabilístico estratificado, ya que se tomará en cuenta el cargo y funciones que desempeñan, entendiendo que la afectación psicosocial es mayor en unos cargos más que en otros.

5.3. Instrumentos

5.3.1. Documento batería de riesgo psicosocial

La batería psicosocial realizada en 2020 por la empresa FREELANCE SOLUCIONES PSICOLOGICAS S.A.S. para INDUSTRIAS SPRING, es un documento el cual será un instrumento de segunda fuente para conocer la situación antigua en cuanto a los factores psicosociales en el área de servicio al cliente y ventas On-line, con el fin de entender y comparar con la nueva percepción que se encontrará al aplicar los instrumentos propuestos en este proyecto.

Por otro lado, como menciona Galindo (2019):

Según la descripción de la metodología aplicada en la batería esta se enfoca en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa INDUSTRIAS SPRING S.A.S, se enmarcó en los lineamientos que establece la Resolución 2646 de Julio 17 de 2008, mediante la aplicación y diligenciamiento de los cuestionarios incluidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana (2010), con la validación y estandarización correspondiente a

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

nivel Colombia. El proceso contempló las siguientes fases: (p. 49).

Ilustración 1. Fases batería de riesgo psicosocial



Nota. Galindo y Cuevas (2019, p. 50)

Por otro lado, como menciona Galindo (2019):

La Batería se divide en 4 partes: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha De Datos Generales (socio demográfico). La estructura de los mismos comprende una escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Ítems de única respuesta con algunas preguntas de filtro (atención a clientes o usuarios y jefe de otros). (p. 50).

5.3.2. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

- Descripción del instrumento:

Por otro lado, como menciona Pihuave (2021):

El ministerio del trabajo en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas elaboró un formato estandarizado para el programa de prevención

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

de riesgos psicosociales, el formato contiene actividades preestablecidas que las empresas e instituciones públicas y privadas deben aplicar con el fin de implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial. (p. 28)

En este contexto, una de las actividades preestablecidas es “Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada”. Con el fin de promover el cumplimiento de esta actividad del programa de prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboraron el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales”. (p. 14)

Por otro lado, como menciona Rosero (2021):

En Ecuador, con el fin de proporcionar una herramienta que promueva el cumplimiento del programa de prevención de riesgo psicosocial se desarrolló una propuesta de cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial es decir situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador o servidor proporcionando un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial y constituye un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias. (p. 38).

- **Objetivo del instrumento**

Reconocer las condiciones actuales psicosociales que tiene los empleados en las áreas de ventas online y servicio al cliente en Industrias Spring SAS.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

- Estructura

El instrumento es una herramienta estructurada esta estandarizado ya que está elaborado por un ente el cual ya está listo para aplicar a los participantes.

Por otro lado, como menciona Castillo y López (2022):

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial incorporó secciones como, Instrucciones para completar el cuestionario, datos generales, observaciones y comentarios, resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados.

En la sección “Instrucciones para completar el cuestionario”, se indican los pasos a seguir para completar correctamente el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. En la sección “Datos generales”, se solicita completar fecha, lugar, datos generales de la empresa y sociodemográficos como instrucción, antigüedad, edad, auto identificación, género; cabe indicar que los ítems garantizan el anonimato de los participantes y confidencialidad de la información obtenida. La sección “observaciones y comentarios”, se ha diseñado para que los trabajadores o servidores coloquen inquietudes, opiniones respecto al cuestionario, éstas servirán como retroalimentación para mejorar el proceso de aplicación y/o estructurar el plan de acción. Las secciones “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e interpretación de los resultados” permiten conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” Página 10 de 29 al que los trabajadores o servidores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. (p. 13).

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

En este contexto las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta están formuladas según la escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4 (Ministerio del trabajo de Ecuador, 2018, p. 9).

- Variables o categorías:

Según Charria Sarsosa et al. (2011) el cuestionario consta de 58 ítems, en donde se encuentra una parte de datos sociodemográficos con opción de respuesta cualitativa para que los colaboradores que participen puedan aclarar o complementar las respuestas y de esta forma entender más claramente los factores de riesgo psicosocial que se dividen en 8 dimensiones:

- 1) *Carga y ritmo de trabajo*: Es la medida en la que el trabajador puede gestionar aspectos de la organización distribuyendo la carga de trabajo y los descansos, es decir elegir el ritmo al que trabaja y si es requerido aumentarlo en caso de ser necesario, también se refiere a la capacidad de asignar los tiempos de descanso en su horario laboral distribuidos de una forma que le permita cumplir con la labor y a la vez disfrutar de su tiempo libre personal (Heriberto Rodríguez-Mateo Y otros, 2016)(las unidades de análisis se observan en la **Tabla 3**).
- 2) *Desarrollo de competencias*: Hace referencia a la exigencia de tipo cognitiva que se establecen según el nivel de presión y esfuerzo intelectual que requiere el colaborador para realizar sus actividades laborales como lo son la forma de procesar la información que llega de su trabajo y el entorno que lo rodea, también el nivel de conocimiento, memoria, facilidad para recuperar información y resolución de problemas.(Heriberto Rodríguez-Mateo y otros, 2016).
- 3) *Liderazgo*: Hace referencia a la facilidad que tiene el colaborador para contribuir con su equipo de trabajo interviniendo en cada aspecto que lo requiera ya sea ofreciendo

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

fuentes de información o toma de decisiones que ayuden a lograr los objetivos grupales.

- 4) *Margen de acción y control*: Se refiere a los aspectos de supervisión que puede ejercer el colaborador de las actividades de otros o aspectos de supervisión que realiza la empresa o superiores a las tareas del colaborador. (UNIVERSIDAD DELPAIS BASCO, 2011).
- 5) *Organización del trabajo*: Esta dimensión se refiere a la demanda laboral a la que se enfrenta el colaborador y el grado de urgencia con el que se requiere resolver lo que se le está exigiendo. (INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, 2012).
- 6) *Recuperación*: Para esta dimensión se requiere determinar en qué tiempos y a qué velocidad se deben realizar las tareas asignadas y así mismo la necesidad de descanso de la tarea y de ocio que se requiera en la jornada laboral.
- 7) *SopORTE y apoyo*: Son la situación de cooperación o trato con otros colaboradores y áreas que tengan un impacto emocional alto, ya sea con clientes internos o externos.
- 8) *Otros puntos importantes*: Son los aspectos que pertenecen a las relaciones personales intralaborales en donde el “apoyo social” funciona como un regulador del estrés y que permiten realizar adecuadamente su labor, para este aspecto hay unas subdimensiones como lo son la discriminación, acoso laboral general, acoso sexual laboral, adicción al trabajo, aspectos o condiciones laborales, presencia doble familiar y laboral, estabilidad emocional y laboral y la auto percepción de la salud. (Heriberto Rodríguez-Mateo Y otros, 2016).

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

Tabla 1. Variables y unidades de análisis

Apartado	Nombre de la variable	Tipo de variable	Unidades o Categorías
Datos sociodemográficos	Área de trabajo	Cualitativa, Nominal	- Tipo administrativo - Tipo operativo
	Nivel Educativo	Cualitativa, Ordinal	- Nivel básico - Nivel medio - Bachillerato - Nivel Tecnológico - Nivel Técnico - Educación de Pregrado - Educación de Postgrado - Otros estudios
	Años de Experiencia Laboral	Cuantitativa, discreta	- De 1 hasta 2 años - De 3 hasta 5 años - De 6 hasta 10 años - Igual o mayor a 10 años
	Grupo étnico	Cualitativa, Nominal	- Mestizo/a - Afrocolombiano - Blanco/a - Indígena - Otro
	Género	Cualitativa, Nominal	- Femenino - Masculino
	1. Carga y ritmo de trabajo	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	- Atención de asuntos personales. - Realización de las pausas activas obligatorias. - Realización de pausas activas no obligatorias. - Definir el ritmo de trabajo.
	2. Desarrollo de competencias	Cuantitativa Continua (ya que se valora por	- Necesidad de conocimientos y aprendizajes. - Necesidad de adaptación

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

Dimensiones		una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de tomar iniciativas propias - Necesidad de ideas creativas
	3. Liderazgo	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación en los cambios que se hagan en los equipos de trabajo - Intervención en la formulación de métodos de trabajo - Contribución en la organización de las áreas de trabajo. - Intervención para introducir cambios en la dirección. - Cooperación al momento de elaborar las pautas de trabajo.
	4. Margen de acción y control	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Datos sobre la formación. - Información sobre la probabilidad de promoción - Datos sobre requerimientos para la promoción. - Información acerca del escenario actual de la empresa. - Facilidad desarrollarse profesionalmente - Evaluación de la formación - Equidad entre esfuerzo y reconocimientos. - Ritmo supervisado - Calidad supervisada
	5. Organización del trabajo	Cuantitativa Continua (ya que se valora por	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas y actividades - Distribución de funciones y actividades

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

		una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Repartición del espacio de trabajo. - Métodos, instructivos y procesos. - Cantidad de trabajo. - Calidad del trabajo - Resolución de inconvenientes - Distribución turnos
	6. Recuperación	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo establecido para la tarea - Tiempo dedicado a descansar o a ocio - Alteración del ritmo de trabajo acelerándolo
	7. Soporte y apoyo	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Valor del trabajo evaluado por compañeros - Valor del trabajo por clientes. - Valor del trabajo por familia
	8. Otros puntos importantes	Cuantitativa Continua (ya que se valora por una puntuación de 1 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo social proveniente de varias fuentes. - Relaciones de calidad. - Exponerse a inconvenientes interpersonales. - Exponerse a violencia física - Exponerse a violencia psicológica. - Riesgo de acoso sexual - Actuación de la empresa ante la presencia de conflictos. - Riesgo de discriminación.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Nota. Adaptado de identificación y evaluación del estrés y su correlación con los factores de riesgo psicosociales del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016, Cornelio Vicente Ruilova González, 2017, p. 53. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7535/1/13418.pdf>

Esta técnica de investigación es cuantitativa ya que nos va a proporcionar datos numéricos y de esta forma se analizará el nivel de riesgo en el que se encuentra los participantes.

- Interpretación

El resultado global, por dimensiones y el análisis e interpretación de estos nos permitirán conocer el nivel del riesgo el cual es categorizado como “Bajo”, “Medio” y “Alto” para generar la metodología y actividades para reducir los riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos una vez aplicado el cuestionario.

El instrumento de evaluación cuenta con un total de 58 ítems agrupados en 8 dimensiones. En este contexto las opciones de respuesta están formuladas en una escala Likert y la cual es una escala comúnmente utilizada en las investigaciones y fue publicada en 1932, esta cuenta con opciones de respuesta categorizadas como: completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo; cada opción de respuesta contiene una puntuación de 1 a 4.

Tabla 2. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Nota. Ministerio del trabajo Ecuador, (2018), guía para la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. (p. 8).

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla 3. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Nombre de la variable	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1,2,3,4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33,34
Otros puntos importantes	24	35 al 58
Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	4	35,38,53,56
Otros puntos importantes: acoso laboral	2	41,50
Otros puntos importantes: acoso sexual	2	43,48
Otros puntos importantes: adicción al trabajo	5	36,45,51,55 y 57
Otros puntos importantes: condiciones de trabajo	2	40,47
Otros puntos importantes: doble presencia: (laboral – familiar)	2	46,49
Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	5	37,39,42,52,54
Otros puntos importantes: salud auto percibida	2	44,58

Nota. Ministerio del trabajo Ecuador, (2018), guía para la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. (p. 9).

Forma de aplicación y formato del cuestionario:

El cuestionario se aplica de forma virtual este fue incorporado y ajustado en el medio tecnológico de Google Forms y será compartido mediante el siguiente enlace “

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScb3obgad1XTrPZEizqkQapkB3uDC7UkSc7LgFXDVhJcx2Hbg/viewform?pli=1>” a cada uno de los trabajadores de la compañía Industrias Spring S. A. S. (Ver Anexo 1).

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Al ser diligenciado se recopilará por este mismo medio tecnológico los resultados, se obtendrán las mediciones que nos permitirán realizar el muestreo y diseñar los métodos adecuados para mitigar los riesgos presentados.

Ilustración 2. Pasos para el desarrollo del proyecto



Nota: Fuente propia

5.4. Análisis de información.

La información recolectada saldrá de 3 fuentes de información: Última batería de riesgo psicosocial, entrevistas de retiro de los últimos dos años, el instrumento para riesgo psicosocial.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

En la revisión de la batería se analizarán las recomendaciones y los puntajes hallados en las áreas de servicio al cliente y ventas online, con el fin de conocer la situación anterior e identificar en qué nivel de riesgo se encontraban en ese entonces, de esta forma analizaremos qué cambios ha habido después de eso para entender que pudo desencadenar actualmente la afectación por el riesgo psicosocial.

En la revisión de las entrevistas de retiro se busca encontrar algunos motivos relacionados con el riesgo psicosocial presente en estos cargos que puedan ser un indicio de la deserción presentada y que deban ser corregidos dentro del plan de intervención que se va a diseñar.

Al aplicar el instrumento de evaluación de riesgo psicosocial, se pretende identificar la situación actual presente en las áreas de ventas online y servicio al cliente, para comparar con la situación anterior y ver qué factores han empeorado la exposición a este riesgo.

Para determinar el nivel de riesgo por dimensión se va a revisar la sumatoria que el mismo instrumento genera y se tiene en cuenta la puntuación obtenida de los ítems que corresponde a cada dimensión, este resultado permite el análisis bajo la información de la siguiente tabla:

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla 4. Nivel de riesgo por dimensión

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: condiciones de trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: doble presencia: (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Nota. Ministerio del trabajo Ecuador, (2018), guía para la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. (p. 10).

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Para determinar el riesgo general se debe revisar la sumatoria que el mismo instrumento genera y se tiene en cuenta la puntuación obtenida en cada dimensión y dicho resultado se comparará con los datos establecidos así:

Nivel Alto: La calificación es de 58 a 116, tiene un impacto de riesgo alto sobre la seguridad de los trabajadores, el nivel del peligro es intolerable y hay consecuencias de una manera que daña la salud y la integridad de la persona inmediatamente. La seguridad y las preocupaciones deben ser tenidas en cuenta de manera continua y basados en ciertas necesidades para evitar el aumento de la probabilidad y frecuencia.

Nivel Medio: La calificación es de 117 a 174, tiene un impacto de riesgo moderado en la salud y seguridades de los trabajadores, puede ponerlos en peligro a mediano plazo, causando consecuencias. Si no se toman las medidas de seguridad y se toman las precauciones adecuadas y de acuerdo con las necesidades identificadas los impactos se pueden llegar a tener mayor probabilidad y frecuencia.

Nivel Bajo: La calificación es de 115 a 232, el riesgo tiene un impacto de riesgo muy pequeño y no puede causar efectos nocivos temporales. Estas consecuencias se pueden evitar si al monitorear regularmente la frecuencia y la posibilidad de que ocurran ciertas enfermedades la acción desaparecerá.

Estos análisis se realizarán a través de herramientas tecnológicas como Google Forms, Google Meet, Microsoft Excel, Google Ganttter y Wix, además de otras herramientas ofimáticas que nos puedan aportar.

5.5. Consideraciones éticas

El presente trabajo del cual somos participantes activos, y respecto a los aspectos éticos salvaguardamos la propiedad intelectual de cada uno de los autores consultados en primer lugar, y realizando las citaciones y la bibliografía pertinentes según los reglamentado en las normas APA 7 edición (Sanchez, 2019) sobre la cual se plasma este trabajo de opción de grado.

En este mismo manifestamos nuestro compromiso profesional a brindar transparencia, manejo adecuado de la información obtenida de la empresa Industrias Spring S.A.S y la cual

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

nos ha permitido tomar datos relevantes y de reserva legal con los que hemos ido desarrollando el Diseño de un Plan de Intervención para la Gestión del Riesgo Psicosocial en Industrias Spring S.A.S., sobre el cual se aplicaran dos instrumentos para la identificación del riesgo por intermedio de plataformas digitales como lo son Google Forms al personal colaborador del canal online y Atención al cliente de la compañía esperando recopilar la información adecuada que permita la intervención oportuna de los aspectos psicosociales identificados y los cuales apoyados del personal encargado del SG-SST de la empresa, y realizar la oportuna intervención, dado también que la confidencialidad y sensibilidad de los participantes en la aplicación de las baterías psicosociales es de alta importancia se tomaran en cuenta la ley Colombiana 1581 del 2012. (CONGRESO DE LA REPUBLICA, 2012), y la cual se encuentra plasmada para que las personas que realizan las contestación dela batería 1 de riesgo psicosocial acepten o no el adecuado tratamiento de sus datos.

Se destacará además la importancia del cumplimiento del reglamento estudiantil UNIMINUTO, respetando los artículos ya establecidos sobre el uso inadecuado de imágenes, textos, artículos y demás sin contar con las respectivas autorizaciones o respetar los derechos de autor. (CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO, 2021).

Otra norma ética que se tendrá en cuenta es la anti-plagio, ya que como es conocido hoy en día se ve reflejada esta práctica no solo entre estudiantes sino en empresa y demás, por ello se tomara en cuenta el “ *artículo 271 hace referencia a la violación a los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, modificado por el artículo 2 de la Ley 1032 de 2006; el artículo 272 a la violación a los mecanismos de protección de derecho de autor y derechos conexos, y otras defraudaciones, modificado por el artículo 3 de la misma Ley 1032 de 2006 y estipula que todos aquellos que incurran en este delito sufrirán prisión de cuatro a ocho años y multa de 26,66 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes 24* (CODIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL).

En conjunto con las nomas aplicadas se tendrá en cuenta la Ley 23 de 1982 la cual nos dicta las disposiciones generales sobre los derechos de autor y la protección que estas conservan incluidas sus sanciones (Congreso de Colombia, 1982)

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

7. Presupuesto

El presupuesto para poner en marcha el desarrollo de la propuesta de intervención del riesgo psicosocial en la empresa Industrias Spring, requiere un costo total de \$2.600.000. Para entender este presupuesto se detalla los gastos de forma aproximada:

Tabla 5. Presupuesto

RUBROS	Descripción	Rubros propios		Contrapartida Empresa		TOTAL
		CANT	VLOR UND	CANT	VLOR UND	
1. Personal	1 Psicólogo x hora	2	50.000			100.000
2. Equipos	Portátil			1	1.400.000	1.400.000
3. Software	1 plataforma digital			1	500.000	500.000
4. Materiales e insumos	Papelería general			1	50.000	50.000
5. Viajes nacionales	Transporte urbano (2 personas x 2 meses – 1 vez x semana)	16	6.000			96.000
6. Viajes internacionales	-----	-----	-----	-----	-----	-----
7. Salidas de campo	Viáticos (1 persona)	12	5.000			60.000
8. Servicios técnicos	Ingeniero software			1	200.000	200.000

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
PSICOSOCIAL

9. Capacitación	Hora	1	50.000			50.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	Pago mensual de servicio internet	1	40.000			40.000
11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	Profesional x hora	1	50.000			50.000
12. Propiedad intelectual y patentes						
13. Otros	Imprevistos	1	54.000	-----	-----	-----
TOTAL						\$2.600.000

8. Resultados y discusión

8.1. Factores que generaron afectación por Riesgo Psicosocial según la batería y entrevistas de retiro realizadas anteriormente por Industrias Spring S.A.S.

Los siguientes resultados de la batería de riesgo psicosocial (ver anexo 3) realizada anteriormente por Industrias Spring, fueron analizados con el diagrama de Ishikawa (anexo 4), el cual permite identificar según la problemática general cuales son las causas y sub-causas que generan el inconveniente y de esta forma tener una visual de cuáles son las soluciones más acertadas para el problema.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Para este caso específico se tomaron las dimensiones de la batería que representaban un porcentaje en nivel de riesgo alto y muy alto referente a la parte psicosocial y se analizaron las sub causas que generan que se haya presentado ese porcentaje y de esta forma entender por qué en la batería aplicada anteriormente se identifica en los resultados generales un riesgo psicosocial alto y que necesidades de intervención tenían en ese momento los colaboradores de las áreas que se están estudiando en esta investigación.

La batería de riesgo psicosocial fue aplicada en el 2020 a todos los cargos de la empresa en general, en la cual se clasificaron bajo diferentes dimensiones el nivel de riesgo presente en cada área. Se utilizaron las siguientes convenciones para identificar el nivel de riesgo.

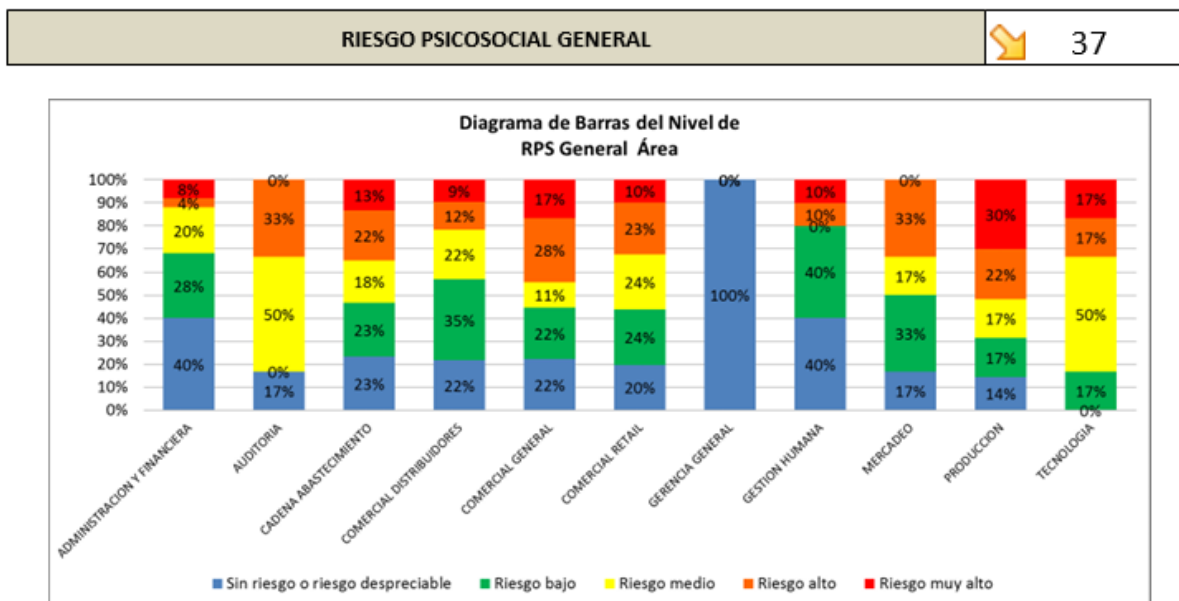
Figura 1. Nivel de riesgo

SIN RIESGO	○
RIESGO BAJO	↑
RIESGO MEDIO	→
RIESGO ALTO	⚠
RIESGO MUY ALTO	↓

Como resultado global de la batería se identifica que hay presencia de un riesgo psicosocial alto a nivel general de la empresa como se puede ver a continuación.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

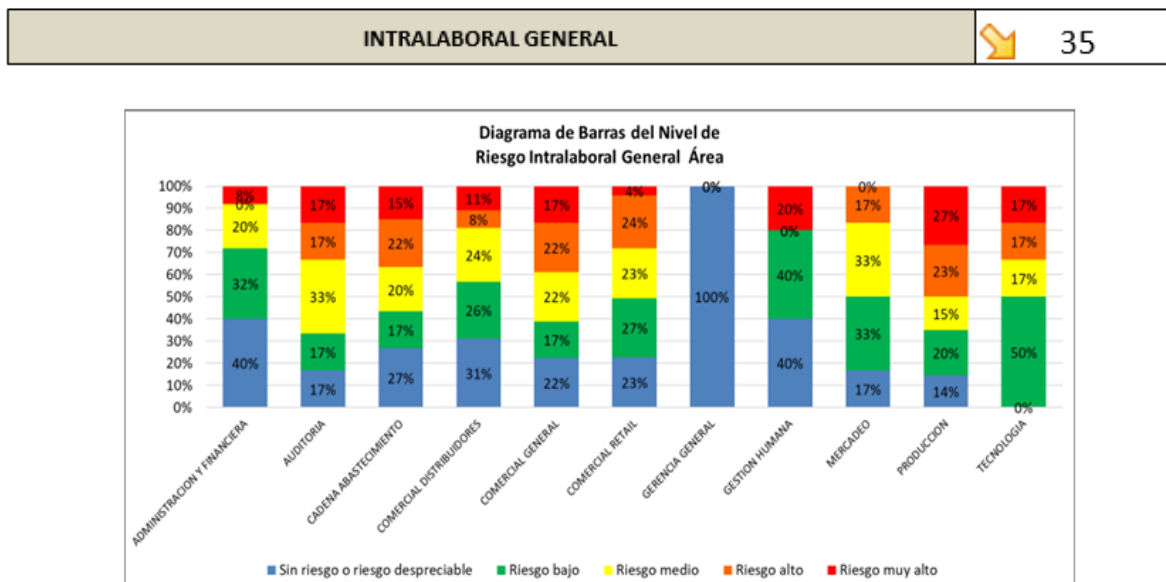
Figura 2 Nivel de riesgo psicosocial



Teniendo en cuenta que las áreas de servicio al cliente y ventas on line están incluidas dentro del área comercial general, se identifica que un 28% de esta área presenta un riesgo psicosocial alto, por lo cual se infiere que estas áreas ya estaban presentando inconvenientes desde hace 3 años.

La batería estuvo dividida en tres partes: Factores psicosociales intralaborales, Factores psicosociales extralaborales y evaluación del estrés. Teniendo en cuenta esta división se muestran a continuación los resultados generales.

Figura 3 Nivel de riesgo intralaboral



DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Figura 4 Nivel de riesgo extralaboral

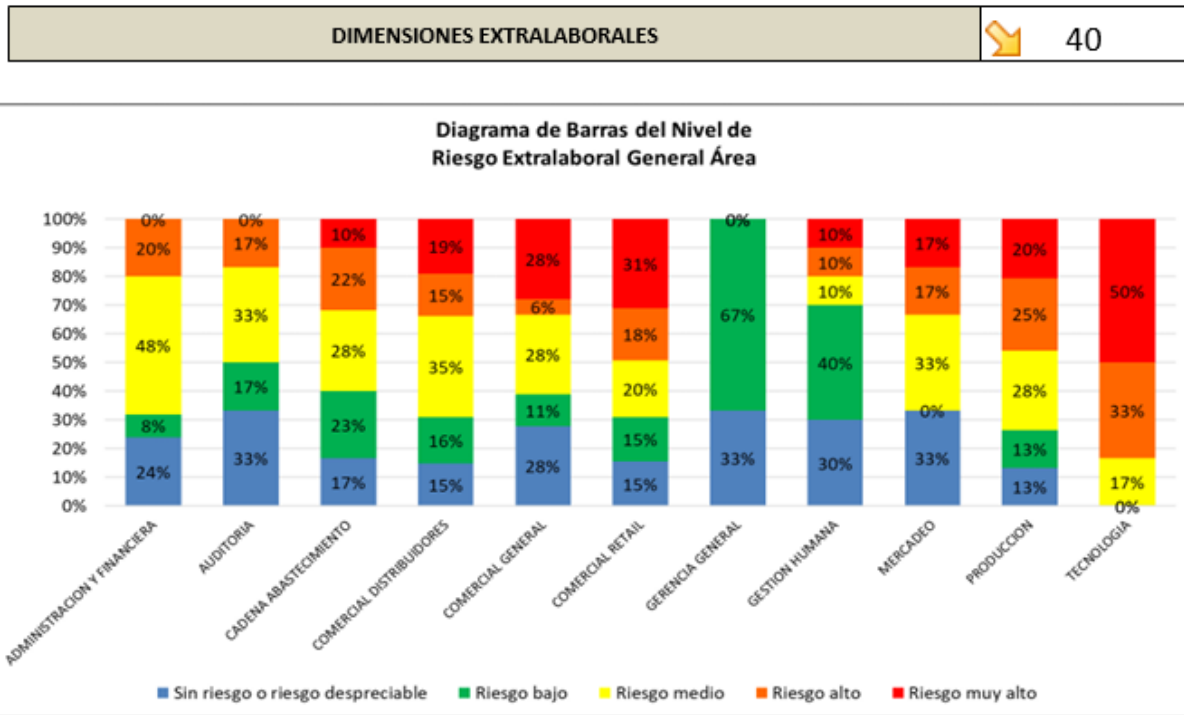
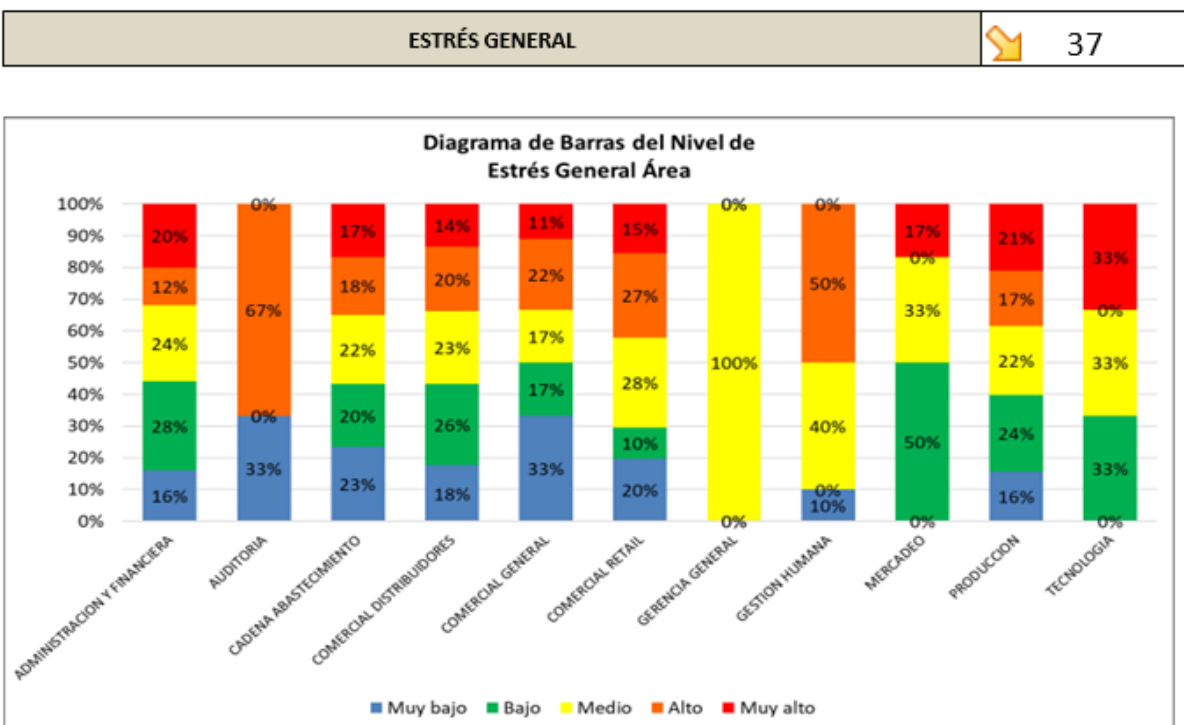


Figura 5 Nivel de riesgo estrés



Como se puede evidenciar en los resultados para las 3 divisiones hay una afectación psicosocial y de estrés alta, los factores intralaborales que abordan los temas de liderazgo,

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

relaciones con los compañeros, reconocimiento, compensación y autonomía sobre el trabajo no están en las mejores condiciones según los resultados y en el área comercial en general donde se encuentran los dos grupos de estudio de este proyecto se evidencia que un 21% tiene un alto riesgo de afectación intralaboral y un 17% tiene un riesgo muy alto, la suma de estos dos porcentajes da un 38 % de personal que manifiesta una inconformidad en cuanto a los factores psicosociales intra laborales. Esto quiere decir que desde hace unos años se evidenció que el área comercial requería atención en cuanto a este riesgo y se debían realizar intervenciones en las dimensiones que se evidencian como críticas.

De esta categoría se destaca mayor afectación en las dimensiones de:

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos donde un 17% presenta riesgo alto lo cual concluye que es necesario que los trabajadores cuenten con un plan de desarrollo que permita sentir un crecimiento personal y profesional.

En cuanto a la dimensión de demandas del trabajo hay un valor muy crítico en el área comercial, ya que aborda el 39% con un riesgo muy alto y un 17% con un riesgo alto, esto significa que la demanda del trabajo está sobredimensionada para el personal del área, ya sea por escases de personal que aumenta el trabajo para los empleados o por las exigencias en cuanto a cumplimiento de metas que genera una afectación psicosocial importante. También la dimensión de las demandas cuantitativas presenta un valor considerable donde el 22 % del área comercial presenta riesgo muy alto y riesgo alto, esto confirma que hay una exigencia alta en cuanto al cumplimiento de indicadores. Para las demandas de carga mental se presenta 33% con riesgo muy alto y 39% riesgo alto, esto supera la mitad de la población del área comercial que manifiesta tener una gran afectación por carga mental en su trabajo, esto permite inferir que las áreas de servicio al cliente y ventas on line pueden necesitar más herramientas de tiempo para atender las solicitudes y de negociación con los clientes que faciliten la realización de su trabajo y evite entrar en zona de ansiedad o estrés, es necesario que tengan espacios de esparcimiento como pausas activas y ejercicios cerebrales. Para las demandas del horario de la jornada laboral se identifica un 28% en riesgo muy alto y 11 % en riesgo alto, por lo cual es importante revisar si ha habido cambios en cuanto a la acomodación

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

de los horarios laborales, si existe la desconexión laboral y si se brindan a los trabajadores de estas dos áreas las garantías del tiempo que deben estar en su labor.

Las demandas emocionales no presentan valores tan altos, pero aun así se evidencia un 11 % de personal con riesgo muy alto, alto y medio en cada uno, esto permite suponer que es muy necesario un acompañamiento psicológico constante por parte de la empresa para identificar y dar tratamiento a situaciones que afecten emocionalmente a los trabajadores por temas de trato con los compañeros, clientes, mobbing o algún tipo de discriminación.

Por otro lado, en la dimensión de exigencias y responsabilidad del cargo se presenta otro de los valores críticos con un 61% del área comercial en riesgo muy alto y un 28% en riesgo alto, estos valores casi suman la totalidad de la población y se puede interpretar como una sobrecarga laboral y una exigencia de alto desempeño, esto sugiere la revisión de las estrategias comerciales y si la cantidad de personal es el adecuado para cumplir con las responsabilidades del área.

La afectación de trabajo sobre el entorno extralaboral también presenta el 50% en un riesgo muy alto y 11 % en riesgo alto, esto quiere decir que hay factores del trabajo que están afectando la vida personal de los trabajadores, puede ser por muchos factores como el estrés que vive cada empleado y genera preocupaciones constantes o porque no se respeta el horario extralaboral de las personas por la carga laboral o por novedades constantes.

En la dimensión de recompensas, aunque no son valores críticos se evidencia inconformidad de acuerdo a cómo es recompensado el esfuerzo por parte de la empresa; se tienen valores de 33% en riesgo medio, 22% en riesgo alto y 6% en riesgo muy alto, esto permite pensar que, por la carga laboral y la afectación de las actividades en la parte psicosocial de los trabajadores, se esperan más recompensas que permitan equilibrar la parte emocional con la satisfacción laboral. Esto lo confirma la dimensión de reconocimiento donde hay valores críticos con el 39% de la población en riesgo alto, posiblemente se debe evaluar cómo se están manejando esas recompensas al trabajo y si existen espacios de bienestar y de salario emocional.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Dentro de la categoría de factores extralaborales se evidencia que las dimensiones más críticas son:

El desplazamiento de los trabajadores a sus lugares de trabajo presenta un valor alto en el área comercial con 39% en riesgo alto y 22% en riesgo muy alto, es necesario que se evalúen las sedes en las que se ubican los colaboradores en general y brindar algunas garantías de transporte que compensen la afectación.

En cuanto al tiempo extralaboral también se presenta afectación con valores de 28% en riesgo medio y 17 % en riesgo alto y muy alto cada uno, esto se debe a que el tiempo de descanso en ocasiones no es suficiente, se ve interrumpido por temas laborales y no es aprovechado de forma productiva donde se pueda generar esparcimiento y diversión. Es importante fomentar estos espacios y brindar oportunidades de recreación de los trabajadores con sus familias por medio de beneficios para todos, esto también puede incidir en las recompensas y reconocimiento.

En cuanto a la situación económica familiar de las personas en el área comercial, el 72% están en riesgo medio y 17% en riesgo alto, con esto se deduce que una gran mayoría no se siente totalmente a gusto con el salario pagado y posiblemente tampoco con las comisiones que se dan si se cumple la meta, el tema económica influye mucho en las personas y en la forma de ver el trabajo, por lo cual es importante revisar si los salarios están acordes a los cargos y esfuerzos requeridos para la labor, también es importante verificar si las metas establecidas para acceder a la comisión están acordes con las ventas que pueden lograr en el mes.

Para la última categoría de estrés laboral se identifica que en el área comercial el 17 % tiene riesgo medio, 22% riesgo alto y 11 % riesgo muy alto, por lo cual es importante generar planes de acción que ayuden a los colaboradores a manejar el estrés y la frustración, ofrecer actividades que permitan despejar la mente y beneficios para que los colaboradores dentro o fuera del horario laboral puedan gestionar esas situaciones de estrés por medio de actividades, manejo de estilos de vida saludables y acompañamiento psicológico.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Para identificar los factores psicosociales que han estado afectando al personal de las áreas de ventas on line y servicio al cliente también se analizaron los resultados de las entrevistas de retiro desde el año 2021 (ver anexo 5), en las cuales se identifican dentro de los motivos de retiro que un 40% se retiraron por mejor oferta laboral, 30% por tiempo para poder estudiar, 20% por liderazgo inadecuado y 10% por motivos personales. Estos resultados permiten inferir que los trabajadores que se retiraron vieron un desequilibrio entre sus necesidades y lo que ofrecía su trabajo por lo cual buscaron mejores oportunidades y al no tener el espacio para crecer profesionalmente prefirieron un lugar donde les permitiera dedicar tiempo a su estudio, adicional se identifica un inconveniente de liderazgo y comunicación asertiva con el jefe inmediato. En otra de las preguntas evaluadas en la entrevista de retiro se indaga que era lo que menos le gustaba de trabajar en Industrias Spring. En los resultados de esta, el 45% refiere la falta de tiempo personal que podían tener para aprovechar en actividades extralaborales, el 33% refiere que no había oportunidad de ascender lo que afectaba su crecimiento personal y por último el 22% refiere inconformidad con el liderazgo manejado por el jefe inmediato.

8.1.1. Discusión

Teniendo en cuenta los resultados mencionados podemos compararlos con las teorías que se han abordado en esta investigación, para identificar como se relacionan con lo identificado en cada dimensión analizada de la batería de riesgo psicosocial.

Según la teoría de Maslow donde se expone una pirámide de necesidades para que una persona llegue a la satisfacción total, si hay alguna que no se cumpla en su totalidad afecta todas las demás; por lo cual es necesario que haya un equilibrio entre el ambiente intralaboral y extra laboral, si en alguno se presentan inconvenientes el otro también empezará a presentarlos, por ejemplo si una persona se siente presionada en su trabajo, recibe malos tratos y además no tiene una buena remuneración económica, al salir de su trabajo y llegar a su casa probablemente estará molesto y cansado; preferirá simplemente acostarse a dormir y dejará de compartir tiempo con su familia, ya que mental y emocionalmente está afectado. En este caso si se empiezan a presentar problemas internos con su familia por esa actitud, llegará a su trabajo preocupado y desmotivado y cada día será una rutina que con el tiempo bajará todos los niveles de satisfacción en todas las dimensiones de su vida.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Si una empresa busca un empleado que sea productivo debe asegurar que en los factores intralaborales haya una buena satisfacción, y en la parte extralaboral el encargado de mantenerla bien es el trabajador, aun así, si la empresa brinda algunos beneficios para que sean aprovechados en los tiempos libres contribuye a mantener un ambiente en equilibrio y de esta forma, se logra tener un empleado sano mentalmente para ser productivo y satisfecho al valorarse su trabajo.

Según los resultados hay una afectación tanto del ambiente intralaboral como del extralaboral, por lo cual es importante buscar que en un plan de intervención estos dos puedan equilibrarse para los trabajadores de la empresa Industrias Spring, lo que generará múltiples beneficios para la productividad y cumplimiento de metas.

Por otro lado en las dimensiones de recompensa y reconocimiento se identifica que no se están llevando a cabo programas o formas de reconocer el trabajo de los colaboradores de las dos áreas de estudio, esto según la teoría de Motivación – Higiene de Herzberg es necesario desarrollar en cualquier empresa, ya que si el trabajador ve que su labor es reconocida y recompensada siempre buscará dar lo mejor, aprendiendo más y esforzándose por seguir mejorando, aun así este reconocimiento y recompensa no puede volverse un factor adicional de presión sino una motivación extra sumada a los demás beneficios que ofrezca la empresa.

8.2. Identificación de la percepción actual frente al riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Industrias Spring S.A.S.

El resultado obtenido se realizó mediante el instrumento de Evaluación de riesgo psicosocial en espacios libres, el cual se aplicó durante el mes de junio y de la forma establecida tanto en el cronograma de trabajo y en el capítulo 5.3.2, forma de aplicación del cuestionario.

Por ello se anexó en este trabajo la tabulación del instrumento el cual permitió realizar la correlación de los riesgos psicosociales presentados por colaboradores de las áreas canal on line y de atención al cliente. Ver anexo 6

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Para identificar dicha percepción se analizaron las preguntas que indicaron algún tipo de afectación o inconformidad por parte de los trabajadores del área en estudio, para lo cual se tuvo en cuenta las subcategorías que mejor permitieron ver dicha percepción las cuales son carga y ritmo de trabajo, liderazgo, recuperación, soporte y apoyo por parte de la empresa y algunos otros puntos importantes, los cuales dieron evidencia de la percepción actual de los trabajadores obteniendo los siguientes resultados.

En cuanto a carga y ritmo de trabajo, el primer indicador que se observó es que al preguntarles si las actividades y responsabilidades que se les asignaron no les causan estrés, el 65.6% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo y otro 9% indicó estar poco de acuerdo, con lo cual podemos decir que en total un 75% de los trabajadores están presentando estrés laboral.

Adicional a esto, se les preguntó si el tiempo para realizar todas las actividades que se les asignaron dentro de la jornada laboral era suficiente, y el 68.7% respondió estar en desacuerdo y otro 12.5% está poco de acuerdo, a lo que nuevamente se vio que la gran mayoría de los trabajadores, en este caso el 81% de estos perciben que las actividades a su cargo no son proporcionales al tiempo que se les da para realizarlas.

En cuanto a liderazgo, el 94% de los trabajadores tienen una buena percepción en cuanto al reconocimiento y el crédito que le da la empresa a las personas que realizan bien sus tareas y cumplen con sus objetivos, sin embargo no sienten apoyo ni intervención por parte de sus superiores cuando tienen sobrecarga laboral, ni tampoco sienten que ellos les brinden suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de sus labores, además ven centralizadas las decisiones que se toman ya que no los tienen en cuenta al momento de ejecutar cambios que afecten a toda el área.

Teniendo en cuenta que la recuperación de los trabajadores es fundamental tanto para la realización de sus funciones y la productividad de la empresa, como también para su salud y bienestar, se tuvo en cuenta las pausas activas, horarios de trabajo y la calidad de la recuperación y energía diaria de los trabajadores, aspectos en los que se observó que el 78%

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

de los trabajadores indican estar inconformes ya que no tienen el tiempo suficiente para realizar pausas activas debido a las actividades que realizan en sus sitios de trabajo, además por fuera de la jornada laboral, manifiestan salir demasiado agotados como para realizar otras actividades, lo cual puede entenderse como poca dedicación de tiempo a actividades de esparcimiento y bienestar para ellos, y refieren no sentir un descanso adecuado que les brinde la energía para iniciar sus labores diarias.

Por último, se tuvo en cuenta dos aspectos fundamentales en los trabajadores tales como lo son el ambiente laboral y las condiciones de salud física y mental. A lo cual nuevamente un porcentaje muy alto de trabajadores manifestaron no estar de acuerdo en tener un buen ambiente laboral con un porcentaje del 78% y adicional a esto sienten que el trabajo que realiza afecta su salud mental y física, y no se sienten en condiciones óptimas de salud.

Con estos resultados se pudo evidenciar que la percepción de los trabajadores frente al riesgo psicosocial y frente a la empresa no es positivo, ya que se puede evidenciar en ellos estrés laboral y falta de motivación y liderazgo por parte de la empresa, lo cual puede tener consecuencias principalmente para la empresa y así mismo para el trabajador. Para la empresa, esto puede resultar en disminución en la productividad, aumento en los niveles de ausentismo y rotación de personal, así como en el deterioro del clima laboral y la moral del equipo. Además, la falta de liderazgo puede llevar a una falta de dirección clara, falta de motivación y una disminución en la calidad del trabajo. Por otra parte, para el empleado, el estrés laboral y la falta de liderazgo pueden causar agotamiento emocional, disminución de la satisfacción laboral, afectar su salud física y mental, y disminuir su compromiso y rendimiento en el trabajo. En última instancia, tanto la empresa como el empleado se ven perjudicados, lo que destaca la importancia de un liderazgo sólido y un entorno laboral saludable y favorable.

8.2.1. Discusión

Con los resultados anteriormente mencionados podemos ver que los trabajadores evidencian carga psicosocial, la cual debe ser intervenida por bienestar de la empresa y del personal, ya que es notoria la afectación en la estabilidad emocional de los colaboradores de

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Industrias Spring, siendo ellos pilares importantes en el posicionamiento de la empresa y una de las caras ante los clientes. A lo que podemos afirmar que Maslow en su libro pirámide de necesidades, en el cual se indica que el ser humano busca satisfacer las necesidades de primer a quinto nivel, y esto genera motivación o estabilidad, para esta investigación se afirma que los trabajadores de Industrias Spring si bien cuentan con una vinculación directa que les permite una remuneración económica y para satisfacer la necesidad A y B de la imagen referenciada a continuación.

Figura 6. Pirámide de Maslow



También como lo vimos en la sección de carga y ritmo de trabajo, se logra evidenciar que a pesar de que las funciones se desarrollan de forma remota el uso de las tecnologías no ha permitido optimizar el desempeño de estas, que la atención al cliente no es como se espera. Generando desacuerdo y estrés entre los trabajadores por no poder cumplir las metas y viéndose en la necesidad de posiblemente retirarse de la compañía y buscar otro empleo que le brinde motivación y que la carga laboral sea la adecuada, permitiendo no tener afectaciones emocionales y físicas. En la teoría de factores psicosociales, estrés y salud de Sauter, Hurrell, Murphy y Levi se evidencia la concordancia con los resultados obtenidos y analizados bajo el instrumento evaluación psicosocial en espacios libres aplicado a los trabajadores de Industrias Spring, en la teoría de Levi se indica que el tiempo ilimitado genera una baja productividad. (“IMPACTO DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA ORGANIZACIÓN, 2018)

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

8.3. Determinación de las necesidades y actividades requeridas para un plan de intervención en riesgo psicosocial en la población trabajadora de Industrias Spring S.A.S.

Para poder determinar las necesidades requeridas en un plan de intervención para industrias Spring se analizaron las preguntas del instrumento aplicado a los colaboradores de las áreas en estudio, con el fin de determinar que insuficiencias sienten ellos por parte de la empresa y en sus áreas trabajo. Para esto se tuvo en cuenta las dimensiones de desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control y otros puntos importantes que ayudaron a determinar los resultados obtenidos.

En el desarrollo de competencias se obtuvo como resultado principal que los trabajadores no cuentan con un plan carrera de capacitación o entrenamiento para el desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas del personal tanto para el crecimiento en la empresa como para el crecimiento personal de los trabajadores, ya que el 78% de estos indicaron estar en desacuerdo y poco de acuerdo en este ítem.

El liderazgo de los jefes de área y por ende de las directivas de la empresa también arrojó un resultado negativo ya que el 75% de los trabajadores indican que tienen poca participación en la comunicación con sus jefes inmediatos al momento de realizar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo y aportar ideas para mejorar las actividades y la organización del mismo, también se evidencia el poco apoyo recibido de parte de ellos cuando tienen sobrecarga laboral, generando esto una comunicación no asertiva entre los superiores y su personal a cargo.

Otros puntos importantes a tener en cuenta para determinar las necesidades para un plan de intervención son las percepciones a nivel personal y emocional de los trabajadores, donde se obtuvo como resultado que el 75% de los trabajadores del área en estudio no se sienten valorados ni aceptados en la organización, además, en sus tiempos libres, el 78% considera que el trabajo que realizan tiene afectaciones en su salud física y mental, y el 71% sienten que sus aportes no son valorados y no sienten motivación en el cargo que realizan, lo que refiere un bajo estado emocional en las labores que realizan y las cuales indirectamente están afectando también su motivación personal.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Con los resultados anteriormente presentados se puede evidenciar como la implementación de un plan de intervención para disminuir el riesgo psicosocial se vuelve imprescindible para industrias Spring, la cual es una empresa insignia en Colombia que como lo vemos en los resultados, está enfrentado desafíos relacionados con la falta de motivación y el escaso apoyo al crecimiento personal de sus trabajadores, además de la percepción por parte de ellos en el liderazgo deficiente y la exclusión en la toma de decisiones. Estos factores pueden tener un impacto negativo en el bienestar y el rendimiento de los empleados, lo que a su vez afecta la productividad y los resultados de la organización.

Un plan de intervención adecuado puede abordar estas problemáticas, promoviendo una mayor motivación laboral, fomentando el liderazgo efectivo, fortaleciendo la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, creando un entorno de trabajo inclusivo y motivándolos en sus vidas personales. Esto no solo mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también contribuye a un clima laboral saludable y a un mayor éxito organizacional a largo plazo.

ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PLAN DE INTERVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

A continuación, se relacionan las actividades propuestas según los resultados anteriormente descritos de los instrumentos utilizados con el que se hallaron las áreas más críticas a intervenir en la propuesta del plan de intervención para industrias Spring, con el fin de iniciar la mejora de las condiciones psicosociales de los trabajadores de las áreas de servicio al cliente y ventas on line.

- Realizar evaluaciones trimestrales a las personas trabajadoras de dichas áreas con el acompañamiento de la psicóloga de la compañía, mediante la aplicación de instrumentos tales como el que se aplicó en este documento u otros que dicha profesional vea pertinentes, así como también generar un canal de comunicación directo entre los trabajadores y la psicóloga por medio de la intranet de la empresa por el cual ellos puedan agendar citas presenciales o virtuales cuando lo requieran, esto con el fin de generar un

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

acompañamiento más cercano y crear un vínculo entre los trabajadores y la compañía, para que ellos sientan el valor que tienen para su empresa, así como también tener un control periódico a corto tiempo para poder contrarrestar cualquier riesgo psicosocial que se pueda evidenciar a tiempo.

- Generar un incentivo de crecimiento profesional y personal en la empresa. El primero, a través de un plan carrera interno, donde el trabajador al estar un año en alguna de estas áreas tendrá la posibilidad de inscribirse a un curso concurso donde se les facilitará un material de estudio y posteriormente una evaluación para así aspirar a un ascenso interno como lo puede ser supervisor del área o coordinador, esto dependerá de las vacantes que se requieran, generando un crecimiento interno en ellos. En cuanto al crecimiento personal, la empresa otorgará un número de horas determinado al mes (48) de permiso remunerado para las personas que se encuentren cursando algún tipo de estudio, para esto el trabajador presentará previamente con el área de gestión humana el pensum, modalidad y horario en que va a estudiar emitido por la institución donde vaya a realizar sus estudios y se le explicará en detalle las condiciones de este incentivo para su posterior aprobación por parte de la directora de talento humano.
- Es necesario también generar incentivos económicos en los trabajadores debido a que no todos tienen las mismas motivaciones, por lo cual se le asegurará a los trabajadores de ventas on line la comisión de todos los productos que vendan sin tener en cuenta las cancelaciones o devoluciones que se puedan generar posterior a la venta por parte del cliente, ya que en ocasiones por mala organización de otras áreas como almacén o despacho los productos pueden no llegar a tiempo o generar otras condiciones que ocasionan mal estar en el cliente haciendo que devuelvan el producto, y al suceder esto por no finalizarse la venta se le quita la comisión al vendedor, el cual cumplió con su meta pero no se finalizó por fallas en otras áreas, por tal razón no se le quitara dicha comisión.

8.3.1. Discusión

Como podemos ver, el elevado nivel de estrés laboral arrojado por el instrumento aplicado puede tener un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores, tanto en el ámbito profesional como personal. El estrés crónico puede llevar a problemas de salud mental, como ansiedad y depresión, y afectar adversamente la calidad de vida y la productividad de los empleados del área de ventas on line y servicio al cliente de industrias

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Spring. Esto puede dar lugar a mayores tasas de ausentismo laboral y una disminución en el rendimiento general de la empresa. Estos resultados son consistentes con la teoría de factores psicosociales, estrés y salud propuesta por Lennart Levi, (Lennart Levi) que establece una estrecha conexión entre las condiciones psicosociales del trabajo y la salud mental de los empleados.

La falta de motivación de los empleados puede atribuirse, en parte, a la percepción de no ser tomados en cuenta por sus jefes. La teoría de factores psicosociales señala que la falta de apoyo y reconocimiento en el trabajo puede generar una sensación de desvalorización, desconfianza y desmotivación entre los empleados. Esta situación puede resultar en una disminución de la satisfacción laboral, lo que a su vez puede afectar la rotación del personal en estas áreas.

La teoría Factores Psicosociales y de Organización (Lennart Levi) también resalta la importancia de los factores de control y demanda en el trabajo. Cuando los empleados sienten que tienen poco control sobre sus tareas y enfrentan altas demandas laborales, el riesgo de estrés y agotamiento aumenta progresivamente. La percepción de falta de control y exceso de carga puede ser una de las causas principales del estrés laboral observado en este documento.

También podemos observar que los trabajadores de estas áreas no evidenciaron ser tenidos en cuenta y que la empatía nunca ha sido notoria con los jefes de las áreas, consideraron tener poco apoyo en la resolución de conflictos o requerimientos del departamento, por lo que permite afirmar para esta investigación que las teorías de (LA PIRÁMIDE DE MASLOW AL MICROSCOPIO, 2023) y (“IMPACTO DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA ORGANIZACIÓN, 2018) Si bien se ha evidenciado la necesidad de atender riesgos psicosociales y aspectos relevantes en las áreas objetivos de este proyecto, se tomará en cuenta el desarrollo humano, profesional y social de cada uno de sus trabajadores con el fin de obtener ambientes sanos, líderes y con empatía, recordemos que el trabajo antes se tomaba como una obligación o castigo, hoy en día es lo que hace que el hombre se sienta digno y se le retribuya de forma adecuada su conocimiento ya sea empírico o formado bajo instituciones que les dan los conocimientos para enfrentarse a una carrera de crecimiento y de ejemplo para la sociedad y su entorno, y por ello en los

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

resultados presentados para esta investigación “diseño de un plan de intervención para la gestión del riesgo psicosocial en Industrias Spring S.A.S.”, se afirma que aplicado el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, también cumple el objetivo general que permite iniciar el diseño de un plan de intervención para la gestión del riesgo psicosocial en el área de servicio al cliente y ventas online de la empresa, apoyados de los profesionales idóneos en las áreas y riesgos psicosociales a intervenir.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

9. Conclusiones

Este trabajo de investigación sobre el riesgo psicosocial en el área de ventas on line y servicio al cliente de Industrias Spring, ha arrojado resultados contundentes y significativos en cuanto al estrés laboral, la falta de motivación y la percepción que tienen los empleados de dichas áreas. Estos hallazgos son consistentes con las teorías de factores psicosociales, estrés y salud física y psicológica que se usaron como referencia en el marco teórico, las cuales resaltan la importancia de los aspectos psicosociales en el ambiente laboral y su impacto en la salud y bienestar de los empleados. Al realizar el análisis de los resultados de las entrevistas de retiro aplicadas por la empresa en años anteriores y los resultados de la batería de riesgo psicosocial realizada en 2020 a todas las áreas de la empresa, se tomaron en cuenta las dimensiones de la batería que representaban un porcentaje en nivel de riesgo alto y muy alto, en cuanto a la parte psicosocial se analizaron las causas que generaron dicho porcentaje donde se encontró que en los resultados generales se identifica un riesgo psicosocial alto en la empresa. En pocas palabras, se aclara que hace años la empresa debía ser consciente de este riesgo e intervenir donde sea claramente crítico.

En el momento de identificar la percepción actual frente al riesgo psicosocial de los integrantes de la empresa por medio del instrumento de Evaluación de Riesgo Psicosocial, se analizaron las preguntas y las diferentes categorías del cuestionario que indicaron algún tipo de inconformidad por parte de los empleados. Estos resultados indican que los trabajadores se enfrentan a riesgos psicosociales y tienen una percepción menos positiva de la empresa, ya que se evidenció estrés laboral, falta de motivación y liderazgo por parte de la organización que puede afectar principalmente a sus empleados y a la compañía. El alto nivel de estrés laboral identificado con los instrumentos aplicados es una señal de alerta no solo para el área de servicio al cliente y ventas on line, sino para toda la empresa, ya que el estrés crónico puede tener repercusiones negativas tanto para los empleados como para la organización en general. La falta de motivación y la percepción de no ser tomados en cuenta por los jefes pueden afectar la satisfacción laboral y por ende aumentar la deserción del personal en las áreas que se presente este fenómeno.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Por otro lado, este trabajo de investigación realizado en Industrias Spring, destaca la importancia de considerar los aspectos psicosociales en el ambiente laboral como parte integral de la gestión de riesgos laborales. Con los resultados arrojados, también podemos observar cómo los factores psicosociales influyen en la salud y bienestar de los empleados, lo que a su vez impacta en el desempeño y productividad de la empresa. De este modo, se enfatiza la necesidad de que la empresa tome acciones concretas para mejorar el ambiente laboral y promover la salud mental y el bienestar de sus empleados. La implementación de estas medidas no solo beneficiará a los trabajadores, sino que también contribuirá a crear una cultura organizacional más positiva y productiva en la empresa.

Finalmente, al determinar las necesidades y aquellas actividades requeridas para un plan de intervención en riesgo psicosocial para los trabajadores de Industrias Spring, se analiza las preguntas del instrumento aplicado con la finalidad de decretar las insuficiencias que evidencian estas personas por parte de la empresa y en sus áreas laborales. Los programas de intervención adecuados que pueden resolver estos problemas, aumentar la motivación laboral, desarrollar una gestión eficaz, aumentar la participación de los empleados en la toma de decisiones, crear un entorno de trabajo inclusivo y motivarlos en su vida personal. Esto no solo aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo saludable y aun mayor éxito organizacional a largo plazo, se espera que los resultados mostrados en este trabajo, logren ser un punto de partida para la toma de decisiones de industrias Spring en materia de gestión de riesgos psicosociales, ya que si se logra comprender el efecto de los factores psicosociales y su relación con el estrés, la salud de los empleados y la productividad de los mismos y por ende de la empresa, se puede lograr guiar a la compañía hacia la implementación de estrategias efectivas que conduzcan a un ambiente laboral más saludable, satisfactorio y exitoso para sus trabajadores y para su negocio.

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

10. Recomendaciones

La creación de programas de promoción de la salud y bienestar es otra medida clave para abordar el estrés laboral y aumentar la motivación de los trabajadores. Estos programas pueden incluir actividades que fomenten el autocuidado, la relajación y el manejo adecuado del estrés. Además, se sugiere la creación de programas de promoción de la salud y bienestar, que incluyan actividades como sesiones de relajación, actividades físicas y técnicas de manejo del estrés. Estas iniciativas pueden contribuir a reducir el estrés laboral y aumentar la motivación y satisfacción de los empleados.

Para esto, y con el fin de abarcar todas áreas de motivación personal, se proponen las siguientes actividades como recomendación:

Con el fin de estimular el área familiar y de tiempo libre de los trabajadores, se puede crear un “talonario emocional” el cual consiste en darle a cada trabajador de dichas áreas un talonario con una serie de “vales” para su disfrute, algunos en sus tiempos libres y algunos con permisos si así lo requiere. Para tener derecho a dichos talonario el empleado debería llevar un mínimo de 1 año en el área, para de este modo ir generando continuidad en el cargo. Estos vales son los siguientes:

- ✓ Cine con tu familia: Se daría a cada trabajador un bono para cine con el número de boletas según el núcleo familiar que tenga registrado en la empresa y un combo de comida por cada dos personas para que disfrute en sus días de descanso. Este deberá ser reclamado en el transcurso de cada semestre en el área de gestión humana.
- ✓ Celebra la vida: Se brindaría a cada trabajador un día de permiso por su cumpleaños, y medio día de permiso por el cumpleaños de sus familiares de primer grado de consanguinidad.
- ✓ Capacítate libremente: Se otorgaría un turno libre al empleado que desee asistir a seminarios, congresos, u otros temas de su interés, deberá avisar previamente al jefe directo.
- ✓ Días en familia: en coordinación con la caja de compensación se otorgaría a los empleados un día trimestral para disfrutar de un día en la sede que más cerca les quede a sus hogares, donde podrán escoger tres actividades de su preferencia tales como

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

piscina, juegos electrónicos, bolos, min golf, entre otras y disfrutar de todas las instalaciones.

- ✓ Auxilio de estudio: la empresa estipularía un valor máximo para apoyar a los trabajadores de esta área con un porcentaje de la matrícula de estudio de ellos o de sus hijos. Para esto el trabajador deberá consultar previamente con el área de gestión humana y deberá presentar el recibo de pago.
- ✓ Recompensamos tu constancia: Se otorgaría un beneficio económico por antigüedad en el cargo el cual será inicialmente a los tres años, y de ahí en adelante cada 5, este bono subirá su valor proporcionalmente a la antigüedad del empleado.
- ✓ Disfruta tu luna de miel: La empresa concedería a los empleados que contraigan matrimonio un permiso remunerado de 5 días hábiles los cuales podrá tomarlos antes o después de la fecha de su boda. Adicional a esto les podría obsequiar un colchón doble de regalo por su boda, teniendo en cuenta la naturaleza del negocio de industrias Spring
- ✓ Relaja tu cuerpo y mente: Con el fin de que los empleados liberen estrés acumulado, la empresa suministraría a los empleados 1 bono semestral para que disfruten un día de relajación en un SPA.

Como podemos ver, estas actividades impactan en los factores psicosociales y en el ambiente laboral identificados, así como también contribuyen en la salud y bienestar de los empleados. La aplicación de estas recomendaciones permitiría entender y actuar sobre los elementos psicosociales que están impactando al personal en temas de riesgo psicosocial y de motivación. La implementación de intervenciones efectivas puede mejorar la calidad de vida de los empleados y fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo en la empresa.

Al momento de iniciar la investigación de este tipo de riesgo, se recomienda seleccionar la metodología apropiada según la empresa en la cual van a desarrollar dicha investigación, ya que no todas las empresas manejan la información del mismo modo, la elección de la metodología adecuada es esencial para obtener resultados confiables y válidos. Para esto se debe elegir la metodología más apropiada, como el enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. Además, se recomienda utilizar técnicas de muestreo adecuadas si necesitas recopilar datos de una muestra de la población, todo esto dependiendo el tipo de

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

recolección de datos que mapee la empresa y la naturaleza de la investigación que se va a realizar.

11. Referencias bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA. (2009). *Riesgos Nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo*. Observatorio Europeo de Riesgos.

<http://www.cigsaudelaboral.org/files/descargas/RIESGOS%20NUEVOS%20Y%20EMERGENTES.%20Observatorio%20Europeo%20de%20Riesgos.pdf>

Agudelo, A., Escobar, G., Herrón, H.(Eds.). (2010). Factores de riesgo psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales. *Suma psicológica* 17(1), 59-68.

Anaya, V., Luna, E., Ramírez, L., y Diaz, P. (2021). Factores Psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática. *Psicumex* 11(1), 1-27.

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

ATCAL. (s.f.). *Factores de Riesgo Psicosocial – Enfoque Virtualidad*. ATCAL.

<https://www.implementandosgi.com/procesos/peligro-psicosocial-enfoque-virtualidad/>

Briones, L., y Villacreses, A. (2023). Las relaciones laborales, el liderazgo y su influencia en el rendimiento personal de la empresa públicas de manta en el periodo 2019. *Revista científica de Educación Superior y Gobernanza interuniversitaria Aula* 24, 4(7), 2-20.

<https://www.scribd.com/document/664561162/REVISTA-EDUCACION-Y-GOBERNANZA>

CEOLEVEL. (2015, 22 de junio). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*.

CEOLEVEL. <https://www.ceolevel.com/herzberg>

Congreso de Colombia. (1982). Ley 23 de 1982. Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3431#:~:text=ART%C3%8DCULO%2030.,art%C3%ADculo%2012%20de%20esta%20Ley.>

Congreso de Colombia. (2012). Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Congreso de la República. (1951). Código Sustantivo del Trabajo.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Congreso de la República. (2006). Código de Procedimiento Penal Artículo 271. Violación a los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos.

https://leyes.co/codigo_penal/271.htm

Corporación Universitaria Minuto De Dios – UNIMINUTO. (2021). Acuerdo 339 de 2021.

Por el cual se expide el reglamento estudiantil de la Corporación Universitaria Minuto De Dios-UNIMINUTO. https://portalweb-uniminuto.s3.amazonaws.com/activos_digitales/DocInstitucionales/Lineamientos+y+Manuales/Reglamento_Estudiantil_UNIMINUTO..pdf

Enciso, A., López, M., y Domínguez, M. (2016). *Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad CES]. Repositorio Institucional CES.

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1826/Cronologia_Normatividad.pdf;jsessionid=B078D2834DA9F97D6DA1ABC52BBB0289?sequence=2

Gil, M. (2016). La Noción de Evaluación Eudaimonista en la Teoría Cognitiva de las Emociones de Martha Nussbaum. *Artigos*, 39(3).

<https://www.scielo.br/j/trans/a/5hv6TyVdYQjXbx4v8Y4rhN/?lang=es#:~:text=La%20reacci%C3%B3n%20emocional%2C%20seg%C3%BAn%20Lazarus,nuestro%20entorno%20material%20y%20social.>

Hernández, A. Vélez, M. Ossa, J. (2020). *Factores de Riesgo Psicosocial en Colombia 2009 al 2017* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio institucional Universidad de Antioquia.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16960/4/OssaJohn_2020_FactoresRiesgoPsicosocial.pdf

Hernández, A., Vélez, M., y Ossa J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial en Colombia del 2009 al 2017* [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Universidad de Antioquia.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16960/4/OssaJohn_2020_FactoresRiesgoPsicosocial.pdf

Hernández, J. (2023). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: definición y ejemplos*.

Sodexo. <https://blog.sodexo.com.mx/blog/que-son-factores-de-riesgo-psicosocial>

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Hospital Quirónsalud Torrevieja. (2018, 7 de marzo). *El estrés femenino puede provocar cambios hormonales y alterar el ciclo menstrual: La ansiedad y la mala alimentación, claves en la disminución de la fertilidad*. Quirónsalud.

<https://www.quironsalud.es/es/comunicacion/notas-prensa/estres-femenino-puede-provocar-cambios-hormonales-alt-39eab>

Infor. (s.f.). LN Recursos. Infor. <https://www.infor.com/es-la/products/ln>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Notas Técnicas de Prevención*, 1-6.

<https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

Lennart Levi. (s.f.). Factores Psicosociales y de Organización. En L. Steven (Eds.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad* (2-75).

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones sobre la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional>.

Ministerio del Trabajo de Colombia. (1997). Real Decreto 39/1997. Por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/reglamento%20prevencion.pdf>

Ministerio del Trabajo- República del Ecuador. (2018a). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial* (1a ed.)

https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/11/2021_GUIA-PARA-LA-APLICACION-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACION-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf

Ministerio del Trabajo- República del Ecuador. (2018b). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial* (2a ed.)

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA->

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

[APLICACION-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACION-DE-RIESGO-](#)

[PSICOSOCIAL.pdf?x42051#:~:text=El%20cuestionario%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de,o%20disminuir%20el%20riesgo%20psicosocial.](#)

Muñoz, D., Orellano, N., y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente* 21(40), 532-544.

<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribución al estudio de un valor que permanece.* Trabajo y Sociedad.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio.* CEIL-CONICET. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Neffa, J., Korinfeld, S. & Henry, M. (2017). *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES.* SECASFPI.

Observatorio Colombiano de Factores Psicosociales. (2021). *Estudio sobre la Gestión Psicoemocional de marzo 2020 a marzo 2023.* Observatorio Colombiano de Factores Psicosociales. <https://observapsicosocialcol.com/>

Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.* OIT-OMS. <http://www.factorapsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Polanco, A., y García, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), 111-131. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6467888.pdf>

Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Psicok. (2023). *La pirámide de Maslow al microscopio.* Psicok.

<https://www.psicok.es/psicok-blog/2018/8/12/piramide-maslow>

DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Rodríguez, H., Luján, I., y Rodríguez, R. (2016). Influencia de los Factores Ambientales en El Mayor o Menor Desempeño Profesional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 283-293.

<https://www.redalyc.org/journal/3498/349851777029/html/>

Sánchez, C. (2019). *Guía Normas APA*. (7a edición). <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>

Sánchez, N. (2016). Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica.

https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales.aspx

Sancllemente, A. (2018). *Impacto del Riesgo Psicosocial en los Empleados de una Organización* [Tesis de grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio Institucional Politécnico Grancolombiano.

https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1365/PROYECTO_FINAL%20%28002%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sauter S., Hurrell J., Murphy, L., Levi, L. (2012). Factores Psicosociales. En: Mager J., *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 2-34). Organización Internacional del Trabajo.

Torres, A., y Arango, D. (2017). Estado actual del sector porcícola del departamento del Quindío en el proceso de adopción de la NIIF para pymes. *Libre Empresa* 14(1), 85–110. <https://doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27104>

Universidad del País Vasco. (2011). *Evaluación De Los Riesgos Psicosociales*. EHU.

https://www.ehu.es/documents/1821432/1866451/CAPSULA_ERPS_es.pdf

Vásquez, E. (2015). Teoría cognitiva-motivacional-relacional. En E. Vásquez (Eds.), *Manual de Psicología Cognitiva* (pp. 2-8). Facultad de Psicología Universidad de la República.

<https://cognicion.psico.edu.uy/node/203>