Estrategias de Responsabilidad Social para la Disminución del Estrés Laboral en Trabajadores Operativos de Aseo Express

Eimmy Tatiana García Sánchez

Luisa Fernanda Cortes Cerquera

UNIMINUTO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Gerencia Social

Bogotá, Colombia

2025.

Estrategias de Responsabilidad Social para la disminución del estrés laboral en trabajadores operativos de Aseo Express

Eimmy Tatiana García Sánchez

Luisa Fernanda Cortes Cerquera

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia Social

Directora

Ana María Torres Hernández

Economista, Ms.

Línea de investigación - Gerencia Social

UNIMINUTO
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
Facultad De Ciencias Empresariales
Especialización en Gerencia Social
Bogotá, Colombia
2025

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por guiarnos en este camino. A nuestras familias, por su amor incondicional y apoyo constante. A nuestro director de trabajo, por su orientación y paciencia. Y a todos los trabajadores de Aseo Express, por permitirnos conocer su realidad y motivarnos a buscar caminos de bienestar.

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito fortalecer la gestión del estrés laboral en el personal operativo de la empresa Aseo Express, mediante el diseño de estrategias desde la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como herramienta de la Gerencia Social. La investigación surge ante la creciente incidencia de afectaciones de salud mental, especialmente el estrés, en trabajadores vinculados a entornos de alta exigencia como el sector salud, donde la empresa presta sus servicios. Estas condiciones han generado impactos negativos en la satisfacción laboral, las relaciones interpersonales y la productividad organizacional. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con alcance descriptivo, utilizando entrevistas, árbol de problemas y matriz DOFA para analizar las percepciones de los trabajadores frente al estrés laboral y las condiciones organizacionales que lo provocan. Los hallazgos evidencian una necesidad urgente de que la gerencia intervenga con propuestas que promuevan el equilibrio entre la vida personal y laboral, fortalezcan el clima organizacional y reconozcan la salud mental como un derecho laboral. Como resultado, se propone la implementación de un plan estratégico de RSC con acciones específicas de atención psicosocial, comunicación organizacional y bienestar emocional. La investigación contribuye a la Gerencia Social al ofrecer una alternativa de intervención ética, estructurada y contextualizada que puede ser replicable en otros entornos laborales similares.

Palabras clave: estrés laboral, salud mental, trabajadores operativos, responsabilidad social corporativa, gerencia social.

Abstract

This study aims to enhance stress management among operational staff at Aseo Express through the development of strategies based on Corporate Social Responsibility (CSR) as a Social Management tool. The research arises from the increasing incidence of mental health issues, especially stress, among workers in high-demand environments such as the healthcare sector, where the company provides services. These conditions have negatively impacted on job satisfaction, interpersonal relationships, and organizational productivity. The study employed a qualitative, descriptive approach, utilizing interviews, a problem tree, and a SWOT matrix to analyze workers' perceptions of work-related stress and the organizational factors contributing to it. The findings highlight the urgent need for managerial interventions to promote work-life balance, improve organizational climate, and recognize mental health as a labor right. As a result, a strategic CSR plan is proposed, including specific actions for psychosocial support, internal communication, and emotional well-being. The research contributes to the field of Social Management by offering an ethical, structured, and context-based intervention model that could be replicated in similar labor environments.

Keywords: work-related stress, mental health, operational workers, corporate social responsibility, Social Management.

Contenido

1. Introducción 11
2.1. Descripción del problema y pregunta de investigación 13
2.1.1. Antecedentes 13
2.1.3. Descripción del problema 14
2.1.4. Diagramación del problema de estudio 15
2.1.4.1. Metodología de análisis. 15
2.1.5. Pregunta de investigación: 19
2.1.6. Hipótesis: 19
3. Justificación 19
3.1. Pertinencia de la investigación para la Gerencia Social 21
3.2. Aporte a los gerentes sociales. 21
3.3. Impacto en la organización y el grupo social intervenido. 21
3.4. Pertinencia frente al problema investigado 22
3.5. Pertinencia frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 22
3.5.1. La investigación se alinea con los siguientes ODS: 22
4. Objetivos 23
4.1. Objetivo general 23
4.2. Objetivos específicos 23
5. Marco referencial 24
5.1. Estado del arte 24
5.2. Marco teórico 43
- Teoría del Estrés de Hans Hugo Bruno Selye 43
- Teoría del Estrés y Afrontamiento de Richard Lazarus 44
- El Ecosistema del Valor Compartido 45
- Diálogo de saberes y síntesis interpretativa 47

5.3. Marco conceptual 48
5.4. Marco legal: 51
6. Aspectos Metodológicos 68
6.1. Enfoque de Investigación 68
6.2. Alcance de la investigación 68

6.3. Diseño de la Investigación 68
6.4. Población objeto del estudio 68
6.5. Definición de la muestra 69
6.6. Instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo 69
6.7. Aplicación del Instrumento 72
7. Identificación de la Herramienta de la Gerencia Social 98
8. Desarrollo de la herramienta 101
9. Resultados esperados según objetivos específicos 105
10. Cronograma Preliminar de Trabajo 109
11. Presupuesto Preliminar del Proyecto 110
12. Conclusiones Preliminares 111
13. Recomendaciones Preliminares 112
14. Referencias 113
Anexos 117

Índice de tablas

Tabla 1 Normograma 64
Tabla 2 Instrumento de recolección de información 70
Tabla 3 Rangos de edad de los encuestados 73
Tabla 4 Género de los encuestados 74
Tabla 5 Antigüedad de los trabajadores operativos en Aseo Express 75
Tabla 6 Nivel educativo de los trabajadores 76
Tabla 7 Carga laboral 77
Tabla 8 Ambiente laboral 78
Tabla 9 Estrés y su sintomatología 79
Tabla 10 Descripción del Estrés y su sintomatología 80
Tabla 11 Estrés durante la jornada laboral 82
Tabla 12 Estado actual de salud mental 83
Tabla 13 Gestión del estrés 84
Tabla 14 Herramientas para el manejo del estrés 85
Tabla 15 Espacios seguros para expresar emociones 87
Tabla 16 Atención en salud mental 88
Tabla 17 Comunicación organizacional 89
Tabla 18 Comunicación con los líderes 91
Tabla 19 Reconocimiento dentro de la organización 92
Tabla 20 Programas de bienestar dentro de la organización 93
Tabla 21 Bienestar 95
Tabla 22 Acciones para fortalecer la comunicación asertiva 96
Tabla 23 Jornadas de promoción de salud mental 97
Tabla 24 Desarrollo de la herramienta 102
Tabla 25 Cronograma 109
Tabla 26 Presupuesto preliminar 110

Lista de ilustraciones

Ilustración 1Árbol de problemas causas: Estrés en trabajadores operativos vinculados a la empresa Aseo Express. 17
Ilustración 2 Árbol de problemas efectos: Estrés en trabajadores operativos vinculados a la empresa Aseo Express. 18
Ilustración 3 Porcentaje de personas que reportan haberse sentido solo/a, estresado/a, preocupado/a o deprimido/a como consecuencia de la pandemia del COVID-19. 36
Ilustración 4 Porcentajes de personas que reportan sobrecarga laboral y doméstica durante la pandemia 37
Ilustración 5 Cifras asociadas a acoso laboral y acoso sexual 39
Ilustración 6 Proceso en contra de la nación admitidos y notificados por año 40
Ilustración 7 Distribución por valor de las pretensiones de los procesos contra la nación 41
Ilustración 8 Principales causas en la jurisdicción contencioso administrativas laborales, por pretensiones..... 41
Ilustración 9 Percepción de cambios, amenazas o riesgos en diversos aspectos de la vida cotidiana de la población encuestada..... 54
Ilustración 10 Matriz DOFA de Trabajadores de la Empresa Aseo Express 99
Ilustración 11 Matriz DOFA de la Empresa Aseo Express..... 100

Lista de gráficos

Gráfico 1 Rango de edad de los encuestados..... 73
Gráfico 2 Género de los encuestados..... 74
Gráfico 3 Antigüedad de los trabajadores operativos en Aseo Express 75
Gráfico 4 Nivel educativo de los trabajadores..... 76
Gráfico 5 Carga laboral..... 77
Gráfico 6 Ambiente laboral..... 79
Gráfico 7 Estrés y su sintomatología 80
Gráfico 8 Estrés durante la jornada laboral..... 82
Gráfico 9 Estado actual de salud mental..... 83
Gráfico 10 Gestión del estrés..... 85
Gráfico 11 Herramientas para el manejo del estrés 86
Gráfico 12 Espacios seguros para expresar emociones 87
Gráfico 13 Atención en salud mental..... 88
Gráfico 14 Comunicación organizacional..... 90
Gráfico 15 Reconocimiento dentro de la organización..... 92

Gráfico 16 Programas de bienestar dentro de la organización..... 94
Gráfico 17 Bienestar 95
Gráfico 18 Acciones para fortalecer la comunicación asertiva..... 96
Gráfico 19 Jornadas de promoción de salud mental 98

1. Introducción

El presente trabajo de investigación aborda la problemática del estrés laboral en los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express, quienes desempeñan funciones de servicios generales. Estas personas enfrentan condiciones exigentes que incluyen jornadas extensas, sobrecarga de tareas, presiones propias de entornos clínicos, y escaso acompañamiento organizacional. Desde la perspectiva de la Gerencia Social, esta situación se considera un asunto prioritario, pues afecta directamente el bienestar emocional, las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores, comprometiendo a su vez la sostenibilidad organizacional.

Se ha evidenciado en las diferentes investigaciones realizadas frente al tema que el estrés laboral constituye una de las principales afectaciones de salud mental en adultos en edad productiva. Según la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud colombiano, las condiciones laborales adversas, la falta de apoyo institucional y el clima organizacional deficiente son factores determinantes en la aparición de síntomas como agotamiento, ansiedad, frustración y deterioro del rendimiento laboral. A pesar de que en el país existen normativas y políticas públicas orientadas al bienestar laboral, muchas empresas no logran implementar acciones efectivas y sostenibles, lo cual evidencia un vacío entre el diseño institucional y la aplicación práctica.

En este contexto, se identificó como herramienta de intervención la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), entendida como una estrategia de la Gerencia Social que articula la ética, el compromiso institucional y la generación de valor compartido. La RSC permite diseñar acciones que van más allá del cumplimiento normativo, centrándose en la transformación de las condiciones laborales, el fortalecimiento del clima organizacional y la atención integral al trabajador como sujeto de derechos. Su implementación estratégica en Aseo Express podría convertirse en una vía para mitigar el estrés laboral y mejorar la comunicación dentro de la organización, generando identidad institucional y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Para ello, se realiza énfasis en la norma ISO 45003 del año 2021 en la cual se aborda la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, específicamente la seguridad y salud psicológica, así como algunas directrices a tener en cuenta para la gestión del riesgo psicosocial.

El desarrollo de esta herramienta se estructura desde un enfoque cualitativo con alcance descriptivo, permitiendo comprender a profundidad las causas, manifestaciones y posibles soluciones del estrés laboral dentro de la organización. A través de entrevistas, análisis documental y matrices de diagnóstico participativo como el árbol de problemas y el DOFA, se formula una propuesta que integra acciones concretas en el marco de la RSC, específicamente, la implementación de la norma ISO 45003, con énfasis en la salud mental, la comunicación interna y el bienestar organizacional.

Finalmente, este documento se divide en dos capítulos principales. El primero, de carácter metodológico, presenta el diseño investigativo, la delimitación del problema, los objetivos, el marco referencial y la descripción de la herramienta gerencial seleccionada. El segundo capítulo expone los hallazgos del trabajo de campo, el análisis de resultados y la propuesta de estrategias orientadas a transformar la realidad identificada. A través de este proceso, se espera contribuir al fortalecimiento de la Gerencia Social como una disciplina capaz de generar cambios significativos en contextos organizacionales vulnerables y con alto impacto humano.

2. Estrategias de Responsabilidad Social para la disminución del estrés laboral en trabajadores operativos de Aseo Express

2.1.Descripción del problema y pregunta de investigación

2.1.1. Antecedentes

En las últimas décadas, el bienestar integral de los trabajadores ha sido reconocido como un eje fundamental del desarrollo organizacional y humano. Instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han alertado sobre el impacto negativo de las condiciones laborales adversas en la salud mental de los trabajadores, especialmente en contextos de alta exigencia física y emocional. Según la OMS (2023), el 15% de los adultos en edad laboral padece algún trastorno mental, y cada año se pierden más de 12.000 millones de días de trabajo por enfermedades como la ansiedad o la depresión, generando pérdidas económicas globales de aproximadamente 1 billón de dólares.

En Colombia, la salud mental laboral ha comenzado a ocupar un lugar más visible en las políticas públicas. La Ley 1616 de 2013, la Resolución 2646 de 2008 y el reciente Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 plantean directrices claras para la promoción del bienestar emocional en el trabajo. Adicionalmente, la norma ISO 45003 de 2021 pretende abordar el riesgo psicosocial de los trabajadores de las empresas desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo por medio de la identificación de riesgos y contribuyendo al bienestar laboral, la comunicación dentro de las organizaciones y la participación activa de los colaboradores. Sin embargo, la implementación de estos lineamientos sigue siendo fragmentada y débil en muchas organizaciones, especialmente en sectores con alta rotación, informalidad o baja visibilidad social como los servicios generales.

2.1.2. Identificación del problema

La empresa Aseo Express S.A., dedicada a la prestación de servicios generales y de limpieza en instituciones públicas y privadas, cuenta con aproximadamente 16.000 empleados a nivel nacional, de los cuales el 85% corresponde a personal operativo. Esta población se encuentra vinculada en su mayoría a contratos de limpieza en instituciones de salud, caracterizados por altos niveles de exigencia, exposición a riesgos físicos y biológicos, presión por cumplimiento de tiempos, supervisión constante y poca estabilidad en el entorno laboral. A pesar de que la empresa ha promovido acciones puntuales orientadas al bienestar laboral, no se evidencia una estrategia formal, integral y sostenida que aborde el estrés laboral desde una perspectiva estructural, ni mucho menos que articule acciones desde la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

2.1.3. Descripción del problema

La empresa Aseo Express, con una planta aproximadamente de 16.000 trabajadores, de los cuales el 85% corresponde a personal operativo, presta servicios de limpieza en más de 7.000 frentes de trabajo. En su sede principal en Bogotá - Colombia, cuenta con alrededor de 38 trabajadores operativos que tienen un contexto familiar, social, económico y de salud bastante complejos, sin mencionar su área laboral que implica para los trabajadores condiciones de alta presión, cumplimiento riguroso de protocolos de desinfección, exposición a riesgos físicos, psicosociales y jornadas demandantes. Lo cual, los hace más susceptibles a presentar estrés laboral. Cabe resaltar, que no cuentan con herramientas funcionales para afrontar las condiciones mencionadas anteriormente y tampoco tienen acceso a una atención adecuada de salud mental, puesto que, si bien en Colombia se está prestando mayor atención a este tema, falta bastante para que este servicio sea adecuado y cumpla con las necesidades y requerimientos de las personas. Lo anterior cuenta con mayores falencias en el ámbito laboral.

Cabe mencionar, que el estrés laboral genera efectos negativos en la motivación, el desempeño, el clima organizacional y la sostenibilidad del servicio prestado. Esto revela un fenómeno que va más allá de la presencia de estrés laboral: evidencia un desajuste estructural

entre las exigencias de la operación y la capacidad institucional para sostener el bienestar de una fuerza laboral masiva que, paradójicamente, constituye el eje central del servicio. Cuando una empresa que depende de manera casi absoluta del desempeño operativo no desarrolla políticas integrales de cuidado, termina generando un círculo vicioso en el que la sobrecarga laboral, la presión constante y la carencia de soporte emocional se acumulan y se expresan en deterioro productivo, malestar subjetivo y conflictos organizacionales.

A pesar de los avances normativos nacionales y la creciente conciencia sobre salud mental laboral, Aseo Express no cuenta con una estrategia formal de prevención e intervención en bienestar emocional, lo cual representa una oportunidad de mejora desde un enfoque de Gerencia Social que articule ética, participación, corresponsabilidad y sostenibilidad.

Las condiciones mencionadas anteriormente, en lugar de ser tratadas con estrategias estructuradas de gestión del bienestar, han sido abordadas de manera aislada y sin integración a un modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que reconozca al trabajador como sujeto de derechos y de intervención estratégica. La aproximación de la RSC dentro de la organización permitiría pasar de respuestas aisladas a una política estructurada que, además de cumplir con las exigencias normativas, fortalezca las capacidades de la empresa y mejore la experiencia laboral diaria. La ausencia de esta estrategia no solo limita la protección de la salud mental, sino que también compromete la sostenibilidad del servicio en el largo plazo, pues un sistema de limpieza tan amplio requiere estabilidad emocional y física de su fuerza operativa para operar con eficiencia.

2.1.4. Diagramación del problema de estudio

2.1.4.1. Metodología de análisis.

De acuerdo con la problemática identificada, se genera la necesidad de desarrollar un árbol de problemas basado en un marco lógico, con el objetivo de identificar las causas que lo originan y los efectos producidos a partir de este.

Para estructurar el análisis del problema se utilizó la metodología del marco lógico, en su fase de identificación de problemas, de acuerdo con la CEPAL (2005), apoyada en herramientas

participativas como lluvia de ideas, priorización colectiva y uso de plataformas colaborativas (Miro). Esta herramienta permite visualizar de forma sistémica las causas, el problema central y sus efectos, considerando la voz de los actores implicados.

Para su elaboración se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Definición del problema central (Tronco): a partir de una lluvia de ideas de posibles problemáticas a tratar, se seleccionaron 3, de acuerdo a esto se discutió la opción para definir la problemática más viable y de preferencia para trabajar.
2. Graficar esquema de árbol de problemas: Para el diseño del árbol de problemas se emplea una plantilla de la herramienta online *Miro*.
3. Definición de efectos (Ramas): A partir del problema definido, se analizan las consecuencias que este genera definiéndolas como efectos, la estructura de su identificación será hacia arriba.
4. Identificación de causas (Raíz): se realiza una lluvia de ideas de las posibles causas del problema definido, a partir de esto se realiza un análisis y priorización de estas. Las causas definidas ayudarán a establecer las posibles alternativas como solución o mejora de la problemática.

2.1.4.2.Análisis Causas y efectos.

A continuación, se presenta el análisis del árbol de causas y efectos teniendo en cuenta la problemática seleccionada:

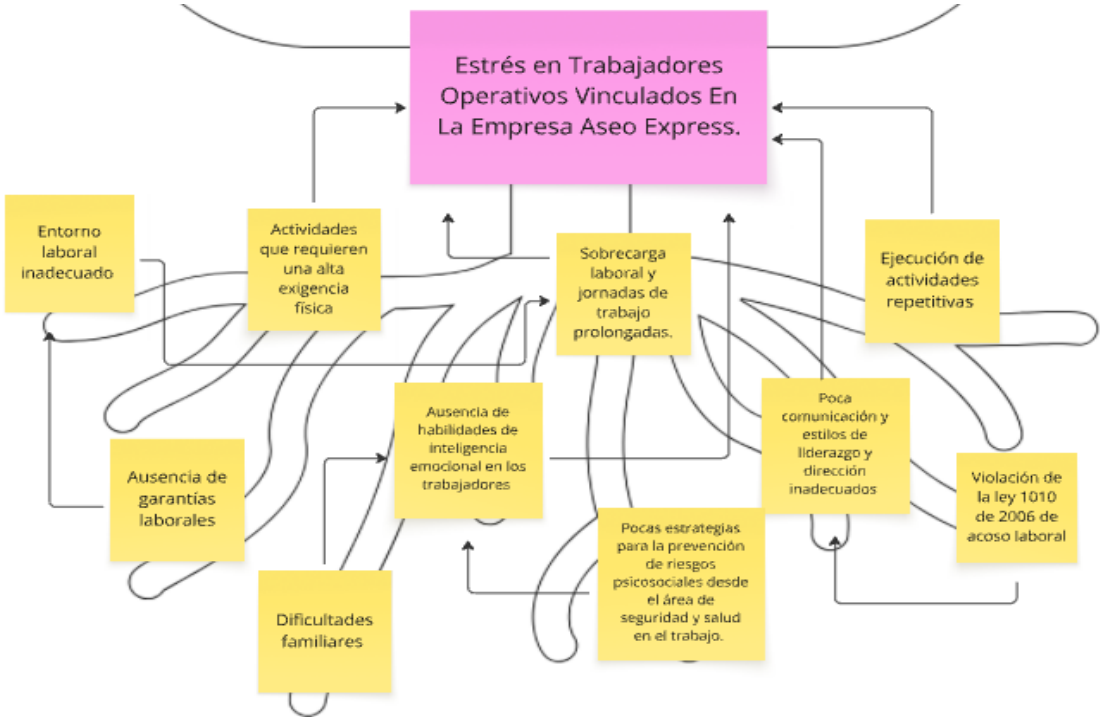
- ***Causas.***

El análisis de las causas del estrés entre los empleados de Aseo Express revela un problema central causado por una combinación de altas exigencias laborales y graves deficiencias en el apoyo y la gestión de la organización. Las causas directas incluyen el exceso de trabajo y las largas jornadas laborales, las altas exigencias físicas y la realización de tareas repetitivas en un entorno de trabajo inadecuado y sin protecciones laborales.

En términos organizativos, el problema se intensifica debido a la escasa comunicación, la falta de estilos de liderazgo apropiados y las limitadas estrategias para prevenir los riesgos psicosociales.

Adicionalmente, existe la posibilidad de infringir la Ley 1010 sobre acoso laboral. Esto, junto con las carencias en inteligencia emocional que presentan los empleados y sus problemas familiares, tiene un impacto directo en su salud mental y provoca un ambiente negativo y falta de motivación.

Ilustración 1Árbol de problemas causas: Estrés en trabajadores operativos vinculados a la empresa Aseo Express.



Fuente: Elaboración propia - 2025

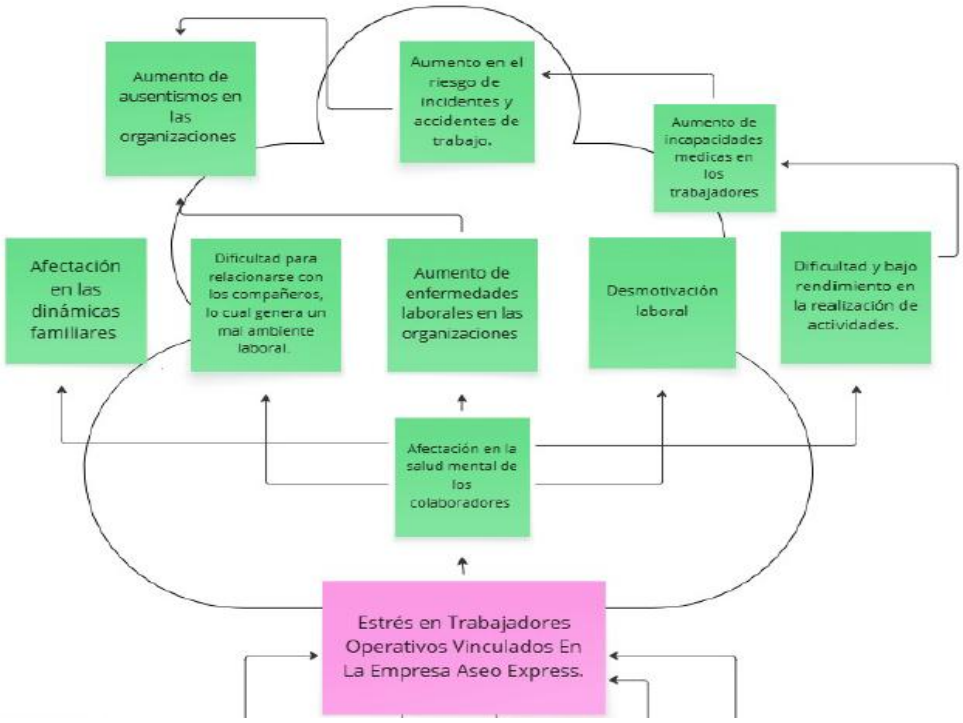
- ***Efectos.***

El impacto del estrés en los colaboradores operativos de Aseo Express es psicosocial, individual y organizacional, lo cual genera un círculo vicioso de deterioro. El estrés tiene un impacto en la salud mental de los empleados a nivel individual y de salud, lo que se traduce en una disminución de la motivación laboral y un incremento de las incapacidades médicas entre los trabajadores.

Desde el punto de vista organizacional, estos efectos se manifiestan como un incremento de los incidentes y accidentes laborales, así como de las enfermedades relacionadas con el trabajo y de las ausencias en la organización. El desempeño se ve impactado por la dificultad y el bajo rendimiento en las tareas, y a nivel social, el problema genera dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo (lo que produce un mal ambiente laboral) y afecta las dinámicas familiares.

A pesar que la organización maneja indicadores de gestión de accidentalidad (107 accidentes en promedio al mes con alcance a toda la población de la organización), enfermedad laboral (457 casos antiguos en promedio de enfermedad laboral, 4.5 casos nuevos en promedio) y ausentismos (10620 días en promedio perdidos por incapacidad), no se hace visible en sus análisis caídas asociadas a riesgos psicosociales, lo que indica que no se están identificando casos de deterioro en la salud mental en los trabajadores a causas de estrés laboral.

Ilustración 2 Árbol de problemas efectos: Estrés en trabajadores operativos vinculados a la empresa Aseo Express.



Fuente: Elaboración propia – 2025

Esta estructuración evidencia que el problema del estrés laboral no es solo una situación individual, sino que también es una manifestación de dinámicas organizacionales que pueden ser transformadas mediante el diseño e implementación de herramientas estratégicas de Gerencia Social, con enfoque participativo, ético y sostenible.

2.1.5. Pregunta de investigación:

¿Cómo la herramienta de Responsabilidad Social Corporativa desde el enfoque de la gerencia social permite generar estrategias que fortalezcan la gestión del estrés y promuevan el bienestar entre la vida personal y laboral de los trabajadores de la empresa Aseo Express?

2.1.6. Hipótesis:

La implementación de la herramienta Responsabilidad Social Corporativa permite formular estrategias que permitan mitigar el estrés y fortalecer la comunicación asertiva en los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express.

3. Justificación

En la actualidad, las organizaciones, tanto públicas como privadas, enfrentan un desafío creciente en torno a la salud mental de sus trabajadores. El aumento de enfermedades y trastornos asociados al estrés, causados por sobrecarga laboral, condiciones de trabajo inadecuadas, acoso y factores familiares, se ha convertido en una problemática persistente.

Esta situación hace evidente la necesidad de que el bienestar laboral deje de ser una opción y pase a convertirse en un eje estratégico dentro de las dinámicas organizacionales. Particularmente, en las empresas de servicios generales como Aseo Express, las condiciones

físicas, operativas y emocionales a las que están expuestos los trabajadores incrementan el riesgo de afectaciones psicoemocionales y, por ende, su desempeño y bienestar integral

Las labores que prestan las empresas de servicios de aseo en distintas áreas pueden ser causantes de que sus colaboradores desarrollen síntomas de estrés, bien sea, que se manifiesten en malestares fisiológicos, comportamentales, intelectuales o psicoemocionales. (Tisalema, C. 2018).

A pesar de la existencia de un marco normativo en Colombia que reconoce el derecho a la salud mental en el trabajo, siguen existiendo vacíos en la aplicación efectiva de estas disposiciones. La pandemia por COVID-19 agudizó estos desafíos, visibilizando con mayor fuerza la urgencia de aplicar enfoques más humanos y sostenibles. En este sentido, se hace necesaria la incorporación de herramientas como la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que permitan generar entornos más sanos, éticos y colaborativos, donde los trabajadores operativos no solo sean valorados, sino también acompañados integralmente. Más allá de un cumplimiento legal, se buscan estrategias que no solo se encaminen a reducir el estrés, sino que adicionalmente equilibren la vida personal y laboral de los colaboradores operativos, así como mejorar la productividad de la organización.

El Informe Mundial de Salud Mental (perspectiva general) de la OMS, que fue divulgado en junio del año 2022, señaló que el 15 % de los adultos en edad laboral padecieron un trastorno mental entre las mil millones de personas que vivían con uno en el año 2019. Cuestiones sociales más amplias, como la desigualdad y la discriminación, que impactan de manera negativa en la salud mental, se ven amplificadas por el trabajo. La violencia psicológica y la intimidación (también llamada "mobbing") es una queja fundamental de acoso laboral que afecta negativamente la salud mental. Sin embargo, sigue siendo un tabú en los lugares de trabajo de todo el mundo hablar o revelar sobre la salud mental.

Tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han instado a tomar acciones específicas para tratar los problemas relacionados con la salud mental en el ámbito laboral. Se calcula que la depresión y la ansiedad provocan la pérdida de 12.000 millones de días de trabajo anuales, lo que equivale a un costo cercano a un billón de dólares para la economía global. Hoy se lanzan dos nuevos documentos

que buscan abordar este asunto: una nota conjunta de la OIT y la OMS, y las directrices de la OMS sobre salud mental en el ámbito laboral.

De acuerdo a lo anterior, la implementación de la norma ISO 45003, está en línea con los fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ya que, no solo representa la gestión de los riesgos psicosociales en Aseo Express, sino que evidencia un compromiso que impacta a nivel social, esto permite que la organización se beneficie de manera positiva toda vez que al mejorar los indicadores de factores como ausentismo, enfermedad laboral, rotación de personal entre otros, mejora significativamente la productividad y estabilidad de la organización.

3.1.Pertinencia de la investigación para la Gerencia Social

Esta investigación es pertinente para la Gerencia Social porque propone como herramienta la responsabilidad social corporativa, que desde la norma ISO 45003 de riesgo psicosocial pretende contribuir a la gestión del estrés y bienestar laboral, lo anterior, reconociendo al trabajador como sujeto de derechos, y al entorno laboral como un espacio clave de realización humana. Desde un enfoque organizacional, se busca fortalecer las capacidades institucionales, que respondan de forma ética y sostenible a las necesidades de los trabajadores.

3.2. Aporte a los gerentes sociales.

Para los gerentes sociales, este estudio representa una oportunidad para desarrollar competencias de liderazgo, gestión emocional y planificación estratégica con enfoque social. El diseño y aplicación de herramientas de RSC enfocadas en el bienestar laboral les permiten actuar como mediadores entre los intereses institucionales y los derechos de los trabajadores. A través de esta propuesta, los gerentes sociales podrán fortalecer su rol como agentes de cambio que promueven la equidad, la inclusión y la sostenibilidad dentro de las organizaciones.

3.3.Impacto en la organización y el grupo social intervenido.

La aplicación de estrategias de RSC enfocadas en la salud mental de los trabajadores tendrá un impacto directo sobre la organización. Al mitigar el estrés laboral, se mejorará la satisfacción, se reducirán los niveles de ausentismo, rotación y enfermedades laborales, y se fortalecerá la cultura organizacional. De esta manera, Aseo Express no solo mejorará su

productividad, sino que se posicionará como una empresa comprometida con el bienestar de su talento humano. Adicionalmente, es importante contar con la aceptación por parte de la empresa frente a la implementación de dichas estrategias para que estas sean incluidas dentro de su plan de gestión. Para los trabajadores operativos, el impacto se traducirá en una mejor calidad de vida, mayor sentido de pertenencia y una relación laboral más digna y humana. Lo anterior, se medirá a través del punto 6 de la norma ISO 45003 enfocado en la evaluación de desempeño.

3.4.Pertinencia frente al problema investigado

Esta investigación responde directamente al problema identificado: los altos niveles de estrés laboral en trabajadores operativos, especialmente en el sector salud. Al no contar con una estrategia estructurada de intervención, la organización enfrenta limitaciones en la gestión del bienestar. La propuesta basada en RSC permite llenar ese vacío, ofreciendo una solución contextualizada, viable y articulada con los principios de la Gerencia Social.

3.5.Pertinencia frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

3.5.1. La investigación se alinea con los siguientes ODS:

ODS 3 – Salud y Bienestar: con un enfoque específico en la *meta 3.4: Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar (Naciones Unidas, 2015)*. Este objetivo y meta se alinean con las estrategias que se buscan formular por medio de la herramienta seleccionada, priorizando de manera preventiva, la salud mental y el bienestar en los trabajadores de la empresa Aseo Express. Es importante tener en cuenta que las alianzas con otras organizaciones, entidades o instituciones pueden fortalecer dichas acciones.

Estas conexiones reafirman la relevancia y oportunidad de esta propuesta, que sitúa a la Gerencia Social como puente entre los retos contemporáneos del trabajo y las respuestas éticas e innovadoras necesarias para enfrentarlos.

4. Objetivos

4.1.Objetivo general

Fortalecer la gestión para la disminución del estrés laboral, promoviendo el bienestar integral de los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express mediante el desarrollo de una herramienta de Responsabilidad Social Corporativa que permita la formulación de estrategias enfocadas en el manejo del estrés y la mejora de la comunicación organizacional.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar diferentes fuentes de estrés laboral de los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express.
- Diseñar la herramienta de Responsabilidad Social Corporativa, utilizando la matriz DOFA para determinar condiciones de implementación.
- Formular estrategias organizacionales orientadas al manejo del estrés y al fortalecimiento de la comunicación asertiva, desde un enfoque de Gerencia Social

5. Marco referencial

5.1.Estado del arte

- ***El estrés laboral a nivel mundial***

Según el Informe State of the Global Workplace 2024, realizado por Gallup Group en más de 160 países, el 41% de los empleados a nivel mundial expresaron estar estresados frente a la muestra encuestada en América Latina, que indicó un 44%. A pesar de que en la última década este es un factor que ha venido en ascenso, en el estudio realizado se evidenció que los trabajadores que se sentían comprometidos con la actividad realizada eran menos propensos a reportar estrés frente a los trabajadores que se sentían menos comprometidos.

Otro dato interesante reportado por Gallup Group, indica que las mujeres presentan mayor estrés laboral que los hombres, reportando un 51% frente a un 34% de los hombres, en cuanto a la edad este también es un factor que influye, el 42% de las personas mayores de 35 presentaron mayores síntomas que los individuos menores de 35 que representan un 31%.

En cuanto a las emociones negativas presentadas en la mayor parte del día como estrés, enojo, tristeza y soledad, el estrés reportó el mayor porcentaje frente a las otras con 37%, seguida de la tristeza con un 17%.

En el informe también reportó que Colombia se encuentra en el top diez de los países a nivel de Latinoamérica donde los trabajadores tienen mayor afectación a causa del estrés laboral, ocupando el noveno puesto en la tabla junto a países como el Ecuador y El Salvador que presentan un porcentaje mayor al 50%.

- ***Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica***

En una investigación realizada en el año 2019 de tipo multicéntrica, se realizó una encuesta a 2.608 trabajadores de diferentes empresas en los cargos operativos y administrativos de Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador, Honduras y Panamá; con la finalidad de evidenciar la relación de diferentes factores laborales con la presencia de estrés en estas personas. Para ello, se realizaron varias preguntas que pretendían evaluar el bienestar de los trabajadores, así como la

presencia de síntomas relacionados con el estrés. De este ejercicio se observó que el país donde más se presentaba esta afectación mental fue Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un 54%, Panamá con un 49%, Honduras con un 34%, Perú con un 29% y Colombia con un 26%. (Mejía, 2019).

De lo anterior, se resalta que la evidente problemática política por la cual atraviesa Venezuela puede estar influyendo en gran medida en los resultados arrojados de la encuesta aplicada a estos 6 países de Latinoamérica, lo cual, deja ver la importancia de los factores externos en el bienestar y salud mental de cada individuo.

Adicional a esto, se evidenció que en la mayoría de los casos las mujeres fueron quienes más indicaron haber sufrido de estrés laboral en algún momento de su vida, a diferencia de los hombres. Lo anterior, puede estar relacionado con las demás actividades que por lo general tienen a cargo las mujeres, como el hogar y la familia, lo cual les demanda tiempo y energía adicional a la que requieren en sus trabajos. También, existe una relación entre la estigmatización cultural que aún se presenta en la sociedad frente a la presencia de trastornos mentales y la visión del hombre como un ser que debe mostrarse fuerte ante cada una de las situaciones de la vida y guardar para sí mismo cualquier tipo de sufrimiento que lo pueda hacer ver vulnerable ante las demás personas.

Dentro de las profesiones que indicaron en mayor medida verse afectadas por el estrés debido a la demanda laboral tan fuerte a la que se enfrentan, las jornadas extensas, los horarios rotativos y la responsabilidad que tienen frente a la sociedad se encuentra el área de la salud.

Por otra parte, se evidenciaron algunos factores que pueden causar estrés laboral en las personas: trabajo monótono y repetitivo, sobrecarga laboral o escasez en las actividades designadas, falta de participación en la toma de decisiones, malas relaciones interpersonales con los jefes y compañeros. También, se estableció una serie de consecuencias que puede traer esta problemática en el ámbito laboral: ausentismo, baja productividad, mayor rotación de personal, afectación física y mental en los trabajadores, mayor incidencia de incidentes y accidentes laborales y suicidio.

Cabe resaltar que también se evidenció mayor presencia y niveles de estrés en aquellas personas que realizan actividades en áreas operativas frente a las que se desenvuelven en el área administrativa de las diferentes empresas encuestadas.

- ***Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología del estrés en trabajadores peruanos:***

En el 2019, se llevó a cabo un estudio transversal con trabajadores tanto administrativos como operativos en diferentes áreas de trabajo, contando con la participación de 542 participantes a los cuales se les presentaron dos cuestionarios: Factores Psicosociales y Formas de activación del estrés del Ministerio de Salud y Protección Social. Lo anterior, se llevó a cabo con la finalidad de evidenciar la relación existente entre la salud mental de los trabajadores de Perú, con las labores que desempeñan a diario en sus trabajos, esto, partiendo de la importancia que le dio tanto la Organización Mundial de Salud OMS, como la Organización Internacional del Trabajo OIT al tema desde el año 1984.

Allí, se logró identificar que el 70% de las personas encuestadas en este estudio manifestaron estar expuestas a diferentes factores psicosociales que ponen en riesgo su integridad, a medida que desarrollan las diferentes actividades que les asignan en las organizaciones para las cuales trabajan. Adicionalmente, dentro de los factores de mayor exposición evidenciados en los resultados de las encuestas aplicadas, se presentan: exigencias laborales, contenido y características de la tarea y sobrecarga laboral.

Cabe resaltar, que en este estudio se presentan otros factores los cuales son los desencadenantes de que los trabajadores presenten afectaciones a su salud mental dentro de las organizaciones los cuales son: Falta de apoyo por parte de las directivas y líderes de las organizaciones, falta de comunicación asertiva a la hora de delegar actividades y de dar órdenes, estilos de gestión, dinámicas de trabajo e insuficiencia en los recursos. Se concluye, que este estudio permite una vez más confirmar que una de las principales causas del estrés en las personas es su trabajo y las dinámicas que allí se manejan entre colaboradores y jefes. También, se observó que las organizaciones en general requieren la implementación de estrategias de promoción de salud mental y prevención de problemáticas mentales, puesto que la afectación

generada es bastante considerable y se puede evidenciar a través de estos estudios realizados en diferentes lugares del mundo.

- ***Estrés Laboral en Colombia - Revisión de casos 2010 al 2021***

En el trabajo de grado realizado por Jineth Lara, se presentó el impacto que tiene la presencia de estrés en los trabajadores generando afectaciones en su rendimiento, en su salud mental y física, así como en sus interacciones con sus compañeros y superiores. Allí se define el estrés como: una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Jineth Lara, 2021, p. 11).

Dentro de la revisión de casos realizada entre los años 2010 y 2021, se identificó que el estrés es una de las problemáticas de mayor impacto en las personas, en especial en el ámbito laboral, afectando su bienestar e integridad. También se evidencian los siguientes aspectos desencadenantes de esta problemática en los trabajadores: el ambiente físico del trabajo, el ruido, la vibración, la iluminación, sobrecarga laboral, las relaciones interpersonales y grupales como clientes, subordinados, jefes, que el colaborador sienta el poco apoyo de los mismos miembros de la organización, los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías. Generando en la persona malas experiencias, el desgaste psíquico, depresión, malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, tensión emocional, falta de compromiso en el trabajo, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio y alteraciones gastrointestinales. (Jineth Lara, 2021, P45).

Por lo anterior, en el estudio proponen una serie de estrategias para que las organizaciones tengan en cuenta y las implementen a sus trabajadores a lo largo de sus jornadas con la finalidad de promover el bienestar de los trabajadores y prevenir la presencia del estrés crónico en estos. Se indica que las empresas deben brindar espacios de esparcimiento donde los trabajadores puedan realizar pausas activas en sus jornadas de trabajo y puedan tener acceso a espacios de relajación, descanso y apreciación del aquí y ahora. Contribuyendo de esta manera en la salud mental de los trabajadores y mejorando la eficacia y productividad de estos en el desarrollo de sus actividades laborales, lo cual no solo favorece a los trabajadores, sino que también favorece a las organizaciones que tengan conciencia frente a este tema y decidan implementar las estrategias sugeridas por la autora.

- ***Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia 2021***

El presente artículo publicado por Salamanca, Garavito (2021), presenta un estudio integral de diferentes artículos de revistas psicológicas y repositorios a nivel nacional acerca del estrés laboral en Colombia entre los años 2013 y 2018, literatura en la cual se toma una perspectiva a nivel psicosocial en la cual se destaca el impacto que el estrés laboral genera tanto en los individuos como en las organizaciones.

Para la investigación, los autores realizaron un estudio de revisión bibliográfica exhaustiva en el cual se consulta información de datos relevantes, desarrollando a su vez un análisis del cual se genera una conclusión bajo un método ordenado. La revisión documental fue realizada bajo 5 fases: preparatoria, descriptiva, interpretación por núcleos temáticos, construcción teórica global y fase de extensión y publicación.

Investigando las causas que ocasionan el inicio y mantenimiento del estrés laboral, se pueden entender tales como "estresores". Este término ha evolucionado durante las últimas décadas y más intensamente durante los últimos años, pasando por distintos términos como estresores, factores de estrés, factores psicosociales y en la actualidad se denominan factores de riesgo psicosocial (OIT, 2016).

A partir de las consultas realizadas, Salamanca y Garavito (2021) clasifican los principales estresores laborales o desencadenantes del estrés en 5 aspectos: ambiente físico (ejemplo: iluminación, ruido excesivo, etc.), individuales (ejemplo: desempeño de roles, demandas estresantes de tareas, etc.), grupales (ejemplo: falta de cohesión grupal), organizacionales (ejemplo: estructura organizacional, clima organizacional, etc.), extraorganizacionales (ejemplo: familia-trabajo).

Los desencadenantes del estrés vistos anteriormente pueden llevar a diversas afecciones físicas para el individuo. Dentro de las consecuencias del estrés laboral se presentan trastornos de tipo cardiovascular, gastrointestinal, endocrino, respiratorio, dermatológico y muscular, entre otros (Del Hoyo, 2014).

Así mismo, el desarrollo de consecuencias psíquicas también puede estar presente en el individuo; dentro de las mencionadas en el estudio se encuentran la ansiedad, la depresión,

inclusive la esquizofrenia, adicionalmente pueden presentarse dificultades para conciliar el sueño, pensamientos negativos, preocupaciones y temores. También pueden verse afectadas las relaciones personales y familiares.

Las consecuencias para las organizaciones son la alta tasa de ausentismo, alta rotación de personal o rendimiento en productividad.

En la discusión del documento se concluye que a pesar de los avances en investigación del tema donde se han identificado causas y efectos del estrés laboral, este sigue siendo una problemática vigente al no cumplirse de manera efectiva con la normatividad vigente, es por esto por lo que se hace necesario una supervisión más rigurosa por parte de las entidades responsables de su cumplimiento.

- ***Una mirada hacia la labor de las trabajadoras domésticas de Colombia frente a el estrés laboral y el síndrome de Burnout***

Las trabajadoras domésticas tienden a estar expuestas a diferentes factores que pueden afectar tanto su salud física como mental.

Mahecha, Burgos (2024) analizan el impacto en la salud de los trabajadores domésticos a partir de un enfoque cualitativo del estudio. Dentro de la metodología desarrollada está la evaluación de los artículos preseleccionados; se realizó un análisis de datos en el cual se incluye el diseño de estudio, la población, factores asociados al estrés y al burnout, principalmente.

Estas condiciones de estrés laboral y síndrome de burnout se manifiestan a través de fatiga crónica, mialgias y trastornos del sueño, así como trastornos del estado del ánimo entre los que se destaca la ansiedad y la depresión; que pueden agudizarse debido a la carencia de redes de apoyo efectivas y la falta de recursos multinivel para el control del estrés. (Mahecha, Burgos, 2024).

Los resultados del estudio realizado por Mahecha, Burgos (2024) indican que las trabajadoras domésticas enfrentan afectaciones significativas para su salud tanto física como mental. Desde la parte física pueden presentarse patologías a partir de la exposición excesiva a productos químicos, trabajos repetitivos, cargas con exceso de peso, entre otras. En cuanto a la

afectación mental, pueden presentarse problemas psicológicos como estrés, depresión, agotamiento y ansiedad, afectando sin duda su bienestar.

Mahecha, Burgos (2024) proponen mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras domésticas; acceder a la atención en salud mental, promover la protección laboral a través de políticas o leyes que garanticen sus derechos, adicionalmente proponen realizar mayores estudios a casos similares con el propósito de comprender mejor las condiciones en las que encuentran y desarrollar estrategias más efectivas.

- ***Importancia de implementar en las empresas la norma ISO 26000***

Desde la implementación de la norma ISO 26000 en el año 2010, han sido varias las empresas que han decidido incluirla dentro de su modelo de gestión, a pesar de que la norma no brinda un certificado ni es obligatoria.

En una investigación realizada frente a la importancia de implementar esta norma en las empresas, se presentan algunas de las razones y beneficios por los cuales las organizaciones han decidido implementar la responsabilidad social corporativa en su gestión: Aumentó en el sentido de pertenencia de los colaboradores, proveedores, directivos y distribuidores; mayor atracción de clientes, mejoramiento de la productividad empresarial, mejoramiento de la cultura corporativa y clima laboral.

Cabe resaltar que, según lo manifiestan en esta investigación, la norma ISO 26.000 permite identificar nuevas formas corporativas de comportamiento mejorando la productividad y competitividad empresarial bajo una visión sostenible y de crecimiento socioeconómico. (Rueda Galvis, J. F.; Garavito Hernández, Y, y Rueda Galvis, M. A. 2022).

Por otro lado, allí se define la Responsabilidad Social Corporativa como: conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos, en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente. (Rueda Galvis, J. F.; Garavito Hernández, Y, y Rueda Galvis, M. A. 2022). Partiendo de este concepto y de los beneficios mencionados anteriormente, debería ser fundamental que todas las organizaciones incluyan la Responsabilidad Social en su modelo de gestión a la hora de implementar sus objetivos con la finalidad de contribuir en el Desarrollo Social y en las necesidades de los grupos de interés determinados en

cada caso, lo cual se determina como buenas prácticas sociales empresariales basadas en la ética, la moral, la rendición de cuentas, la transparencia, el respeto de los intereses de las partes interesadas, el respeto a las leyes y normas establecidas tanto internacionales como nacionales y el respeto por los derechos humanos de todos los involucrados en el proceso.

- ***Estudio de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia, un compromiso de todos***

En un estudio realizado sobre la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia se menciona que este término se empezó a implementar en el país desde los años 70 del siglo XX tras la revolución industrial, donde se empezó a ver la necesidad de exigir el ejercicio responsable en el desarrollo de las actividades ejecutadas en las organizaciones estructuradas en Colombia. Allí se resalta, que las organizaciones que deseen implementar la Responsabilidad Social en su gestión requieren la colaboración y participación de todas las personas que forman parte de esta. Adicionalmente, requieren de una estabilidad dentro del entorno.

Por otro lado, se destaca que la implementación de la Responsabilidad Social Corporativa trae consigo los siguientes beneficios internos: fidelización y compromiso de los trabajadores, atracción y mantenimiento de buenos profesionales, contribuye al mejoramiento del clima laboral, reduce los costes de operación y mejora la comunicación interna.

Adicionalmente, se menciona que la Responsabilidad Social Empresarial permite generar equidad social y oportunidades para todos, demostrando que Colombia ha trabajado en la superación del problema mediante esquemas cooperativos, que implican el trabajo mancomunado entre el Estado, las empresas y las comunidades (Andrea Isaza, 2014). Por lo cual, es importantísimo que se tenga en cuenta que la responsabilidad social es una labor interdisciplinar que involucra la participación de muchos actores, los cuales contribuyen a su efectiva incorporación.

En Colombia, se implementó el programa RSE de la Confederación de Cámaras de Comercio de Colombia (CONFECÁMARAS), dentro del cual se establecen 5 fases para la ejecución de la Responsabilidad Social: Línea base, planeación, implementación (Hacer), verificación y aseguramiento (Actuar). Para las cuales se sugiere también que las empresas tengan la capacidad de identificar los riesgos y oportunidades que se pueden llegar a generar

durante el desarrollo de las estrategias planteadas. Finalmente, en el presente estudio se identificaron algunas de las empresas más reconocidas en el país, las cuales han implementado dentro de su gestión la RSE, como lo son: Alquería, Federación Nacional de Cafeteros, Colombina S.A.S., Asociación Colombiana de Exportadores de Flores y Bavaria. Estas empresas, han implementado estrategias que contribuyen al desarrollo sostenible del país, en medio de sus actividades diarias.

- ***El estrés en empleados de servicio con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín, 2022***

La presente investigación realizada por Arias, Palacio (2022), consideró los diferentes niveles de estrés del personal de aseo en una empresa de servicios de limpieza en Medellín. Para la investigación se empleó un enfoque de tipo cuantitativo y descriptivo, demostrando que, si bien se evidencia presencia de estrés en la muestra analizada, la mayoría de los empleados presentan niveles muy bajos de estrés en diferentes dimensiones, dentro de lo cual se incluyen síntomas físicos, sociales, intelectuales y psicológicos. Es de importancia resaltar que, a pesar de la presencia de niveles de estrés bajos, se puede corroborar una conexión entre el estrés y el ausentismo; de acuerdo con lo anterior, es necesario definir estrategias que contribuyan a mejorar la salud mental y reducir el ausentismo laboral en las organizaciones.

El estudio evidenció que los distintos grupos de edad tenían diferentes niveles de estrés. Siete de los 19 empleados de entre 18 y 30 años indicaron niveles de estrés bajos o muy bajos. Cuatro personas de entre 31 y 40 años también indicaron niveles bajos o muy bajos de estrés. Sin embargo, solo cinco personas de entre 41 y 50 años mostraron niveles de estrés extremadamente bajos, y varios de ellos manifestaron niveles de estrés más altos que los de los grupos más jóvenes. En general, los resultados indican que los trabajadores más jóvenes suelen tener niveles de estrés más bajos que los de más edad.

Finalmente, estos resultados evidencian cómo el estrés laboral tiene un impacto en el personal, ocasionando la materialización del ausentismo en los trabajadores de servicios de aseo en la empresa de limpieza de Medellín. De acuerdo con lo anterior, se evidenció que algunos síntomas del estrés, como fisiológicos y psicoemocionales, están asociados a la presencia de altas tasas de ausentismo. Arias, Palacio (2022) recomiendan definir y ejecutar estrategias para

disminuir el estrés en los trabajadores y sus entornos, contribuyendo a mejorar el bienestar y la calidad de vida del personal.

- ***Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería, 2019***

El presente artículo publicado por Mesa (2019) tiene como objeto analizar la relación existente entre la presencia de estrés laboral y ansiedad y cómo estas dos patologías se asocian con la inteligencia emocional percibida (IEP) en sus tres dimensiones: atención, claridad y reparación emocional.

La inteligencia emocional percibida consiste en un conjunto de habilidades de procesamiento emocional. Incluye la capacidad para percibir los propios estados emocionales - atención emocional, comprenderlos y expresarlos lingüísticamente con claridad de sentimientos y regularlos adaptativamente - reparación emocional (Florencia, Arias, 2014).

Dentro de los instrumentos de evaluación empleados para la recolección de datos por Mesa (2019), están:

- Cuestionario STAI-R mediante el cual se midió la ansiedad; el cuestionario STAI-R es un inventario psicométrico y de autoevaluación, midiendo tanto el estado y el rasgo, dos facetas relacionadas con la ansiedad.
- Escala "The Nursing Stress Scale -NSS" El estrés laboral se estimó mediante la Nusing Stress Scale (NSS) de Gray-Toft y Anderson (1981) en su versión española. La NSS es un cuestionario autoadministrado que consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desarrollado por los profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario. (Mesa, 2019).
- Escala "Trait Meta Mood Scale –TMMS 24" mediante la cual se evalúa la Inteligencia Emocional Percibida, este método evalúa las percepciones de los individuos sobre su capacidad de atención, comprensión y regulación de emociones.
- Cuestionario para la valoración de las variables sociolaborales, en la cual se recolectan datos a partir de preguntas enfocadas en variables como edad, sexo, años de experiencia laboral, servicios donde desarrolla sus actividades.

Una vez realizada la recolección de datos y su procesamiento a partir de metodologías estadísticas, Mesa (2019) concluye que la focalización excesiva en las emociones y no tener la capacidad de gestionarlas de manera correcta se asocian constantemente con un mayor riesgo de estrés y ansiedad.

Por otro lado, de la investigación de Mesa (2019), concluye que las diferencias evidenciadas entre el género femenino y el género masculino, donde las mujeres presentan una menor tolerancia al estrés, generando una mayor atención emocional a este; por otro lado, los hombres demostraron tener una mayor regulación emocional frente a situaciones de estrés.

De acuerdo con los resultados obtenidos, Mesa (2019) considera de gran importancia la implementación de estrategias que se enfoquen en la claridad y reparación emocional, incluyendo en especial población vulnerable dentro del entorno laboral como en este caso es el personal que presta servicios en el sector salud, lo anterior con el objetivo que mejorar el bienestar del personal mitigando la presencia de ansiedad y estrés.

- ***Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de estudios***

Luego de realizar una revisión exhaustiva de diversos estudios donde se menciona la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores, se pueden indicar los siguientes beneficios: estabilidad y mantenimiento de los empleados, satisfacción laboral, aumento en las ventas y mayor productividad.

Allí se define la inteligencia emocional como: capacidad para comprender los sentimientos propios y los sentimientos de los otros y de motivarnos para manejar acertadamente las emociones, tanto en sí mismas como en las relaciones humanas (Daniel Goleman, 1998). En el ámbito laboral, las personas se ven enfrentadas diariamente ante situaciones conflictivas que ponen a prueba esas herramientas que tienen cada uno para afrontarlas y en la mayoría de los casos no se tienen buenas bases, por lo cual, se evidencian problemas en las relaciones interpersonales y la comunicación tanto con los superiores como con los compañeros de trabajo.

Adicionalmente, es ahí donde se da lugar a la presencia de trastornos mentales que afectan el bienestar, desempeño y satisfacción de los trabajadores frente a las actividades designadas para su cargo. Por otro lado, entre más se encuentren los colaboradores satisfechos con su lugar y condiciones de trabajo, mayor será la satisfacción de estos, por ende, se evidenciará mayor apropiación en sus actividades, contribuyendo así al buen desempeño, lo cual, a su vez, favorece a las organizaciones.

Para ello, es indispensable identificar y reconocer cada una de las emociones principales como: alegría, miedo, desagrado, ira y tristeza. A su vez, es fundamental identificar la función que tiene cada una de ellas y la manera en que cada una de estas se presenta ante las situaciones que enfrenta el individuo en su día a día. Allí se definen las emociones como: acontecimientos que se dan a nivel biológico y cognitivo y derivan su importancia en términos sociales; son clasificadas en positivas cuando se acompañan de sentimientos agradables y se representan ante una situación beneficiosa y, en negativas, si se acompañan de sentimientos displacenteros y se manifiestan frente a algo negativo (Andrea de la Cruz, 2020).

Cabe resaltar los componentes de la inteligencia emocional que allí se mencionan: conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para que un individuo pueda tener inteligencia emocional, se requiere fortalecer cada uno de los aspectos aquí mencionados.

- ***La salud mental durante la pandemia***

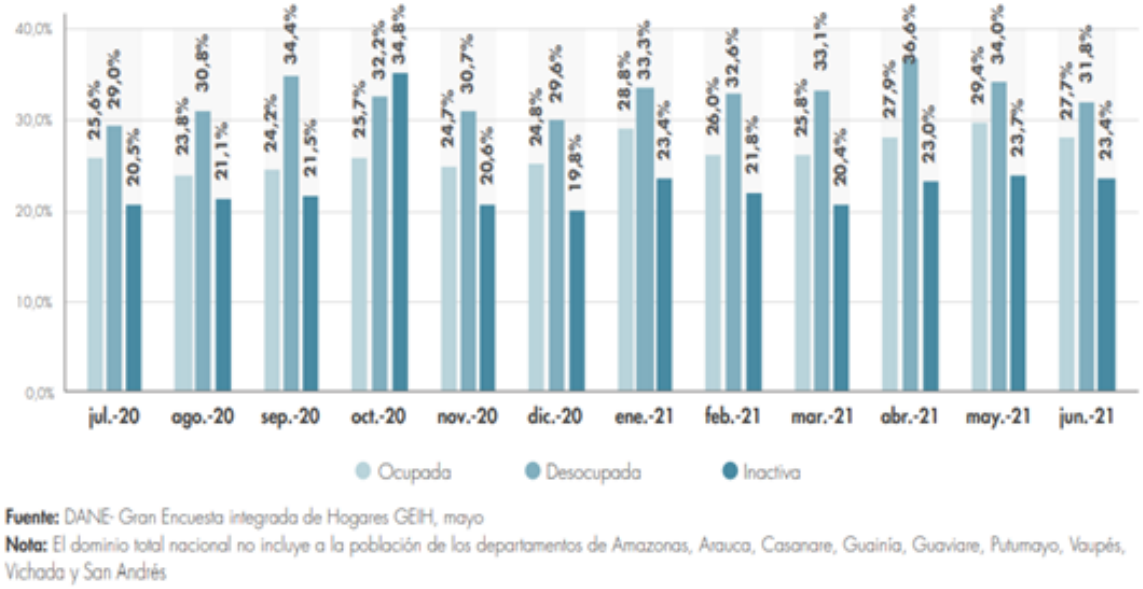
La COVID-19 provocó un aumento del 25% en la ansiedad y la depresión general en todo el mundo, lo que puso de manifiesto la falta de preparación de los gobiernos para lidiar con su impacto en la salud mental y reveló una escasez crónica de recursos de salud mental a nivel mundial. En 2020, los gobiernos de todo el mundo gastaron una media de sólo el 2% de los presupuestos sanitarios en salud mental, y los países de renta media-baja invirtieron menos del 1%. (OMS, 2022).

Desde la aparición del COVID-19 y la crisis económica provocada por la pandemia, la situación laboral se ha visto afectada, lo que ha provocado problemas como la disminución de la

actividad económica, la reducción o pérdida de ingresos y sentimientos individuales de soledad y ansiedad, entre otras complicaciones.

A continuación, se visualizan algunos datos provenientes de la nota estadística análisis de los efectos de la pandemia, resultados del DANE Gran Encuesta Integrada de Hogares – GEIH asociados a salud mental en Colombia.

Ilustración 3 Porcentaje de personas que reportan haberse sentido solo/a, estresado/a, preocupado/a o deprimido/a como consecuencia de la pandemia del COVID-19.



Fuente: DANE- Gran Encuesta integrada de Hogares GEIH, mayo
Nota: El dominio total nacional no incluye a la población de los departamentos de Amazonas, Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés, Vichada y San Andrés

Fuente: DANE - Gran Encuesta integrada de Hogares GEIH - 2021.

Nota: El gráfico representa el porcentaje de personas ocupadas, desocupadas e inactivas que han presentado alguna característica que puede afectar su salud mental, siendo las personas inactivas las que presentaron mayor aumento a raíz de la pandemia. Tomado de *Nota Estadística Salud Mental en Colombia: un análisis de los efectos de la pandemia (p. 20), por el DANE* - Gran Encuesta integrada de Hogares GEIH, *2021.*

Durante la cuarentena y el aislamiento preventivo, las personas vieron la necesidad de desarrollar sus actividades laborales y de estudio desde casa, así como la necesidad de reducir la cantidad de tiempo que dedicaban a las labores del servicio doméstico, los cuidados y el trabajo

remunerado. Esto pudo, de alguna manera, modificar la percepción que tenían las personas de estar sobrecargadas por ocuparse de las tareas del hogar o del trabajo doméstico y de cuidados.

En el siguiente gráfico se presentan los porcentajes de sobrecarga laboral y labores domésticas durante la pandemia:

Ilustración 4 Porcentajes de personas que reportan sobrecarga laboral y doméstica durante la pandemia



Fuente: Elaboración propia - 2025

Nota: El gráfico representa el porcentaje de jefes/as de hogar y cónyuges que, durante los últimos 7 días, y en comparación con la rutina diaria antes del inicio de la cuarentena/aislamiento preventivo informa sentirse más sobrecargado/a con las tareas laborales y del hogar. Tomado de *Nota Estadística Salud Mental en Colombia: un análisis de los efectos de la pandemia (p. 22), por el DANE* - Gran Encuesta integrada de Hogares GEIH, *2021.*

- ***Encuesta en Salud Mental Ministerio de Salud y Protección Social año 2023***

Según una encuesta aplicada a 3.430 ciudadanos de diferentes regiones de Colombia por el Ministerio de Salud y Protección junto al Centro Nacional de Consultoría en el año 2023, el 66,3% de los participantes indicaron haber sufrido alguna vez en la vida de algún problema relacionado con su salud mental. Lo cual, es un número considerable de personas, puesto que supera la mitad de los encuestados, eso sin tener en cuenta que muchas personas pueden

presentar trastornos mentales y no saben identificarlo. Adicionalmente, en la encuesta se identificó que la mayoría de las personas que han vivido afectaciones en su salud mental son jóvenes y de sexo femenino. Aquí, también es importante resaltar que en muchos casos a los hombres les cuesta más admitir o afrontar que atraviesan por este tipo de situaciones por la misma cultura ciudadana, donde los hombres se deben mostrar fuertes en todo momento y por el estigma y discriminación que se tiene frente al padecimiento de trastornos mentales.

Un dato para resaltar de la encuesta mencionada es que el 93, 7% de los encuestados mencionaron que es supremamente importante que se incluya la salud mental en el sistema de salud. Por otra parte, el 42% indicó que acudir al psicólogo o psiquiatra cuando se requiere es de gran ayuda para el cuidado de la salud mental, lo que muestra que en los últimos años se le ha venido dando mayor relevancia a estos temas.

- ***Estadísticas asociadas a pretensiones judiciales de acoso laboral y sexual en Colombia***

En 2023 el Ministerio de Trabajo de Colombia instó a empresas e instituciones a prevenir y atender el acoso laboral y sexual en el trabajo.

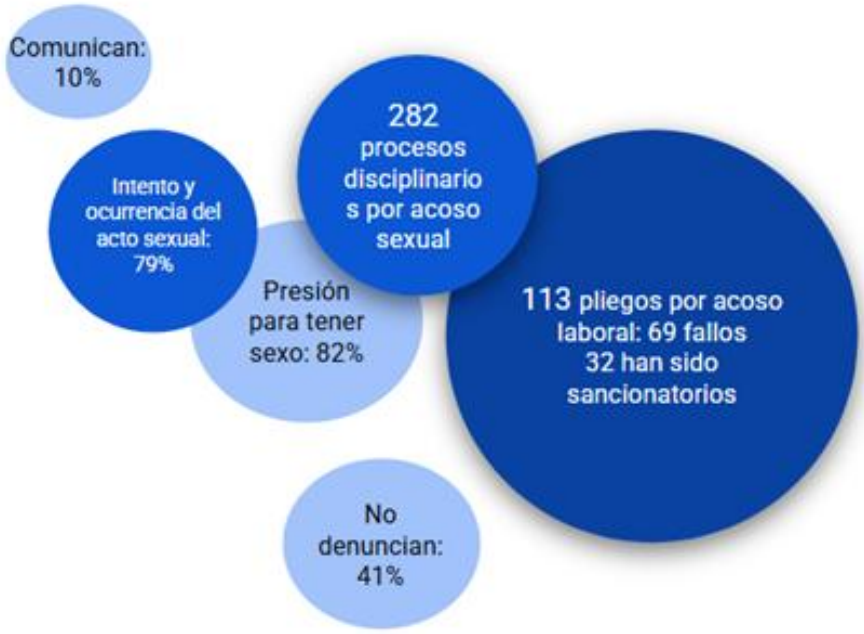
La ministra del Trabajo, Gloría Inés Ramírez hizo un llamado a empleadores públicos y privados, aseguradoras y entidades públicas a nivel nacional para tomar medidas urgentes y contundentes que atiendan y prevengan el acoso laboral y sexual contra las mujeres y personas LGBTIQ+ en el ámbito laboral. (Ministerio de Trabajo, 2023).

Para el año 2024 la Procuraduría General de la Nación hizo un llamado de atención sobre las altas cifras de acoso sexual y laboral que afectan a las mujeres en Colombia.

La discriminación, agresiones físicas o verbales, expresiones injuriosas, amenazas de despido injustificadas y comentarios ofensivos relacionados con el género, entre otros, son formas de acoso laboral. (Procuraduría General de la Nación, 2024).

A continuación, se presentan algunas cifras emitidas de acoso laboral y sexual, en primer lugar, por la Procuraduría General de la Nación en cuanto a acusaciones por acoso laboral y en segundo lugar podemos ver las cifras de acoso sexual emitidas por el Ministerio de Trabajo:

Ilustración 5 Cifras asociadas a acoso laboral y acoso sexual



Fuente: *Elaboración propia - 2025*

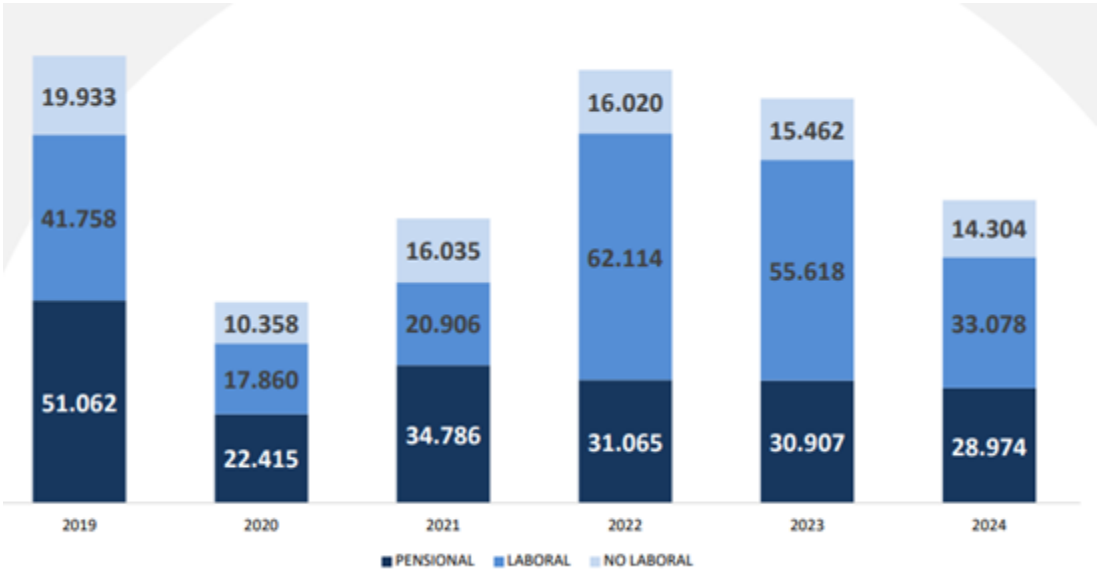
"Las brechas laborales persisten en nuestro país y el 41 % prefieren manejar la situación por ellas mismas sin denunciar, por temor a perder su trabajo. Solo el 10 % lo revelan ante el empleador, jefe o ante el superior jerárquico. Por ello desde el gobierno del cambio y como mujer me he propuesto como una de las metas contribuir para la prevención y atención de las violencias que viven las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el entorno laboral". (Ramírez, 2023).

- ***Informe de Litigiosidad 2024 ANDJE***

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado emite de manera trimestral un informe de litigiosidad, el cual presenta el comportamiento de los litigios inscritos en el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado - eKOGUI (Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano.

A continuación, se presentan las fluctuaciones en los procesos judiciales admitidos y notificados contra el Estado entre 2019 y 2024, según la tipología de procesos. Los procesos Pensionales lideraron en 2019, mientras que los Laborales dominaron de 2022 en adelante (eKOGUI, 2024).

Ilustración 6 Proceso en contra de la nación admitidos y notificados por año



Fuente: eKOGUI, 2024

La siguiente tabla presenta el tipo de demandas y las pretensiones de los procesos en contra de la nación:

Ilustración 7 Distribución por valor de las pretensiones de los procesos contra la nación

Tipo	Procesos	%	Pretensiones Billones	%
Adm. Laboral	148.221	44,3%	$ 19,18	2,9%
Adm. No laboral	84.784	25,3%	$ 633,33	94,9%
Constitucional	67	0,02%	$ 0,03	0,004%
Ordinarios	101.600	30,4%	$ 14,66	2,2%
Total	**334.672**	**100%**	**$ 667,20**	**100%**

Fuente: eKOGUI, 2024

A continuación, se presentan las principales causas laborales de los procesos en contra de la nación:

Ilustración 8 Principales causas en la jurisdicción contencioso administrativas laborales, por pretensiones

Diciembre 2023			Diciembre 2024		
Causa	Pretensiones Billones	%	Causa	Pretensiones Billones	%
SANCIÓN MORATORIA POR LA NO CONSIGNACIÓN DE LAS CESANTÍAS DE LOS DOCENTES CONFORME AL RÉGIMEN ESTABLECIDO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS - LEY 50 DE 1990	$ 5,1	30,4%	SANCIÓN MORATORIA POR LA NO CONSIGNACIÓN DE LAS CESANTÍAS DE LOS DOCENTES CONFORME AL REGIMEN ESTABLECIDO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS – LEY 50 DE 1990	$ 3,3	17,5%
NO RECONOCIMIENTO DE REAJUSTE O NIVELACIÓN SALARIAL	$ 1,1	6,7%	EXISTENCIA O INEXISTENCIA DEL CONTRATO	$ 2,7	14,5%
NO RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE VEJEZ	$ 0,7	4,2%	ILEGALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE NO RECONOCE LA BONIFICACIÓN JUDICIAL DECRETOS 382,383 Y 384 DE 2013	$ 1,2	6,5%
CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO REALIDAD	$ 0,7	4,1%	CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO REALIDAD	$ 1,1	6,0%
NO RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES SOCIALES	$ 0,6	3,7%	ILEGALIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE NO RECONOCE LA PRIMA ESPECIAL DE JUECES ARTÍCULO 14 LEY 4 DE 1992	$ 0,9	4,5%

Fuente: eKOGUI, 2024

A nivel general se puede apreciar que las estrategias de resolución de conflictos implementadas por la ANDJE han sido efectivas para la reducción de procesos judiciales en contra de la Nación, específicamente para los procesos laborales aumentó significativamente para el año 2022 sin embargo su tendencia ha sido a la baja en los dos últimos años. En cuanto a pretensiones laborales se evidencia que a pesar de bajar el número de procesos inscritos con 148.221 para 2024 en comparación con los 155.401 de 2023, para el 2024 sigue liderando en la tabla con un porcentaje del 44% pero que representa solo el 2,9% total de las pretensiones.

- ***Salud Mental en Colombia, la promesa de un enfoque preventivo***

En este artículo presentan una serie de datos obtenidos frente a la salud mental en Colombia, evidenciando allí una problemática considerable con el aumento de padecimiento de afecciones mentales, así como dificultades en la prestación de servicios psiquiátricos y psicológicos. En cuanto al suicidio, del 2022 al 2023 se pasó de reportar 2.103 casos a reportar 2.313, lo cual es un aumento significativo y preocupante en el ámbito de la salud mental de los ciudadanos del país. En este mismo sentido, se encontró que el Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud Pública (SIGIVILA) indicó que a corte de septiembre de 2023 en Colombia se habían presentado un total de 30.021 intentos de suicidio.

Allí, se realizó una encuesta, donde participó un total de 3.430 personas de las cuales el 66,3 % manifestó haber presentado alguna vez en su vida un trastorno mental y el 34% de estos indicó que la prestación de servicios relacionados con la salud mental en el país es muy malo, lo cual contribuye aún más con el mantenimiento de esta problemática que afecta cada vez más a los colombianos, debido a que, de 1.863.551 ciudadanos que reconocen necesitar atención profesional tan solo 687.636 acceden a este servicio. Lo anterior, deja ver la desigualdad a la que se enfrentan los ciudadanos puesto que son muy pocos quienes tienen la posibilidad de recibir atención y tratamiento a sus trastornos mentales o situaciones que afecten con su bienestar tanto físico como mental.

Cabe resaltar, que el servicio que prestan las EPS carece de muchas cosas como: tiempo de atención, frecuencia entre una sesión y otra, calidad en el servicio prestado, puesto que, los profesionales que brindan este servicio se encuentran limitados a la hora de prestarlo a quienes lo necesitan, lo cual, aumenta aún más la problemática y genera malestar en los usuarios, quienes

van a considerar asistir nuevamente a este tipo de lugares. Otra de las dificultades que enfrenta el país frente a este tema, es que para el año 2022 solo existían 112 instituciones prestadoras del servicio de salud mental, esto debido en parte a la falta de recursos destinados para este ámbito.

Algunos de los aspectos que contribuyen en la afectación mental de los colombianos son: Violencia, desigualdad económica, estigmatización cultural de los problemas mentales, entre otras.

Frente a la información mencionada con anterioridad, se evidencia la necesidad de que en el país se destinen aún más recursos para el tratamiento de problemáticas mentales y para la atención de estas. Adicionalmente, es importante que se realicen acciones de promoción de la salud mental y prevención de afecciones mentales con el fin de contribuir aún más en el tema.

5.2.Marco teórico

- ***Teoría del Estrés de Hans Hugo Bruno Selye***

El estrés constituye una de las principales afectaciones de la salud mental en la sociedad contemporánea. Su conceptualización científica se remonta al trabajo pionero del fisiólogo Hans Hugo Bruno Selye (1926), quien definió el estrés como "la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia del entorno, que puede tener tanto efectos positivos como negativos sobre la salud y el comportamiento humano" (Caridad, 2023, p. 45).

Selye, considerado el *padre del estrés*, estableció la diferencia entre eutrés (estrés positivo) y distrés (estrés negativo). El primero impulsa la adaptación, el aprendizaje y la supervivencia, mientras que el segundo emerge cuando la exigencia supera los recursos de afrontamiento del individuo, produciendo consecuencias fisiológicas, emocionales y cognitivas adversas (Caridad, 2023). Desde esta perspectiva, el estrés no es en sí mismo una enfermedad, sino un mecanismo adaptativo que puede devenir patológico si no se gestiona adecuadamente.

El autor reconoció múltiples factores que determinan si una persona experimenta eutrés o distrés, entre ellos: la personalidad, la autoestima, el entorno familiar, las creencias de salud, las

redes de apoyo social, los estilos de vida y los contextos sociales y laborales (Caridad, 2023). De acuerdo con esta teoría, la salud mental y física dependen de la capacidad del individuo para transformar las tensiones cotidianas en oportunidades de aprendizaje y resiliencia.

En el campo laboral, la teoría de Selye permite comprender que la sobrecarga de tareas, los turnos rotativos o el clima organizacional adverso pueden constituir estresores crónicos que alteran la homeostasis del trabajador, afectando su productividad y bienestar. No obstante, si las organizaciones promueven entornos de apoyo, participación y reconocimiento, los factores estresantes pueden canalizarse como estímulos positivos que fortalezcan el compromiso y la satisfacción laboral.

Esta concepción coincide con las perspectivas contemporáneas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), que reconocen el estrés laboral como un riesgo psicosocial prevenible mediante políticas integrales de salud ocupacional. En diálogo con Selye, estas aproximaciones destacan la importancia de los entornos de trabajo saludables como espacios de adaptación colectiva, donde la gestión del estrés se aborda desde lo organizacional y no únicamente desde la esfera individual.

- ***Teoría del Estrés y Afrontamiento de Richard Lazarus***

El psicólogo estadounidense Richard S. Lazarus (1986) amplió la comprensión del estrés al considerarlo un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno, mediado por la valoración cognitiva que realiza el individuo sobre las demandas y los recursos disponibles para afrontarlas. Según Lazarus, *"una situación resulta estresante a raíz de las transacciones entre persona y entorno, que dependen de las evaluaciones del agente estresor y de los recursos personales, sociales o culturales de que dispone la persona al enfrentarse a tal agente"* (Ruiz, 2025, p. 78).

Su Teoría del Afrontamiento del Estrés describe dos fases clave: la evaluación primaria, donde el individuo determina si el evento constituye una amenaza, y la evaluación secundaria, en la que estima los recursos disponibles para responder (Encinas, 2019). El afrontamiento puede

ser centrado en el problema (modificación activa del entorno) o centrado en la emoción (regulación de las respuestas afectivas).

Desde este enfoque, el estrés no depende solo de la presencia de un estresor, sino del significado que el sujeto le atribuye y de su capacidad para gestionar las emociones asociadas. Por tanto, las emociones y los pensamientos son determinantes en la manera en que las personas enfrentan las dificultades cotidianas.

En el contexto laboral, la teoría de Lazarus es particularmente relevante, ya que permite comprender por qué trabajadores expuestos a condiciones similares muestran respuestas distintas: algunos desarrollan síntomas de agotamiento o ansiedad, mientras que otros logran mantener un equilibrio emocional y funcional. Este enfoque cognitivo–emocional resalta la importancia de promover programas de inteligencia emocional, apoyo psicosocial y liderazgo empático en las organizaciones.

El diálogo entre Selye y Lazarus evidencia una evolución epistemológica: el primero centró su atención en las respuestas fisiológicas ante el estrés, mientras que el segundo enfatizó los procesos psicológicos, emocionales y contextuales que modulan dichas respuestas. Ambos coinciden en que la adaptación es la clave para preservar el bienestar, pero difieren en los mecanismos explicativos, lo que enriquece la comprensión multidimensional del estrés laboral.

- ***El Ecosistema del Valor Compartido***

El concepto de valor compartido fue propuesto por Michael E. Porter y Mark Kramer (2011) y profundizado por Kramer y Pfitzer (2016). Se fundamenta en la idea de que las empresas pueden generar beneficios económicos sostenibles al abordar simultáneamente desafíos sociales y ambientales, logrando un equilibrio entre rentabilidad y desarrollo social.

De acuerdo con Kramer y Pfitzer (2016), el valor compartido se produce cuando las organizaciones asocian su éxito empresarial con el progreso de la sociedad, estableciendo un ecosistema colaborativo entre gobiernos, organizaciones no gubernamentales, academia y comunidades. En este sentido, las alianzas público–privadas se convierten en mecanismos

estratégicos para resolver problemas estructurales complejos —como la desigualdad, la precarización laboral o la salud mental en el trabajo— que exceden las capacidades de un solo actor.

Los autores identifican cinco componentes fundamentales del impacto colectivo:

1. Una agenda común, que defina objetivos sociales y empresariales compartidos.
2. Sistemas de medición conjuntos, que evalúen tanto resultados económicos como sociales.
3. Acciones complementarias, donde cada organización contribuya desde su especialidad.
4. Comunicación constante y transparente, que promueva confianza intersectorial.
5. Estructuras de soporte independientes, que garanticen la sostenibilidad a largo plazo (Kramer & Pfitzer, 2016).

El modelo se ha aplicado con éxito en casos como el *Corredor Agrícola del Sur de Tanzania* (liderado por Yara) y el *Fondo de Circuito Cerrado* (impulsado por Walmart), donde la cooperación entre sectores permitió optimizar la productividad, reducir impactos negativos y fortalecer el tejido social.

No obstante, Kramer y Pfitzer (2016) advierten barreras frecuentes en las organizaciones: falta de legitimidad social, resistencia a invertir en mejoras colectivas y dificultad para justificar inversiones sociales dentro del modelo tradicional de rentabilidad corporativa. En este punto, el diálogo de saberes entre la teoría del valor compartido y los enfoques de la Economía Social y Solidaria (ESS) es esencial, ya que ambas visiones comparten la búsqueda de equilibrio entre valor económico, valor social y bienestar humano (Laville, 2010; Coraggio, 2015).

Desde la perspectiva de la Gerencia Social, el valor compartido trasciende el ámbito corporativo y se convierte en un enfoque de corresponsabilidad social, donde las empresas no solo previenen riesgos psicosociales, sino que promueven entornos saludables, inclusivos y emocionalmente sostenibles. Este paradigma vincula la gestión empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente los ODS 3 (Salud y bienestar), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

El concepto se complementa con la Teoría de los Stakeholders de R. Edward Freeman (1984), que redefine la empresa como una red de relaciones interdependientes entre todos los actores interesados —trabajadores, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente—, cada uno con capacidad de incidencia en la creación y distribución del valor. Este enfoque rompe con la visión tradicional de maximización del beneficio económico y propone un modelo de contabilidad multidimensional, donde se midan simultáneamente los impactos económicos, sociales y emocionales (Freeman, 2010).

Así, la convergencia entre valor compartido, stakeholders e ISO 26000/45003 configura un marco teórico robusto para el análisis del estrés laboral desde la corresponsabilidad organizacional, en el cual las empresas —especialmente las de servicios— son llamadas a integrar la salud mental en su estrategia corporativa como parte de su compromiso ético y social.

- ***Diálogo de saberes y síntesis interpretativa***

El análisis comparado de las teorías de Selye, Lazarus, y los enfoques de valor compartido revela que el bienestar laboral no depende únicamente de la capacidad individual para enfrentar el estrés, sino de la calidad de las relaciones sociales y del compromiso institucional con la salud mental.

Mientras Selye aporta la comprensión biopsicológica del estrés como respuesta adaptativa, Lazarus introduce la dimensión cognitivo–emocional y la influencia del entorno social. A su vez, Kramer y Pfitzer (2016), junto con Freeman (1984), amplían el horizonte al considerar que las organizaciones son espacios de construcción colectiva de bienestar, donde las políticas de responsabilidad social y gestión del talento humano pueden transformar los estresores en oportunidades de crecimiento, innovación y cohesión social.

Desde la Gerencia Social, este diálogo de saberes orienta la comprensión del estrés laboral como un fenómeno sistémico y multidimensional, que requiere acciones coordinadas entre individuo, organización y comunidad. De ahí la pertinencia de adoptar estrategias integrales basadas en valor compartido, gestión emocional y responsabilidad social, para fortalecer el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad institucional.

5.3.Marco conceptual

- ***Salud Mental - Organización Mundial de la Salud OMS***

Según el último informe de la Organización Mundial de la Salud publicado en el año 2022, la salud mental se define como: parte integrante de la salud y bienestar general y un derecho humano fundamental. Significa ser más capaces de relacionarse, desenvolverse, afrontar dificultades y prosperar (OMS, 2022). En este sentido, la salud mental juega un papel fundamental en la salud de todo ser humano y es importante evitar la presencia de trastornos mentales los cuales pueden ser heredados o presentarse debido a problemas en los ámbitos familiar, personal, social, educativo y laboral.

De allí, la importancia de promover la salud mental y prevenir los trastornos mentales en los diferentes ámbitos de la vida, puesto que, si bien, la salud mental ha ido tomando mayor relevancia en la vida cotidiana de las personas, aún falta mucho para llegar a darle la importancia que realmente merece. Esta es una labor que se debe realizar desde lo individual hasta lo colectivo, porque en la actualidad son pocos los recursos que destinan los gobiernos de los diferentes países del mundo para el tratamiento y atención de problemáticas mentales de sus ciudadanos. Es importante fomentar una cultura del cuidado mental en las personas, para que de esta manera cada individuo cuente con las herramientas para afrontar situaciones difíciles de la vida, siendo resilientes y manteniendo una inteligencia emocional que los blinde de llegar a presentar afectaciones mentales.

En el informe de salud mental de la OMS se evidencia que en la pandemia los trastornos como la ansiedad y la depresión aumentaron en un 25% durante el primer año. Esto debido a que las personas no contaban con las herramientas necesarias para afrontar una situación como la que se vivió a nivel mundial por el COVID 19, la cual impactó a toda la sociedad, puesto que dejó muchas personas fallecidas y generó aislamiento entre las personas como medida de prevención del contagio de esta enfermedad, situación nueva para los ciudadanos puesto que nunca habían vivido una experiencia como esta.

En el informe mencionado, se apuesta por el mejoramiento en el servicio que se presta a las personas frente a su salud mental, puesto que hay muy poco personal calificado en psicología y psiquiatría para atender a todas las personas en el mundo que presentan trastornos mentales. Adicionalmente, el servicio prestado no es el mejor, en cuanto a calidad, duración y seguimiento. Por otro lado, se menciona que el tratamiento de trastornos mentales tiende a ser costoso, en especial el de pacientes con esquizofrenia.

Las afectaciones en salud mental disminuyen la productividad y motivación con la que las personas llevan a cabo sus actividades diarias y generan dificultades en las relaciones interpersonales, lo cual, se debe tener en cuenta en el ámbito laboral, puesto que las organizaciones deben tener muy presentes las herramientas a emplear para prevenir que sus colaboradores estén expuestos a riesgos psicosociales.

- ***El estrés***

En la década de 1920, el fisiólogo y médico austrohúngaro introdujo el término estrés tras observar la similitud en la condición de pacientes hospitalizados, a quienes consideró que estaban sometidos a estrés físico.

El estrés entendido como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil, según lo definido por la OMS, es un factor que ha venido en ascenso afectando la salud mental de los individuos a nivel mundial.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Estrés Laboral, OIT, 2016).

Los efectos del estrés laboral no solo afectan de manera personal, también repercute en la productividad, en el clima organizacional de las empresas, en la seguridad y salud, y en el bienestar de los empleados.

Es importante mencionar que dentro de las afectaciones que se generan a partir del estrés laboral está el Síndrome de Burnout, definido por la OMS como "el resultado del estrés laboral crónico que no se ha gestionado con éxito". Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de agotamiento o pérdida de energía, mayor distancia mental con respecto al propio trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el propio trabajo, y eficacia profesional reducida. (OMS, 2019).

- ***Estrés laboral***

Proceso de interacción entre demandas del trabajo y recursos del trabajador/organización que, si se perciben desbalanceados, generan respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales adversas (Lazarus & Folkman, 1984; Karasek, 1979).

- ***Riesgo psicosocial***

Condiciones intralaborales y extralaborales (demandas, control, liderazgo, acoso, jornada) que afectan la salud y el desempeño; en Colombia, su evaluación se rige por la Batería de factores de riesgo psicosocial (MinTrabajo, Res. 2404 de 2019; 2764 de 2022).

- ***Personal operativo de aseo***

Trabajadoras/es que realizan limpieza y mantenimiento; la literatura los identifica como ocupación con altas demandas físicas y psicosociales **y** bajo control (Charles et al., 2009; García-Buades et al., 2024).

- ***Responsabilidad Social Corporativa (RSC)***

Compromiso organizacional con impactos económicos, legales, éticos y filantrópicos (Carroll, 1991); a nivel micro, la RSC percibida mejora el compromiso y el bienestar (Glavas, 2016; Rupp et al., 2018).

- ***Gerencia Social***

Enfoque de gestión orientado a resultados sociales mediante participación**,** redes/alianzas **y** evaluación**,** aplicado a políticas y programas con población vulnerable (Kliksberg, 1999/2003; BID, 2001).

- ***Bienestar laboral***

En la norma ISO 45003 se define el bienestar en el trabajo como "Satisfacción de las necesidades y expectativas físicas, mentales, sociales y cognitivas de un trabajador relacionadas con su trabajo" (ICONTEC, 2021).

- ***Comunicación Organizacional***

Es un complejo sistema en el que existe una circulación de mensajes que se generan y emiten voluntaria e involuntariamente hacia dentro y fuera de una organización. El conocimiento de este sistema es primordial para facilitar estrategias que permitan que los miembros de toda organización estén vinculados entre sí y convenientemente informados sobre los procesos que les afectan como organización e individuos para facilitar la toma de decisiones (Najera, Sánchez, 2020).

5.4.Marco legal:

- ***Constitución Política de Colombia de 1991***

El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Constitución Política de Colombia (1991).

De acuerdo con el artículo 49, la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental

conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Constitución Política de Colombia (1991).

Por otro lado, la Constitución Política de Colombia establece dentro de su artículo 53 que la ley correspondiente a lo que sería el estatuto de trabajo debe tener en cuenta unos principios fundamentales como lo es la igualdad de oportunidades, remuneración mínima vital, estabilidad en el empleo, facultad para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles, garantía a la seguridad social, capacitación, descanso necesario, protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

Sin embargo, después de más de dos décadas, se siguen violando muchos de estos principios a través de los modelos de contratación, diferentes tipos de contratación que no garantizan mínimos fundamentales de un trabajo digno y decente, que de alguna manera influye en el bienestar del individuo y por consiguiente en su salud mental.

La referencia a la salud mental dentro de la constitución es nula, solo se refiere al término salud en general, demostrando cómo con el tiempo el término salud mental se ha venido incorporando dentro de las políticas nacionales y ha tomado relevancia en varios aspectos.

- ***Política Nacional de salud mental***

De acuerdo con la Política Nacional de Salud mental, la población trabajadora incluye a todas las personas empleadas en los sectores público y privado, tanto dependientes como independientes, bajo cualquier modalidad de contrato, así como a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, los trabajadores en misión y el personal civil de la Fuerza Pública, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2764 de 2022. Se presta especial atención al talento humano que desempeña labores en el ámbito de la salud, incluida la salud mental, incluso en sectores distintos al de la salud. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2024, P. 22).

Dentro de la política se resalta cómo el género especialmente el femenino, se ve afectado en su salud mental a raíz de diferentes factores sociales que estigmatizan el rol de las mujeres llevándolas a situaciones de estrés laboral, compromiso excesivo, acoso en el lugar el trabajo y el

conflicto entre el trabajo y la familia, exponiéndolas a aumentar los riesgos y vulnerabilidades, demostrando tener un impacto negativo en su salud mental.

Así mismo enfatiza en que es crucial comprender cómo la atención a la salud mental de los hombres puede servir como factor de protección tanto para su propia salud, bienestar como un factor transformador en sus relaciones interpersonales.

Se ha documentado que los trabajadores que informan tensión laboral, denotada por una combinación de alta demanda laboral y bajo control laboral, o injusticia organizacional, tienen una incidencia de depresión 1,5 veces mayor. De igual forma, esta población reporta tasas de suicidio que son más elevadas en aquellos que experimentan acoso y violencia en el lugar de trabajo. Por otra parte, factores como el bajo control en el trabajo, el estrés laboral, el compromiso excesivo, el acoso en el lugar de trabajo y el conflicto entre el trabajo y la familia mostraron ser los más perjudiciales para la salud mental de las mujeres trabajadoras.

Estas asociaciones son robustas al ajuste estadístico, sin embargo, la magnitud de los efectos es menor que para el desempleo, que se asocia con una duplicación del riesgo de depresión y suicidio (Rugulies, 2023, tomado de Ministerio de Salud y Protección Social, 2024, P. 39).

El trabajo puede tener dos caras para la salud, por un lado, puede ser protector, sin embargo, el estrés laboral también representa un riesgo, aunque generalmente menor que factores de estilo de vida conocidos. Sin embargo, en grupos específicos como personas con enfermedades cardiovasculares o diabetes preexistentes, el estrés laboral puede ser particularmente dañino, desencadenando eventos clínicos graves con posibles secuelas neuropsiquiátricas y mayor vulnerabilidad a problemas de salud mental.

Por otro lado, la salud mental de los trabajadores de la salud colombianos se ve gravemente perjudicada por una serie de riesgos psicosociales, como la excesiva carga de trabajo, la violencia, las altas exigencias emocionales, la falta de control, los problemas interpersonales, la falta de reconocimiento y la incertidumbre laboral. Según una investigación realizada durante la pandemia, este colectivo presentaba altos niveles de malestar psicológico (98%), ansiedad (16%), riesgo de depresión (22,8%) y pensamientos suicidas (2,6%).

- ***Política Distrital de salud mental***

La Política Distrital de Salud Mental busca no solo promover este aspecto prioritario de la salud humana ligado al bienestar emocional, sino prevenir los daños e intervenir los problemas y trastornos mentales, reconociendo la necesidad de abordar los determinantes sociales de la salud de tipo social, económico y cultural, que influyen en las condiciones y la calidad de vida de las personas, familias y comunidades que les afectan de manera positiva o negativa. (CONPES, 2023, P.4).

A continuación, se presentan las estadísticas reveladas por La política distrital de salud mental, a partir de un estudio de corte transversal realizado por el Colegio Colombiano de Psicólogos y la Universidad de Barcelona implementado en Colombia, para el cual se tomó una muestra de 18.061 personas, donde un porcentaje del 63,3% de personas encuestadas reportaron cambios negativos en su actividad laboral entre otros factores:

Ilustración 9 Percepción de cambios, amenazas o riesgos en diversos aspectos de la vida cotidiana de la población encuestada

Categoría	Dato Estadístico (%)
Dificultad para adaptarse a los cambios	37.00%
Cambios negativos en la actividad laboral	63,3 %
Percepción de amenaza o riesgo en los ingresos económicos,	55,2 %
Percepción de amenaza o riesgo en las relaciones con sus conocidos o amigos,	28,3 %
Cambios en las relaciones con sus parejas o familias	24,3 %
Prevalencias de afectación en su actividad física.	50,1 %
Afectación en los hábitos de sueño,	49,7 %
Riesgo de depresión	35%

Fuente: Política Distrital de Salud Mental - 2023

Nota: La tabla presenta el porcentaje de la población encuestada con respecto a la percepción que se tiene en diferentes situaciones de vivencia personal. ***La información contenida en la tabla es tomada de la Política Pública Distrital de Salud Mental 2023-2032.***

En Colombia, de acuerdo con lo reportado en el Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO), el Observatorio Nacional de Convivencia y Salud Mental, y el Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA), en 2021 se tuvo una tasa de incidencia de intento suicida del 58.4 % por cada 100.000 habitantes, que representa 29.792 casos de intento suicida notificados. Así mismo, el Ministerio de Salud y Protección Social indica que la depresión es la segunda causa de carga de enfermedad y que el 44,7 % de niñas y niños tienen indicios de algún problema mental y el 2,3 % tiene trastorno por déficit de atención e hiperactividad. (CONPES, 2023, P.54).

- ***Plan Nacional de Desarrollo PND***

En cumplimiento del artículo 166 de la Ley 2294 de 2023, que establece el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: “Colombia, potencia mundial de la vida”, el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) presenta la actualización de la Política Nacional de Salud Mental (PNSM), orientada a garantizar la salud mental individual y colectiva, a través de ejes estratégicos que abordan los determinantes sociales de la salud mental en diversos entornos de desarrollo y a lo largo del curso de la vida, reconociendo enfoques que integran las diversas realidades de la población. (Política Nacional de Salud Mental, 2023).

Entre las propuestas para el bienestar físico, mental y social de la población, el Plan Nacional de Desarrollo brinda prioridad para la promoción, prevención y atención integral de la salud mental a través de la intervención del Consejo de Salud Mental en la actualización de la política, la consideración de alcoholismo y violencia como problemas de salud pública, la creación de una estrategia de promoción intersectorial, la ampliación de la rehabilitación psicosocial en zonas remotas, la instauración de una red de atención mixta, el cubrimiento a la atención de la salud mental en el sistema penitenciario y la responsabilidad penal adolescente, y la actualización de la Encuesta Nacional de Salud Mental con el fin de mejorar el bienestar mental de la población en Colombia.

En los diálogos regionales vinculantes se mostró la necesidad de contar con justicia social, educación, mayores y mejores oportunidades laborales, un sistema de salud preventivo que incorpore aspectos como la salud mental, mayor aseguramiento y bienestar para los adultos mayores y las personas con discapacidad. (Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, 2023, P. 37).

Se puede apreciar cómo dentro del Plan Nacional de Desarrollo se observa un interesante énfasis en asegurar los derechos en la salud plena para las mujeres, entre los que destaca la intervención en salud mental. Sin embargo, es crucial abordar el tema de salud mental de manera integral en términos de género, ya que, como se muestra en algunas estadísticas, existe un mayor porcentaje de hombres afectados en su salud mental debido a problemas relacionados con el trabajo.

- ***Reforma Laboral***

Cerca de 32 mil casos de enfermedades laborales se diagnosticaron y calificaron en Colombia en 2022, lo que creemos que es un subregistro porque no se denuncian y no se atienden en el país. Además, la informalidad que es del 60% implica que los empleados están desprotegidos en seguridad social, pensiones y riesgos laborales. Con los altos niveles de precariedad del trabajo hay una problemática de salud mental que afecta a los trabajadores y es por ello por lo que queremos combatir las enfermedades y los accidentes" (Palma, 2023, Congreso Internacional de Medicina Laboral).

Con el proyecto de reforma laboral que volveremos a presentar al Congreso de la República, pretendemos llevar a millones de trabajadores a la formalización, es decir, a la seguridad social, riesgos laborales y revisaremos cómo ampliamos cada día más la cobertura de la protección en riesgos en el trabajo, independientemente del tipo de trabajo que tengan los colombianos" (Palma, 2023, Congreso Internacional de Medicina Laboral).

Así mismo, manifestó que como se propone en la reforma laboral se debe profundizar la reducción de jornada establecida en la ley 1021 reviviendo el día de la familia y las dos horas semanales de formación, que incide en la prevención de las enfermedades laborales. (Ministerio de Trabajo, 2023).

Dentro de los puntos contenido en la reforma laboral y que garantizan condiciones más justas para los trabajadores, se pueden destacar los siguientes:

- *Contratos laborales:* Con criterios más estrictos para su justificación, se pretendía que la contratación indefinida fuera la forma predominante de contratación, restringiendo el tiempo de renovación de los contratos temporales y de los contratos por obra o labor.
- Recargo por trabajo dominical y festivos: Se sugirió aumentar gradualmente el recargo por trabajo en domingo y festivo del 75% al 100% del valor de la hora ordinaria.
- *Jornada laboral:* Se sugirió acortar gradualmente la jornada laboral y modificar los horarios diurnos (de 6:00 a 19:00) y nocturnos (de 19:00 a 6:00). Para ello habría que ajustar la forma de pagar los recargos nocturnos.
- Indemnización por despido injustificado: En todos los tipos de contratos se ha considerado la posibilidad de aumentar el importe de la indemnización por despidos injustificados.
- Contrato de aprendizaje: Se proponía que el contrato de aprendizaje tuviera una naturaleza laboral a término fijo, otorgando a los aprendices derechos laborales como prestaciones sociales.
- *Teletrabajo:* Se buscaba regular el teletrabajo transnacional, estableciendo responsabilidades para los empleadores en cuanto a la cobertura de salud de los trabajadores en el exterior.
- Licencias: Se planteaba la creación y modificación de diversas licencias remuneradas (uso de bicicleta, citas médicas, calamidad doméstica, obligaciones escolares, violencia de género) y la ampliación progresiva de la licencia de paternidad.
- *Derechos Sindicales:* Se buscaba fortalecer los derechos de los trabajadores a la asistencia sindical y se prohibirían los pactos colectivos en empresas con sindicatos que agrupen a una parte significativa de los trabajadores.
- *Estabilidad Laboral Reforzada:* Se proponía extender la estabilidad reforzada para padres adoptantes y se definía la calidad de pre-pensionado para trabajadores próximos a cumplir los requisitos de pensión.
- *Formalización Laboral:* Se incluían medidas para la formalización de trabajadores independientes y de plataformas digitales.

Los puntos mencionados anteriormente, buscan mejorar la salud mental en los trabajadores, toda vez que, si estos se implementan de manera correcta, promoverán condiciones laborales justas y estables que sin duda pueden mejorar su calidad de vida.

- ***Ley 1562 de 2012 – Modificación del Sistema de Riesgos Laborales***

La finalidad principal de esta legislación es optimizar el ambiente y las condiciones laborales, así como la salud en el trabajo, con la intención de promover y conservar el bienestar físico, mental y social de los empleados en todas las ocupaciones.

La ley 1562, aunque no se enfoca solamente en el riesgo psicosocial, tiene un impacto esencial en este aspecto.

De acuerdo con lo anterior, la ley 1562 de 2012 establece las bases normativas para la incorporación formal y obligatoria de los riesgos psicosociales en la administración de la seguridad y salud en el ámbito laboral, al identificar las consecuencias psiquiátricas que tienen los accidentes laborales y al considerar el bienestar mental y social como un objetivo esencial del sistema.

- ***Ley 1010 de 2006***

En la Ley 1010 de 2006 sobre el acoso laboral, se pretende prevenir, corregir y sancionar este tipo de casos en las organizaciones tanto públicas como privadas. Allí se menciona que: el trabajo debe darse en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Congreso de la República, 2006). Lo anterior, es indispensable en las organizaciones, puesto que, desde la expedición de la presente ley, deben incluir en el reglamento de trabajo propuestas para la prevención interna del acoso laboral y el procedimiento a seguir en caso de que se evidencie este tipo de problemáticas en alguno de sus colaboradores. El acoso laboral afecta indiscutiblemente la salud mental de los trabajadores haciendo que estos pierdan la motivación de ejecutar sus actividades laborales, además de perder el interés de continuar en la organización donde se presentan este tipo de situaciones.

Dentro de la presente ley de acoso laboral, se mencionan aspectos a tener en cuenta para determinar si una situación realmente es acoso o no: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad y desprotección laboral (Congreso de la República, 2006).

Es importante tener en cuenta, que los trabajadores cuentan con derechos, los cuales deben ser respetados por las empresas. Por ende, aquellas conductas que afecten la integridad y salud de un trabajador como: las humillaciones, burlas, intimidación, persecución y negativa en permisos, licencias o vacaciones de forma injustificada, tendrán una sanción respectiva la cual se estipula en la ley 1010 de 2006. Por lo tanto, las personas que se encuentran en cargos directivos dentro de las organizaciones deben ser muy cuidadosas, asertivas y empáticas al momento de interactuar con sus colaboradores, previniendo así incurrir en faltas a la ley.

Cabe resaltar, que no todas las acciones deben considerarse como acoso laboral, puesto que, toda exigencia por parte de un directivo a su trabajador que sea dada sin pasar por encima de su integridad es válida, porque fomenta y vela por el efectivo desenvolvimiento de las labores a ejecutar dentro de las organizaciones.

- ***Ley 1616 de 2013***

De acuerdo con lo definido en la Ley 1616 de 2013, la salud mental es un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (Congreso de la República de Colombia, 2013).

La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la Salud Mental que afectan la calidad de vida, en procura de la satisfacción de las necesidades y los medios para mantener la salud, mejorarla y ejercer control de la misma en los niveles individual y colectivo teniendo en cuenta el marco cultural colombiano. (Congreso de la República de Colombia, 2013).

- ***Resolución 2646 de 2008***

En la resolución 2646 de 2008 se establece: El objeto de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo (Ministerio de Protección Social, 2008).

Si las organizaciones tienen herramientas adecuadas para la prevención del riesgo laboral en sus trabajadores, tendrán personas motivadas y dispuestas a llevar a cabo sus actividades diarias, lo cual favorece el desarrollo y la productividad de las empresas. Por esto, es tan importante, no solo tener un plan para prevenir este tipo de riesgo, sino implementarlo de la forma más efectiva y que brinde verdaderos resultados. Puesto que, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa establecida frente a este tema, son muchas las empresas que lo incluyen dentro de su plan de gestión de seguridad y salud en el trabajo, pero a la hora de implementarlo se presentan muchas falencias porque se tiende a ejecutar solo por dar un cumplimiento, más no porque se busque verdaderamente la prevención de estos.

Un ambiente de trabajo adecuado en cuanto a los espacios, elementos de trabajo y clima laboral, es fundamental para el mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, puesto que hace que estos se sientan cómodos en su lugar de trabajo y se apropien de sus labores, así como de la empresa. Por el contrario, factores como: Horarios extensos de trabajo, alta carga laboral, mala comunicación entre los líderes y los trabajadores, espacios inadecuados para el desempeño de actividades y poco interés en la salud mental de las personas que integran una empresa, solo generan una alta probabilidad de presentar un riesgo psicosocial en los trabajadores, lo cual, a su vez afecta a las organizaciones.

En 2019 se estimó que el 15% de los adultos en edad de trabajar tenía un trastorno mental; adicional a esto, se estima que, a nivel mundial, cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, a un costo de US$ 1 billón por año en pérdida de productividad. (OMS, 2024).

- ***Resolución 0312 de 2019***

La Resolución 0312 de Colombia, emitida en 2019, determina que todos los empleadores y contratistas están obligados a cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). La norma se aplica a la empresa. La resolución, a pesar de que establece requisitos generales, incorpora la gestión del riesgo psicosocial y el bienestar como elementos esenciales para proteger la salud de los empleados.

La Resolución 0312 de 2019 menciona la gestión del riesgo psicosocial de manera indirecta, al requerir que los principios del SG-SST se apliquen a todos los riesgos y peligros. De manera explícita, lo hace en cuanto a los criterios para evaluar y monitorear.

- ***Convenio 155 de la OIT (ratificado en 2002)***

Colombia, en el año 2002, aprobó el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (Núm. 155), establecido en 1981, que define un marco general para una política nacional consistente en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se lo toma como uno de los acuerdos esenciales de la OIT.

La disposición fundamental es la que establece el concepto de "salud" en relación con el trabajo. Esto no solo incluye la falta de enfermedades o trastornos, sino también los factores físicos y mentales que impactan la salud y están directamente vinculados con la higiene y seguridad laboral.

El Convenio, al incorporar la dimensión mental de la salud, obliga a las organizaciones a contemplar y atender elementos tales como el acoso, el estrés en el trabajo, la violencia y, en términos generales, todos los peligros psicosociales que puedan influir en el bienestar social y psicológico del empleado.

Se entiende que los factores de riesgo psicosocial son "riesgos propios del entorno laboral" (relacionados con la organización, el contenido del trabajo o las relaciones con otros), y por eso deben ser parte de la política nacional de prevención.

- ***Convenio 190 de la OIT – Violencia y acoso***

El Convenio 190 de la OIT sobre la Violencia y el Acoso (C190) es el primer pacto global que establece que cada individuo tiene derecho a un entorno laboral sin acoso ni violencia. El enfoque que tiene en la prevención del acoso y de la violencia influye de manera directa y esencial en el control del riesgo psicosocial, el bienestar laboral y la disminución del estrés.

El Convenio 190 no se enfoca únicamente en la violencia física; además, entiende la violencia y el acoso como un grupo de conductas y prácticas inadmisibles que "busquen, causen o tengan potencial de causar daño físico, económico, sexual o psíquico".

- ***Ley 2191 de 2022 – Derecho a la desconexión laboral***

La Ley 2191 de 2022 en Colombia, también llamada Ley de Desconexión Laboral, es una herramienta jurídica fundamental que tiene como objetivo regular y fomentar el derecho de los empleados a no ser contactados, por ninguna vía (ya sea tecnológica o no), para temas laborales fuera de la jornada laboral establecida.

Su núcleo está fuertemente vinculado a prevenir los riesgos psicosociales y fomentar el bienestar en el trabajo a través de la disminución de la hiperconectividad.

- ***ISO 45001 (2018) – Gestión de SST***

Los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) están definidos por la norma ISO 45001:2018. A pesar de que su objetivo principal es prevenir las enfermedades y las lesiones físicas, su marco es lo suficientemente integral y holístico como para contemplar el bienestar de los empleados, la gestión del riesgo psicosocial y el estrés en el trabajo.

La ISO 45001 posibilita que las organizaciones establezcan un ambiente de trabajo sano y seguro al implementar el ciclo de mejora continua (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar o PDCA) a todos los riesgos, incluyendo aquellos que impactan la salud mental.

- ***Norma ISO 45003***

La norma ISO 45003 está destinada a ser utilizada junto con ISO 45001, que contiene requisitos y orientación sobre la planificación, implementación, revisión, evaluación y mejora de un sistema de gestión de la SST. ISO 45001 destaca que la organización es responsable de la SST de los trabajadores y otras personas que pueden verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye promover y proteger su salud física y psicológica. (ICONTEC, 2021).

La ISO 45003 define un conjunto de medidas y recomendaciones para la gestión de riesgos psicosociales dentro del entorno laboral, con el objetivo de mejorar la salud mental de los trabajadores, reduciendo el estrés, previniendo el acoso y la violencia a través de la promoción de prácticas laborales saludables, una comunicación asertiva, apoyo social, control de los riesgos relacionados con actividades de alto riesgo, preparación y respuesta ante emergencias, procesos de rehabilitación y reincorporación laboral.

Así mismo, se mencionan varias condiciones laborales y factores psicosociales que impactan en la salud y el bienestar de los trabajadores, como son: fala de autonomía para tomar decisiones dentro de su entorno laboral, exigencias excesivas, trabajo repetitivo, inseguridad en el empleo, relaciones conflictivas entre compañeros de trabajo, falta de liderazgo y cultura organizacional, violencia, acoso sexual o laboral, entornos peligrosos y cargas laborales inadecuadas.

Para lograr una gestión efectiva, es necesario que tanto la organización como los empleados participen activamente. Esto implica tener en cuenta factores internos y externos que influyen en estos riesgos y ajustarse a un sistema de gestión de SST fundamentado en la norma ISO 45001. La implementación adecuada puede fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable, disminuir la rotación y las ausencias, y aumentar la satisfacción laboral.

Tabla 1 Normograma

Norma	Contenido principal	Análisis interpretativo
Convenio 155 de la OIT (ratificado en 2002)	Deber de garantizar condiciones seguras y saludables en el trabajo.	Refuerza el compromiso del Estado y las empresas en prevenir riesgos, incluyendo los psicosociales derivados de las jornadas de aseo.
Convenio 190 de la OIT – Violencia y acoso (Ley 2191 de 2022)	Derecho a un trabajo libre de violencia y acoso, incluyendo hostigamiento psicológico.	Obliga a Aseo Express a prevenir el maltrato y la presión excesiva, que son causas directas de estrés y desgaste emocional.
ISO 45001 (2018) – Gestión de SST	Estándar internacional para prevenir accidentes y enfermedades laborales.	Si Aseo Express lo adopta, puede certificar prácticas preventivas sólidas y mejorar su competitividad en responsabilidad social.
ISO 45003 (2021)	Estándar internacional que proporciona directrices para gestionar la seguridad y la salud psicológica en el trabajo.	La ISO 45003 es la guía que transforma el enfoque general de la seguridad laboral de la ISO 45001 en una estrategia específica y detallada para proteger la mente y las emociones de los empleados.
Constitución Política de Colombia (1991, arts. 25, 53 y 95)	Reconoce el trabajo como derecho y obligación social, garantizando condiciones dignas y justas.	Base jurídica superior que obliga a Aseo Express a garantizar condiciones dignas, incluyendo la prevención del estrés laboral como parte del derecho a la salud integral.

Reforma laboral	La reforma laboral incluye diversos aspectos fundamentales que impactan de manera directa en la salud mental y el bienestar psicológico de los empleados, centrándose en prevenir, proteger contra el acoso y dignificar las condiciones laborales.	La influencia positiva que puede tener la reforma laboral en la salud de los trabajadores se centra en 3 principales aspectos: mejoras en las condiciones laborales, protección contra riesgos psicosociales, promoción de la salud en el ámbito laboral.
Política Nacional de salud mental	Fija la salud mental como un derecho esencial, una prioridad nacional y de salud pública en Colombia, con el objetivo de asegurar que toda la población pueda disfrutar efectivamente de este derecho.	El objetivo es fomentar el bienestar social y psicológico mediante tácticas interinstitucionales e intersectoriales, poniendo el foco en la promoción de la salud mental, la prevención de enfermedades y problemas mentales (como el consumo de sustancias psicoactivas y el suicidio) y una atención integrada e integral en salud mental con un enfoque basado en los derechos.
Política Distrital de salud mental	Se centra en asegurar el derecho a la salud mental de los habitantes de la capital, fomentando el bienestar integral y psicosocial durante toda la vida.	La política tiene como objetivo modificar los factores que determinan la salud mental, consolidar las redes de soporte a nivel comunitario y coordinar acciones intersectoriales, empleando estrategias particulares de asistencia y guía en salud mental.

Plan Nacional de Desarrollo PND	Es el plan de acción del Gobierno Nacional, cuyo contenido esencial gira en torno a cinco transformaciones fundamentales que persiguen un cambio sustancial en la nación.	El Plan Nacional de Desarrollo brinda prioridad para la promoción, prevención y atención integral de la salud mental a través de la intervención del Consejo de Salud Mental en la actualización de la política, la consideración de alcoholismo y violencia como problemas de salud pública, la creación de una estrategia de promoción intersectorial, entre otras.
Ley 1010 de 2006	En la ley 1010 de 2006 sobre el acoso laboral, se pretende prevenir, corregir y sancionar este tipo de casos en las organizaciones tanto públicas como privadas.	El trabajo debe darse en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Congreso de la República, 2006).
Ley 1562 de 2012 – Modificación del Sistema de Riesgos Laborales	Amplía la cobertura de riesgos, incluyendo factores psicosociales.	Reconoce el estrés laboral como un riesgo real; exige planes específicos de prevención y protección en la empresa.
Ley 1616 de 2013	Su objetivo fundamental es asegurar el ejercicio completo del Derecho a la Salud Mental para toda la población, priorizando a los niños, las niñas y los adolescentes.	Su contenido principal tiene como objetivo incluir la salud mental como un elemento esencial y completo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, centrándose en fomentar la salud y prevenir los trastornos mentales, proporcionar tratamientos a tiempo basados en los mejores datos científicos disponibles, recuperar de

		forma integral y asegurar que las personas con enfermedades mentales sean integradas socialmente.
Ley 2191 de 2022 – Derecho a la desconexión laboral	Reconoce el derecho a desconectarse fuera del horario laboral.	Protege frente a la sobrecarga y al agotamiento, especialmente en turnos adicionales; promueve el equilibrio vida-trabajo.
Resolución 2646 de 2008 – Evaluación de Riesgos Psicosociales	Establece procedimientos para evaluar, prevenir y monitorear riesgos psicosociales.	Es la norma central: obliga a Aseo Express a aplicar instrumentos validados para medir carga laboral y tomar medidas correctivas.
Resolución 0312 de 2019 – Estándares mínimos SG-SST	Define estándares para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Obliga a cumplir indicadores específicos en riesgos psicosociales. El incumplimiento genera sanciones económicas y legales.

Fuente. Elaboración propia – 2025.

El andamiaje colombiano obliga a gestionar el riesgo psicosocial con enfoque de sistema (SG-SST), usando la Batería oficial (Res. 2404/2019 y 2764/2022) y asegurando comités de convivencia, políticas antiacoso y desconexión laboral. A partir de diciembre de 2025, el Convenio OIT 190 reforzará la protección frente a la violencia y el acoso con enfoque de género y ámbito ampliado. Integrar RSC (ISO 26000) y buenas prácticas de SST (ISO 45001) permite a empresas del sector —como Aseo Express — ir más allá del cumplimiento, alineando metas de productividad, calidad del servicio y bienestar psicosocial (reducción de rotación, ausentismo e incidentes; mejora del clima y reputación).

6. Aspectos Metodológicos

6.1. Enfoque de Investigación

El enfoque que se tendrá en el presente trabajo de grado es de tipo cualitativo, puesto que se busca identificar la presencia de estrés en los colaboradores operativos de la empresa Aseo Express y posteriormente plantear unas estrategias que permitan reducir la presencia de esta problemática dentro de la institución. Este enfoque permite comprender a profundidad las experiencias subjetivas de los trabajadores frente al estrés, desde una perspectiva interpretativa y contextual.

6.2. Alcance de la investigación

El alcance de este trabajo de grado será de tipo descriptivo, ya que se pretende realizar un acercamiento a la problemática identificada, profundizando en la manera en que el estrés afecta a los trabajadores operativos, para luego plantear una propuesta que contribuya a la mitigación de este fenómeno. Este nivel de alcance permite caracterizar la situación sin establecer relaciones causales, pero sí generar insumos valiosos para una intervención organizacional desde la Gerencia Social.

6.3. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación empleado será el de estudio de caso, el cual permite examinar de forma detallada una problemática específica —en este caso, el estrés laboral en trabajadores operativos de Aseo Express — con el fin de comprender sus causas, efectos y contextos. Este diseño se sustenta en la recolección y análisis sistemático de información de un grupo delimitado de actores, lo que permite proponer alternativas de solución fundamentadas.

6.4. Población objeto del estudio

Aseo Express es una empresa que ofrece servicios de limpieza integral y cafetería, mantenimiento técnico local, servicios especializados y facility management a nivel nacional. Presta sus servicios a diversas empresas de los sectores salud, educativo, administrativo, industrial,

comercial, entre otros. Actualmente, cuenta con aproximadamente 16.000 trabajadores, de los cuales un 85% corresponde a cargos operativos y el 15% restante a cargos administrativos. Dentro del total de cargos operativos, el 80% corresponde a mujeres y el 20% a hombres.

Cabe resaltar, que la muestra se tomó, teniendo en cuenta únicamente el personal de la sede principal de la organización Aseo Express que cuenta con alrededor de 38 trabajadores operativos. Lo anterior, porque se pretende que inicialmente, la organización implemente las estrategias planteadas en el presente proyecto en su sede principal en Bogotá y que vaya replicando estas acciones paulatinamente en sus otras sedes y contratos. Al tratarse de una muestra orientada a la investigación cualitativa no probabilística, se tomará una muestra homogénea, teniendo en cuenta que la muestra a entrevistar cuenta con un perfil muy similar. Se pretende comprender su vivencia del estrés laboral y las condiciones en que desarrollan sus actividades diarias.

6.5. Definición de la muestra

Se define una muestra desde el enfoque cualitativo, considerando que el propósito de la investigación no es generalizar los resultados, sino realizar un proceso exploratorio, dinámico y profundo sobre la experiencia de los participantes seleccionados. Se tomará una muestra homogénea de 10 trabajadores operativos de Aseo Express, quienes estén actualmente vinculados en la sede principal de la empresa en Bogotá. La homogeneidad de la muestra responde a la similitud de condiciones laborales y funciones desempeñadas. El criterio de selección se basa en la posibilidad de recolectar información rica y significativa sobre el fenómeno estudiado.

6.6. Instrumentos de recolección de información que serán utilizados en el trabajo de campo

Para la recolección de información sobre el estrés en los trabajadores y las dinámicas organizacionales de la empresa Aseo Express: se emplea como instrumento principal la entrevista semiestructurada, la cual permitirá profundizar en aspectos relacionados con la salud mental, el ambiente laboral y las estrategias utilizadas por la organización para abordar esta problemática. La entrevista será aplicada a trabajadores operativos de la empresa Aseo Express.

Tabla 2 Instrumento de recolección de información

Categoría / Variable	Instrumento de recolección de información	Actores
Estrés Laboral en Trabajadores Operativos	Entrevista semiestructurada sobre la afectación de la salud mental y estrategias organizacionales frente al estrés laboral	Trabajadores operativos de la empresa Aseo Express.

Fuente: Elaboración propia – 2025

Tabla 7 Instrumentos de recolección de información para el trabajo de campo

Categoría	Ítem / Pregunta	Tipo de Pregunta	Objetivo Específico Relacionado
Perfil del encuestado	Edad, Género, Antigüedad en la empresa, Nivel educativo, Estrato.	Cerrada	General (caracterización de población)
Carga y Condiciones laborales	1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?	Escala Likert (1 a 5)	OE1 – Identificar fuentes de estrés
	2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?	Escala Likert (1 a 5)	OE1 – Identificar fuentes de estrés
Bienestar emocional	3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?	Sí / No Seguida de pregunta abierta	OE1 – Identificar fuentes de estrés

	4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?	Escala Likert (1 a 5)	OE1 – Identificar fuentes de estrés
	5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?	Escala Likert (1 a 5)	OE1 – Identificar fuentes de estrés
	6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?	Sí / No Seguida de pregunta abierta	OE2 – DOFA para determinar condiciones de implementación
	7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?	Sí / No / No sabe	OE1 – DOFA para determinar condiciones de implementación
	8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?	Escala Likert	OE2 – DOFA para determinar condiciones de implementación
Comunicación organizacional	9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?	Escala Likert (1 a 5)	OE2 – DOFA para determinar condiciones de implementación
	10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?	Escala Likert (1 a 5)	OE1 – Identificar fuentes de estrés
Reconocimiento y	11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?	Escala Likert (1 a 5)	OE2 – DOFA para determinar

motivación			condiciones de implementación
Responsabilidad Social Corporativa (percepción)	12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de la salud mental?	Sí / No Seguida de pregunta abierta	OE2 – DOFA para determinar condiciones de implementación
	13. ¿Estaría de acuerdo en que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?	Escala Likert (1 a 5)	OE3 – Formular estrategias organizacionales
	14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?	Escala Likert (1 a 5)	OE3 – Formular estrategias organizacionales

Fuente: Elaboración propia – 2025

6.7. Aplicación del Instrumento

El 08 de octubre de 2025, se llevó a cabo la aplicación del instrumento de forma presencial en las instalaciones de la empresa Aseo Express, en la cual se realizaron dos sesiones, una con un grupo de 6 y otra con un grupo de 4, contando con una participación final de 10 trabajadores operativos cumpliendo con la muestra seleccionada para el presente proyecto. El instrumento contó con un total de 14 preguntas cuantitativas, de las cuales se desprendieron tres cualitativas. Lo anterior, tuvo una duración aproximada de 40 minutos con cada uno de los grupos. Cabe resaltar, que la información suministrada por los trabajadores quedó plasmada en un formato escrito, el cual se presenta como un anexo del presente documento.

Se realizó un gráfico teniendo en cuenta la información obtenida en cada una de las preguntas los cuales se presentan a continuación con su respectivo análisis:

6.7.1. Perfil del encuestado

- ***Edad***

En la siguiente tabla se presentan la información relacionada con el rango de edad de los encuestados:

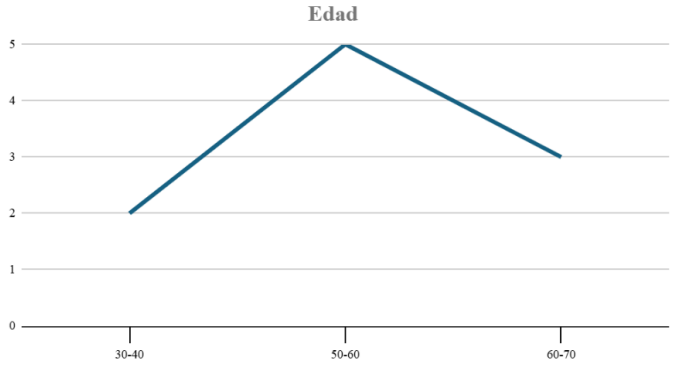
Tabla 3 Rangos de edad de los encuestados

Edad		
30-40	50-60	60-70
2	5	3

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos frente a los rangos de edad de los encuestados y posteriormente un análisis del mismo:

Gráfico 1 Rango de edad de los encuestados



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Un 50% de los entrevistados corresponde a personal cuya edad está entre los 50 y los 60 años.

- ***Género***

En la siguiente tabla se presentan la información relacionada con el género de los encuestados:

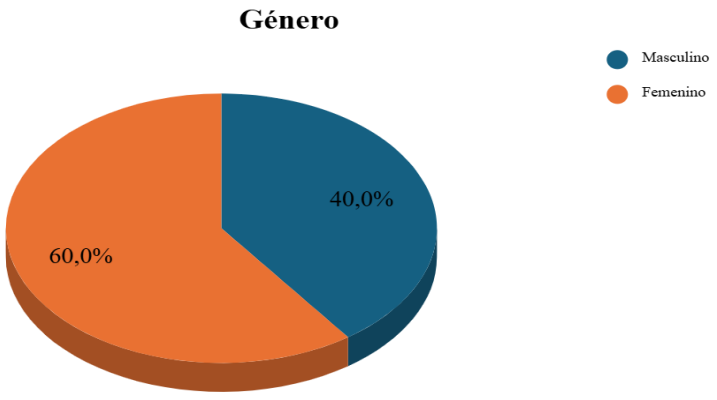
Tabla 4 Género de los encuestados

Género	
Masculino	Femenino
4	6

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos frente al género de los encuestados y posteriormente el análisis de este:

Gráfico 2 Género de los encuestados



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Un 60% del personal encuestado son mujeres.

- ***Antigüedad***

En la siguiente tabla se presentan los datos de la antigüedad de los trabajadores operativos dentro de la organización:

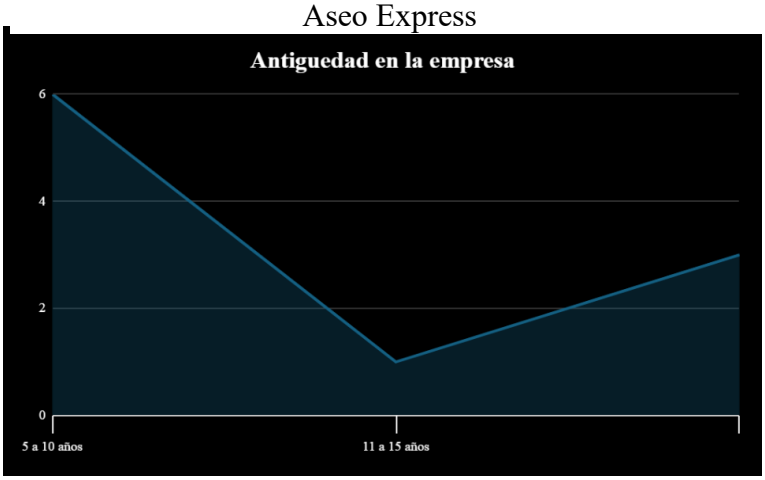
Tabla 5 Antigüedad de los trabajadores operativos en Aseo Express

Antigüedad en la empresa		
5 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años
6	1	3

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos frente a la antigüedad de los trabajadores operativos dentro de la organización y posteriormente un análisis de esto:

Gráfico 3 Antigüedad de los trabajadores operativos en Aseo Express



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Un 60% de la muestra lleva en la organización no más de 10 años, un 30% lleva más de 16 años en la organización.

- ***Nivel educativo***

En la siguiente tabla se presenta la información del nivel educativo de los trabajadores operativos:

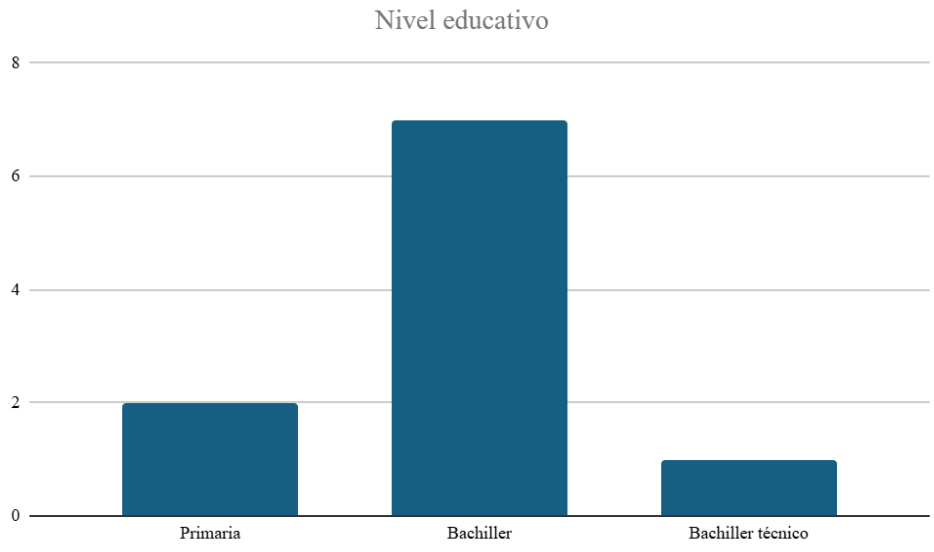
Tabla 6 Nivel educativo de los trabajadores

Nivel educativo		
Primaria	Bachiller	Bachiller técnico
2	7	1

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos del nivel educativo de los trabajadores operativos y posteriormente el análisis de estos:

Gráfico 4 Nivel educativo de los trabajadores



Fuente. Elaboración propia – 2025.

El 70% de la población entrevistada es bachiller.

6.7.2. Categoría 1 Carga y Condiciones laborales

- **Pregunta 1**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 1:

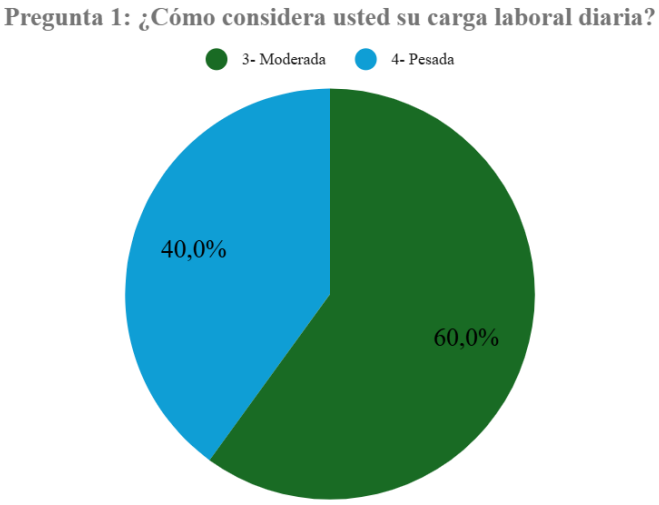
Tabla 7 Carga laboral

Pregunta 1: ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?				
1- Muy ligera	2- Ligera	3- Moderada	4- Pesada	5- Excesiva
0	0	6	4	0

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos frente a pregunta 1 y posteriormente el análisis de estos:

Gráfico 5 Carga laboral



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Con respecto a la carga laboral, 6 colaboradores operativos que representan el 60% de la población objeto, consideran que la carga laboral que manejan es moderada, mientras que 4 colaboradores que representan el 40%, consideran que su carga laboral es pesada. Al analizar que el 100% de los colaboradores consideran su carga laboral moderada o pesada, inclinando su media (3.4) hacia una carga pesada, y que ningún colaborador considere su carga ligera o muy ligera, aumenta la percepción de los trabajadores en que hay desequilibrio en esfuerzo - recompensa, lo anterior basándose en el modelo ERI (Siegrist, 1996), refiriéndose a la relación que existe entre el esfuerzo que realiza un trabajador y la recompensa que recibe.

- **Pregunta 2**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 2:

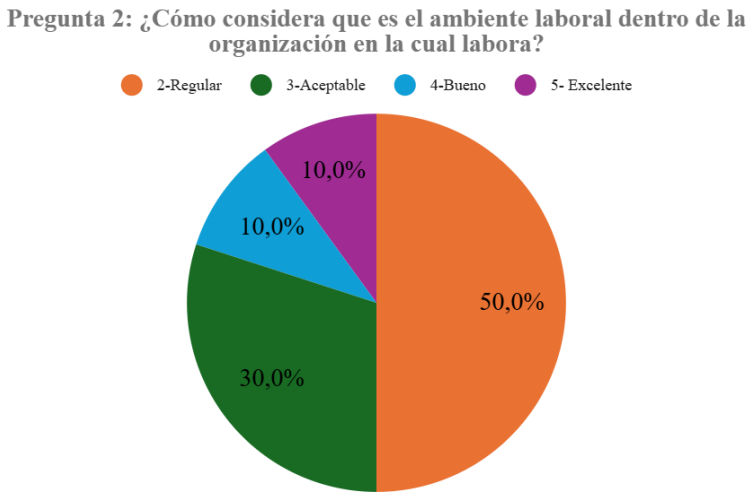
Tabla 8 Ambiente laboral

Pregunta 2: ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?				
1- Malo	2-Regular	3-Aceptable	4-Bueno	5- Excelente
0	5	3	1	1

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 2 y posteriormente el análisis del mismo:

Gráfico 6 Ambiente laboral



Fuente. Elaboración propia – 2025.

De acuerdo con el ambiente laboral que se presenta en el lugar de trabajo, se puede observar que un 50% de los colaboradores lo consideran regular, un 30% aceptable, un 10% bueno y el 10% restante, excelente. Los resultados nos indican que predomina un ambiente laboral regular, lo cual genera una percepción negativa del entorno de trabajo, considerándose un riesgo significativo para la organización, puesto que puede generar desmotivación en los trabajadores, reduciendo su compromiso y afectando su desempeño dentro de la organización.

6.7.3. Categoría 2: Bienestar emocional

- **Pregunta 3**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 3:

Tabla 9 Estrés y su sintomatología

Pregunta 3: ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?	
Si	No
10	0

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 3 y posteriormente un análisis de estos:

Gráfico 7 Estrés y su sintomatología



Fuente. Elaboración propia – 2025.

El 100% de la muestra responde que conoce el significado del estrés y su sintomatología, lo cual puede indicar que el 100% de los colaboradores han experimentado situaciones de estrés.

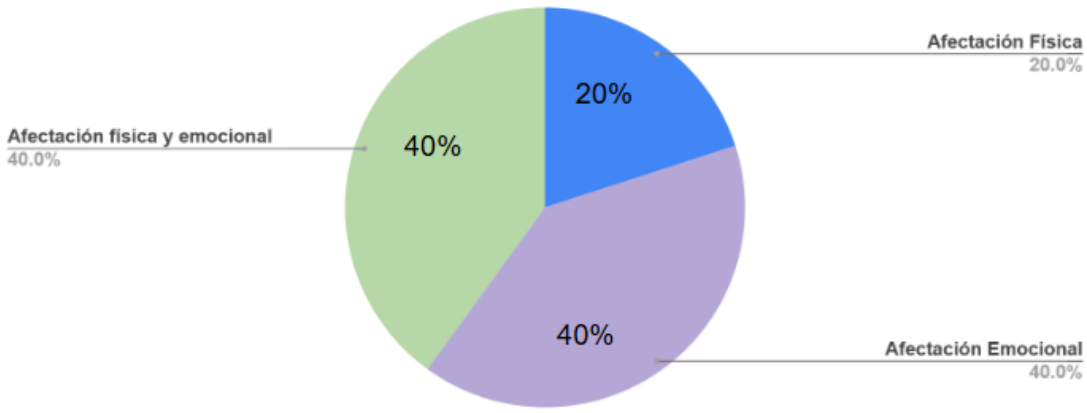
En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 3, de la cual se despliega una pregunta abierta:

Tabla 10 Descripción del Estrés y su sintomatología

Pregunta 3	Afectación Física	Afectación Emocional	Afectación física y emocional
¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?	2	4	4

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados de la pregunta abierta de estrés y sintomatología y posteriormente, se realiza un análisis de los mismos:



Fuente. Elaboración propia – 2025.

De acuerdo a la pregunta 3, se consulta a la población objeto, acerca de la sintomatología que ha presentado en momentos de estrés, dentro de las respuestas dadas los colaboradores indicaron síntomas tanto físicos como emocionales, un 40% indica que ha presentado solamente sintomatología emocional como estado de mal genio y presencia de llanto, de acuerdo a lo anterior se debe tener en cuenta que un 60% del personal entrevistado son mujeres a quienes se les podría asociar más con la presencia de llanto.

En cuanto a la parte física, solo un 20% indica haber presentado sintomatología como dolor de cabeza, dolor de cuerpo y aumento en su presión arterial; un 40% restante ha presentado síntomas tanto físicos como emocionales, en los cuales también predomina el mal genio, la tristeza, llanto y dolores de cabeza, y aumento en la presión arterial.

- **Pregunta 4**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 4:

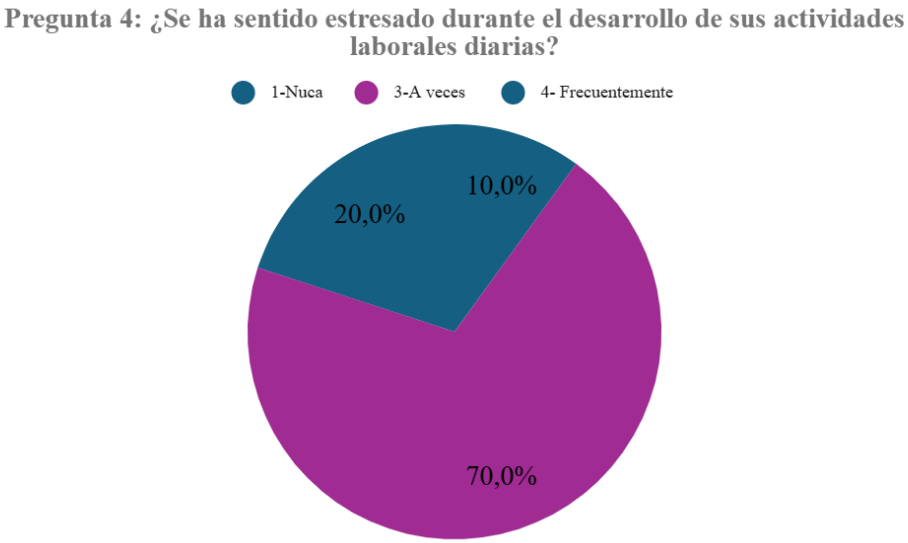
Tabla 11 Estrés durante la jornada laboral

Pregunta 4: ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?				
1-Nunca	2-Rara Vez	3-A veces	4- Frecuentemente	5- Siempre
1	0	7	2	0

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 4 y posteriormente un análisis de los mismos:

Gráfico 8 Estrés durante la jornada laboral



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Con respecto a la presencia del estrés en el desarrollo de las actividades del personal operativo de la empresa Aseo Express, se evidencia que el 70% de los colaboradores entrevistados ha sentido estrés en algún momento dentro de sus actividades, lo cual indica que

para la mayoría de los colaboradores el estrés puede llegar a ser presencia en su día a día, frente a un 10% que equivale a 1 persona que nunca se ha sentido estrés durante su jornada laboral. El 20% restante ha sentido estrés frecuentemente, un grupo que representa el riesgo de sufrir afectaciones para su bienestar o salud mental.

- **Pregunta 5**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 5:

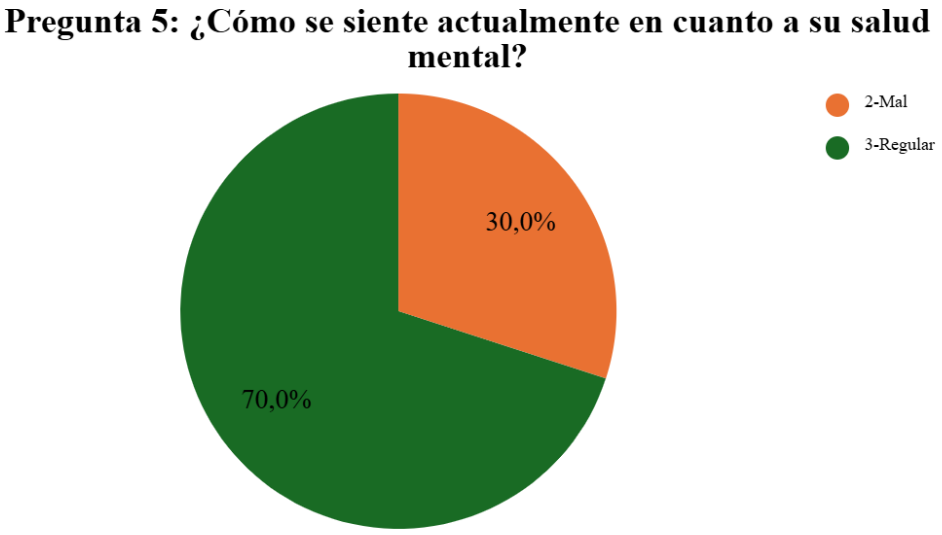
Tabla 12 Estado actual de salud mental

Pregunta 5: ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?				
1- Muy mal	2-Mal	3-Regular	4-Bien	5-Muy bien
0	3	7	0	0

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 6, posteriormente, se presenta un análisis de los mismos:

Gráfico 9 Estado actual de salud mental



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En cuanto al estado de salud mental que siente cada uno de los colaboradores se puede observar que el 70% de los colaboradores se siente regular mientras el 30% restante se siente mal, no se evidencian resultados para las opciones “Bien” o “Muy bien”, concluyendo que el grupo entrevistado no percibe su salud mental en un estado positivo, lo cual podría estar generando un deterioro en su bienestar. Lo anterior puede derivarse de situaciones personales como laborales, en las que puede verse implicada una sobrecarga laboral, mal ambiente laboral, falta de herramientas de manejo del estrés, falta de actividades de bienestar en la organización.

- **Pregunta 6**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 6:

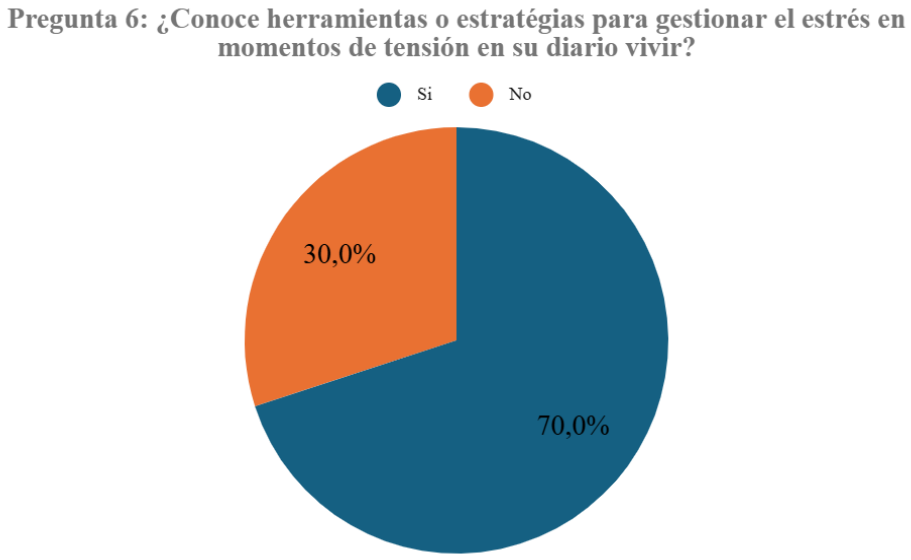
Tabla 13 Gestión del estrés

Pregunta 6: ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?	
Si	No
7	3

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 6, posteriormente, se realiza un análisis de estos:

Gráfico 10 Gestión del estrés



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Se puede observar que el 70% del personal indica que conoce herramientas para gestionar el estrés, mientras que el 30% restante indica que no conoce herramientas.

A continuación, se presenta la información recolectada frente a herramientas de manejo del estrés de los trabajadores:

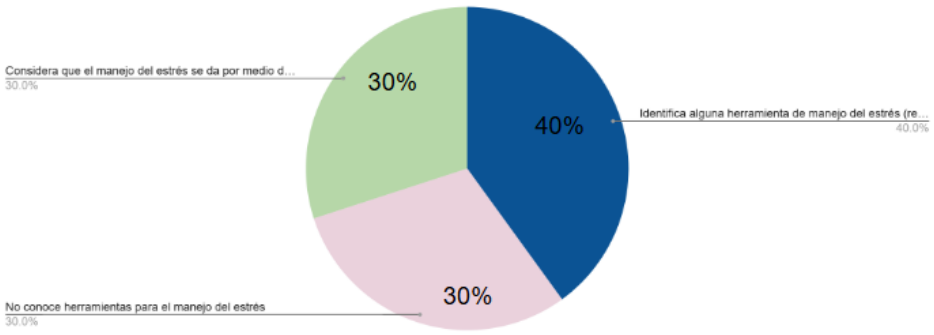
Tabla 14 Herramientas para el manejo del estrés

Identifica alguna herramienta de manejo del estrés (respirar, guardar la calma)	No conoce herramientas para el manejo del estrés	Considera que el manejo del estrés se da por medio de una reacción como el llanto principalmente.
40%	30%	30%

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos frente a las herramientas para el manejo del estrés de los trabajadores:

Gráfico 11 Herramientas para el manejo del estrés



Fuente. Elaboración propia – 2025.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta 6 pero considerando las respuestas dadas de manera cualitativa en cuanto a herramientas para el manejo del estrés se puede analizar que realmente un 40% conoce por lo menos una herramienta activa y adecuada que puede emplear para el manejo reducción del estrés, mientras un 30% indica que no identifica herramientas para el manejo del estrés, y el 30% restante a pesar de haber respondido que si en la pregunta 6, pero en realidad las “herramientas” que identifica son respuestas emocionales a las situaciones de estrés que presentan, no realmente técnica para afrontar esta situación.

- **Pregunta 7**

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 7:

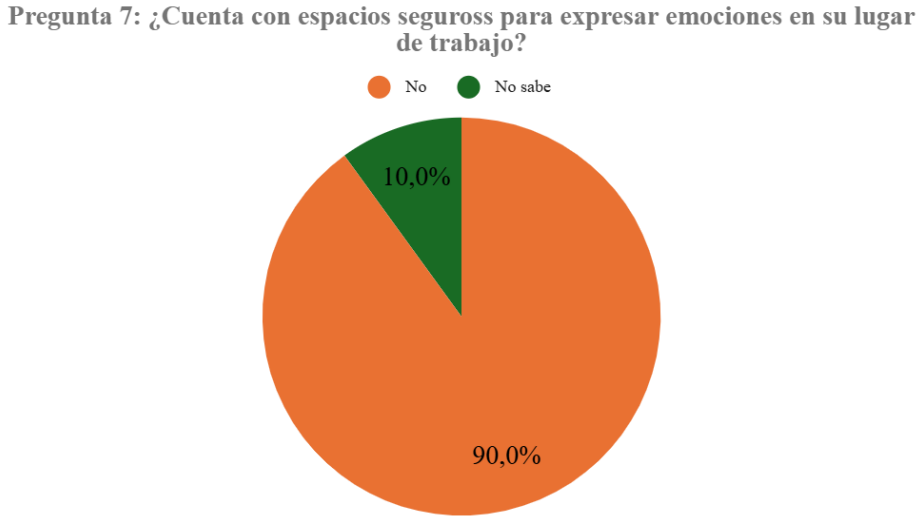
Tabla 15 Espacios seguros para expresar emociones

Pregunta 7: ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?		
Si	No	No sabe
0	9	1

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 7 y posteriormente un análisis de estos:

Gráfico 12 Espacios seguros para expresar emociones



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el gráfico se puede evidenciar que un 90% de la población entrevistada indica no contar con espacios seguros para expresar sus emociones y un 10% no sabe acerca de dichos espacios. Al no existir canales de comunicación asertiva, las emociones que presente el personal pueden verse reprimidas, generando una posible reacción más intensa o inadecuada que puede llevar a conflictos, afectando negativamente el ambiente laboral.

- **Pregunta 8**

En la siguiente tabla se pueden evidenciar los resultados de la pregunta 8 relacionada con atención por un profesional en salud mental:

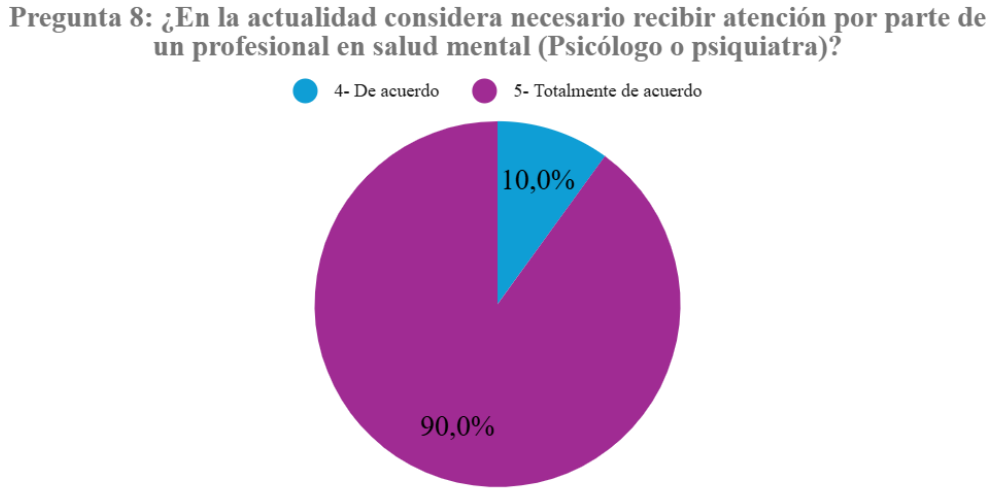
Tabla 16 Atención en salud mental

Pregunta 8: ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o psiquiatra)?				
1-Totalmente en desacuerdo	2- En desacuerdo	3- Indiferente	4- De acuerdo	5- Totalmente de acuerdo
0	0	0	1	9

Fuente. Elaboración propia – 2025.

Con relación a los resultados presentados en la tabla anterior se diseñó el siguiente gráfico:

Gráfico 13 Atención en salud mental



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el gráfico anterior, se puede evidenciar que 9 de los 10 trabajadores operativos entrevistados consideran que es necesario recibir atención en salud mental por parte de profesionales especializados, lo cual, indica que cada vez más las personas van dando la importancia que se debe al cuidado de su salud mental. También, se evidencia que es una respuesta positiva para el presente proyecto, puesto que, es más probable que los trabajadores participen de las estrategias aquí propuestas.

6.7.4. Categoría 3: Comunicación organizacional

- **Pregunta 9**

  En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 9:

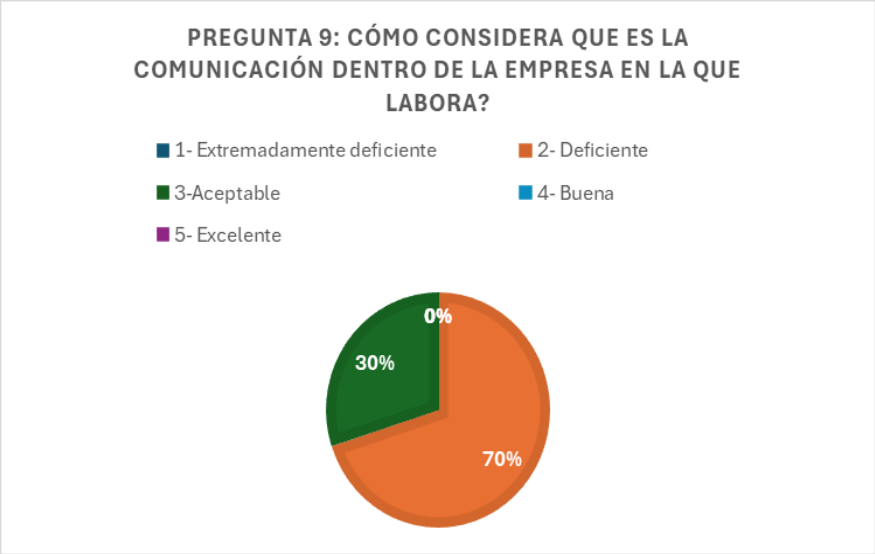
Tabla 17 Comunicación organizacional

Pregunta 9: ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?				
1- Extremadamente deficiente	2- Deficiente	3-Aceptable	4- Buena	5- Excelente

Fuente. Elaboración propia – 2025.

Con relación a lo anterior, se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 14 Comunicación organizacional



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Se evidencia en el gráfico anterior que el 70% de los trabajadores entrevistados consideran que la organización en la cual laboran presenta posibles deficiencias en cuanto a su comunicación interna y solo el 30% indicó que la comunicación organizacional es aceptable. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que, desde la perspectiva de los trabajadores operativos, la organización requiere fortalecer sus estrategias en cuanto a la comunicación asertiva, para contribuir de esta manera en un ambiente laboral adecuado.

- **Pregunta 10**

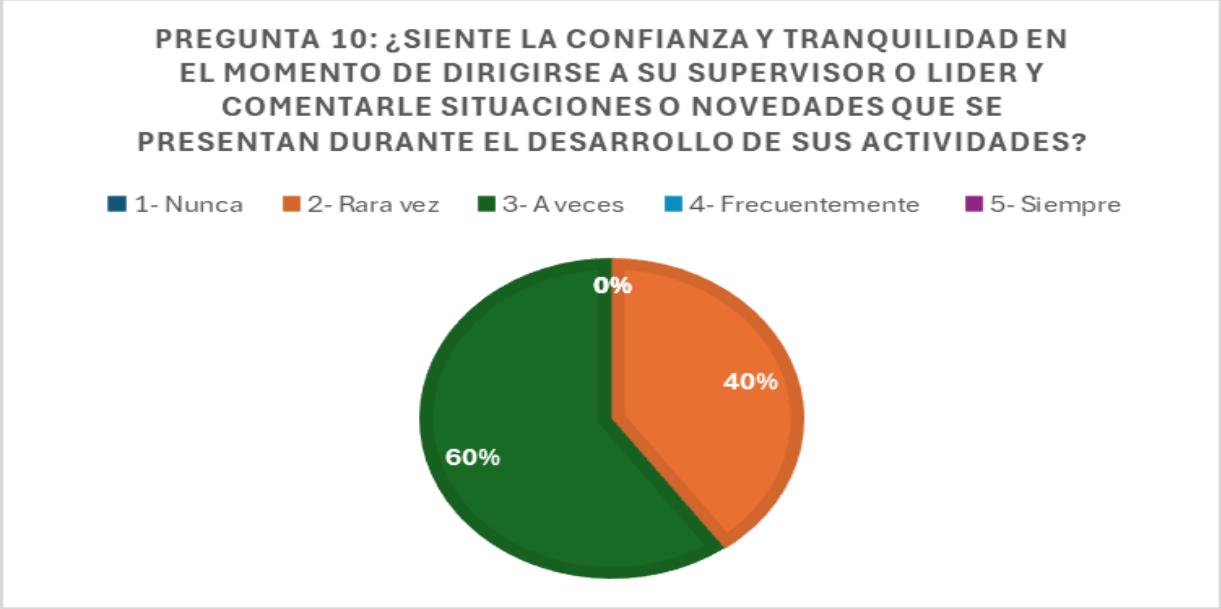
En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 10:

Tabla 18 Comunicación con los líderes

Pregunta 10: ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?				
1- Nunca	2- Rara vez	3- A veces	4- Frecuentemente	5- Siempre
0	4	6	0	0

Fuente. Elaboración propia – 2025.

Adicionalmente, se presenta un gráfico con la recopilación obtenida de la pregunta 10:



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el gráfico anterior, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores operativos entrevistados consideran que a veces sienten la confianza de dirigirse a sus supervisores o líderes para abordar situaciones o novedades presentadas a lo largo de sus jornadas laborales y solo el 40% indicó que rara vez se sienten en confianza de comunicarse con sus líderes. Lo anterior, permite evidenciar que en la organización hace falta implementar estrategias que fortalezcan la comunicación y las relaciones interpersonales entre los líderes y trabajadores, puesto que, aunque

no se observa una deficiencia total en este aspecto, si se puede evidenciar una necesidad de mejora en el mismo.

6.7.5. Categoría 4: Reconocimiento y motivación

- **Pregunta 11**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 11:

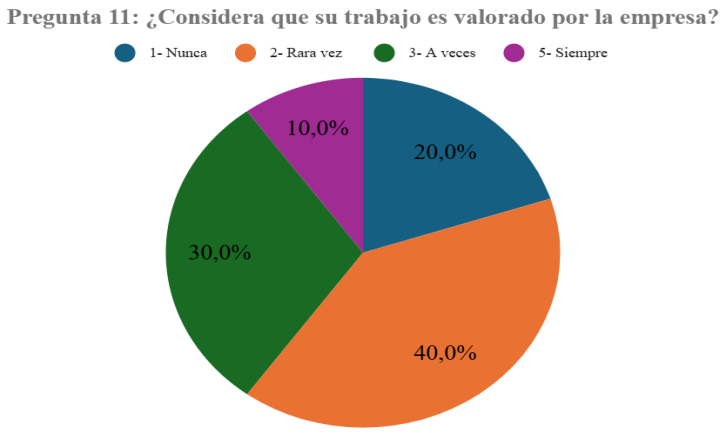
Tabla 19 Reconocimiento dentro de la organización

Pregunta 11: ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?				
1- Nunca	2- Rara vez	3- A veces	4- Frecuentemente	5- Siempre
2	4	3	0	1

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico, se presenta la tabulación de la información obtenida en las entrevistas respecto a la pregunta 11:

Gráfico 15 Reconocimiento dentro de la organización



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el gráfico anterior, se puede evidenciar que el mayor porcentaje de trabajadores correspondiente al 40 % indicaron que rara vez sienten que la empresa valora o reconoce su labor. Por otro lado, el 30 % indicó que a veces se sienten valorados, el 20% indicó que nunca se han sentido valorados dentro de la organización y el 10 % manifestó que siempre han sentido que sus líderes valoran su labor. Cabe resaltar, que dentro del diálogo con los trabajadores operativos entrevistados se pudo evidenciar que si bien, estos sienten algo de valor y reconocimiento de su trabajo por parte de los líderes de la empresa, no se sienten de la misma manera en su relación con los funcionarios de la organización, por lo cual, se observó otro aspecto de mejora.

6.7.6. Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

- **Pregunta 12**

  En la siguiente tabla, se relacionan los resultados obtenidos con respecto a la pregunta 12 de la entrevista:

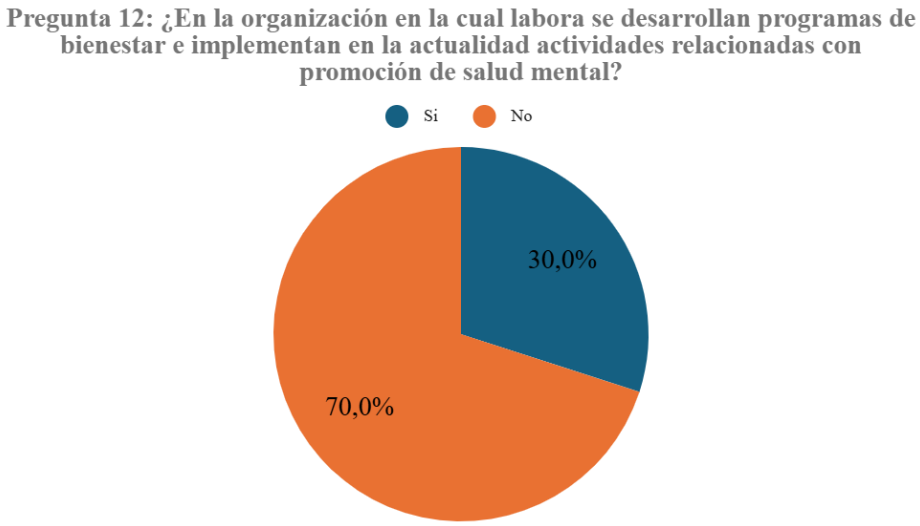
Tabla 20 Programas de bienestar dentro de la organización

Pregunta 12: ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de la salud mental?	
Si	No
3	7

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En la siguiente gráfica, se presenta la recopilación de la información obtenida de la pregunta 12:

Gráfico 16 Programas de bienestar dentro de la organización



Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el gráfico anterior, se evidencia que la mayor parte de los trabajadores operativos, los cuales corresponden al 70%, indicaron que la organización en la que laboran no realiza actividades relacionadas con salud mental o no los hace partícipes de ellas. Por el contrario, el 30% indicó que la empresa sí realiza este tipo de jornadas. Con respecto a lo evidenciado anteriormente, se puede concluir que, aunque la empresa realice acciones que contribuyan a la salud mental, no se están percatando de que estas tengan la relevancia que requieren y no se está invitando a la totalidad de trabajadores a que participen de estos espacios, lo cual impide que se obtengan los resultados esperados de ello. Por lo cual, también se hace necesario implementar de una mejor manera estrategias con las cuales los trabajadores se sientan partícipes de actividades relacionadas con salud mental, lo cual contribuya a su bienestar integral.

En la siguiente tabla se presentan las respuestas cualitativas que algunos trabajadores dieron cuando se les indicó que mencionan las actividades de promoción de salud mental que ha organizado la empresa y en las cuales han participado:

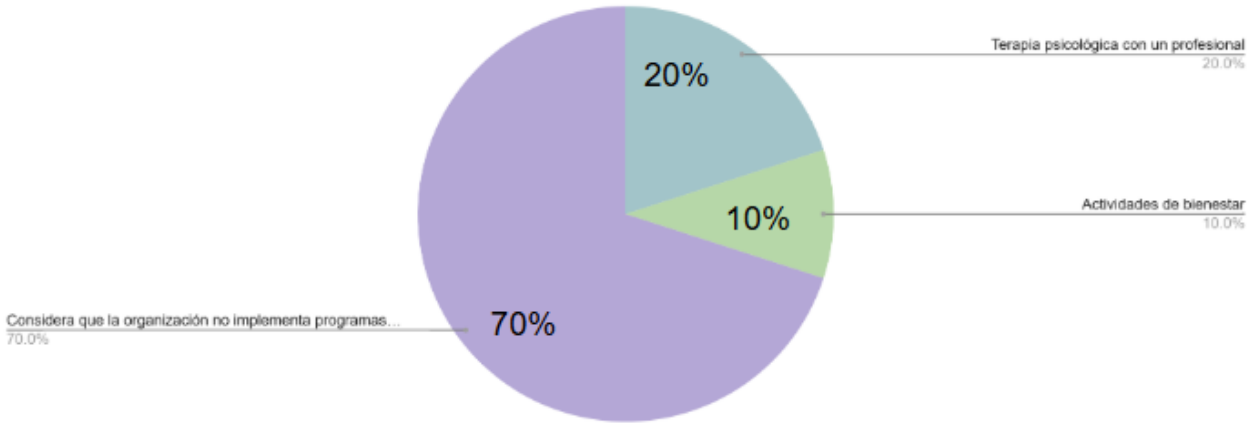
Tabla 21 Bienestar

Terapia psicológica con un profesional	Actividades de bienestar	Considera que la organización no implementa programas de bienestar y promoción de la salud mental
20%	10%	70%

Fuente. Elaboración propia – 2025.

Teniendo en cuenta la información anterior se presenta el siguiente gráfico:

Gráfico 17 Bienestar



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Dentro de las respuestas dadas por los trabajadores, se evidenció que la organización ha realizado actividades de bienestar en un 10% y terapia psicológica con un 20%, lo cual corresponde a un total de 3 trabajadores de los 10 entrevistados. Aquí, cabe resaltar que son muy pocos los trabajadores que tienen presente estas actividades organizadas por la empresa.

- **Pregunta 13**

En la siguiente tabla se presentan las respuestas dadas por los trabajadores para la pregunta 13:

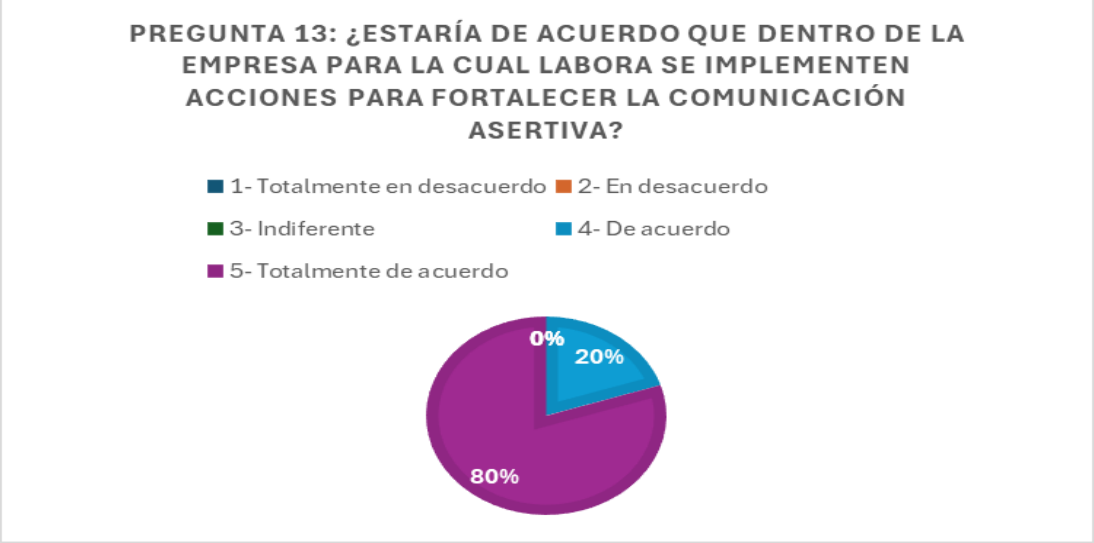
Tabla 22 Acciones para fortalecer la comunicación asertiva

Pregunta 13: ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?				
1- Totalmente en desacuerdo	2- En desacuerdo	3- Indiferente	4- De acuerdo	5- Totalmente de acuerdo
0	0	0	2	8

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico se recopilan las respuestas dadas por los trabajadores frente a la pregunta 13:

Gráfico 18 Acciones para fortalecer la comunicación asertiva



Fuente. Elaboración propia – 2025.

Respecto al gráfico anterior, se puede evidenciar que el 80% de los trabajadores operativos se encuentran totalmente de acuerdo con que en la empresa se fortalezca la comunicación asertiva y el 20% se encuentran de acuerdo también. Por lo anterior, se puede deducir que para la totalidad de trabajadores entrevistados es indispensable que en la organización se fortalezcan las estrategias de comunicación para mantener un buen ambiente laboral.

- **Pregunta 14**

En la siguiente tabla se presentan las respuestas de la pregunta 14:

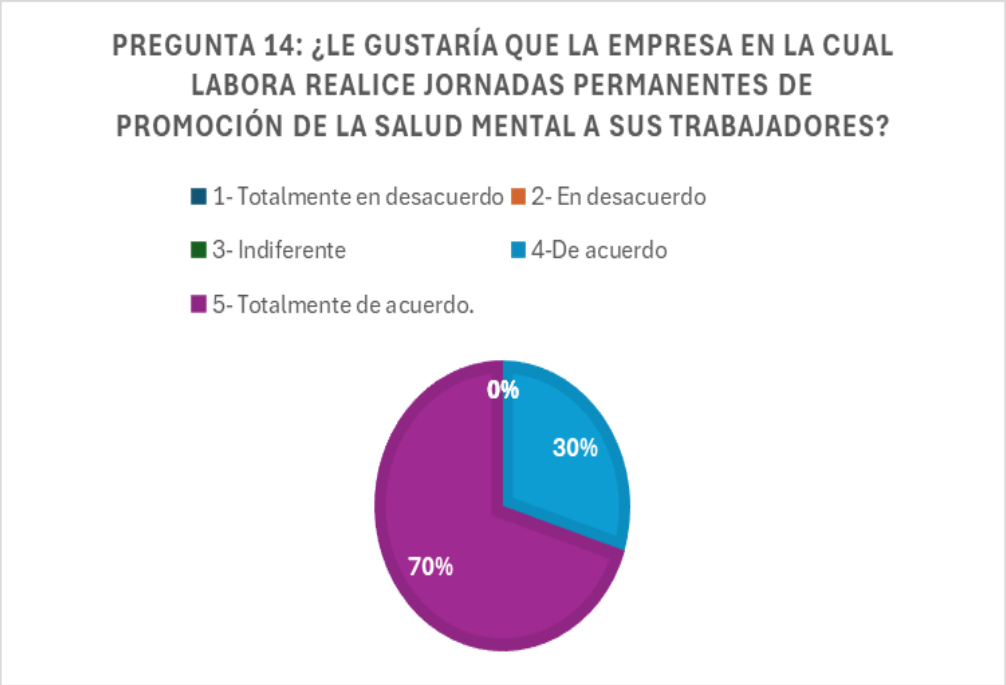
Tabla 23 Jornadas de promoción de salud mental

Pregunta 14: ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?				
1- Totalmente en desacuerdo	2- En desacuerdo	3- Indiferente	4-De acuerdo	5- Totalmente de acuerdo.
0	0	0	3	7

Fuente. Elaboración propia – 2025.

En el siguiente gráfico, se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 14:

Gráfico 19 Jornadas de promoción de salud mental



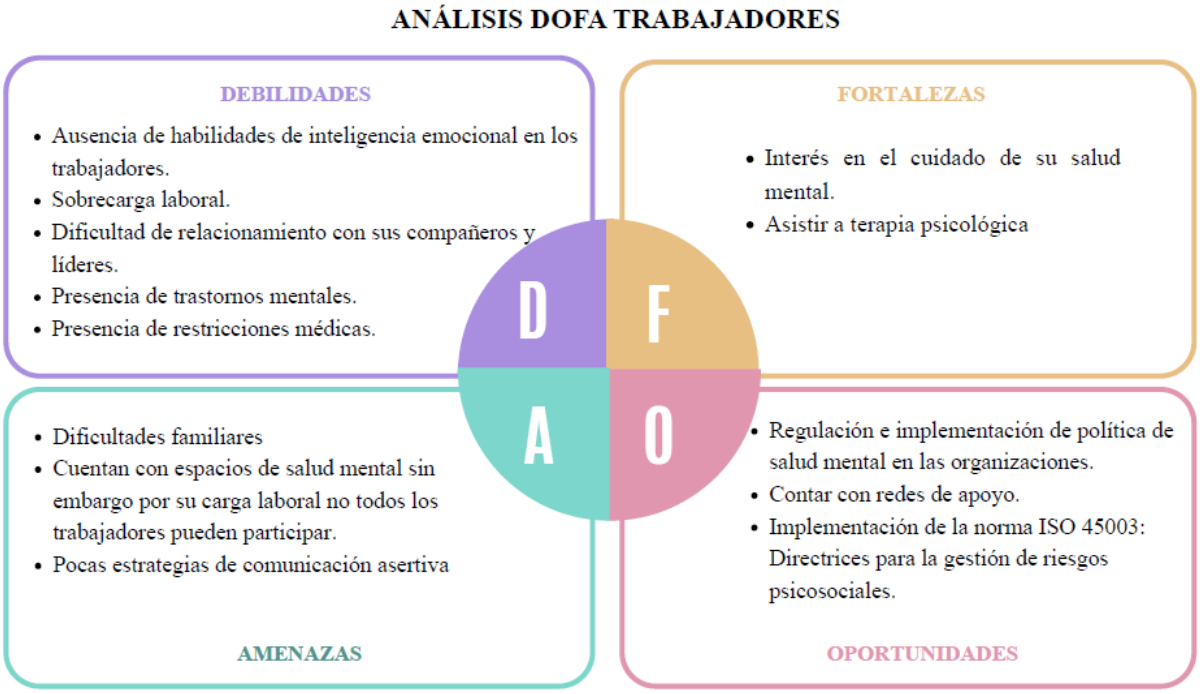
Fuente. Elaboración propia – 2025.

Con relación al gráfico anterior, se evidencia que el 70 % de los trabajadores se encuentran interesados en que se realicen jornadas permanentes de salud mental y el 30 % se encuentra de acuerdo. Se evidencia que la totalidad de trabajadores muestra una postura positiva en cuanto a actividades relacionadas con su salud mental, por lo cual, se reitera la pertinencia de la implementación de las estrategias de responsabilidad social corporativa planteadas en el presente proyecto.

7. Identificación de la Herramienta de la Gerencia Social

Con el propósito de identificar una herramienta de Gerencia Social adecuada para abordar la problemática del estrés laboral en los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express, se realizó un análisis estratégico a través de la construcción de matrices DOFA. Este instrumento permite evidenciar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que enfrentan tanto los trabajadores como la organización, proporcionando insumos clave para la formulación de estrategias de intervención viables (Chiavenato, 2009; Robbins & Coulter, 2014).

Ilustración 10 Matriz DOFA de Trabajadores de la Empresa Aseo Express

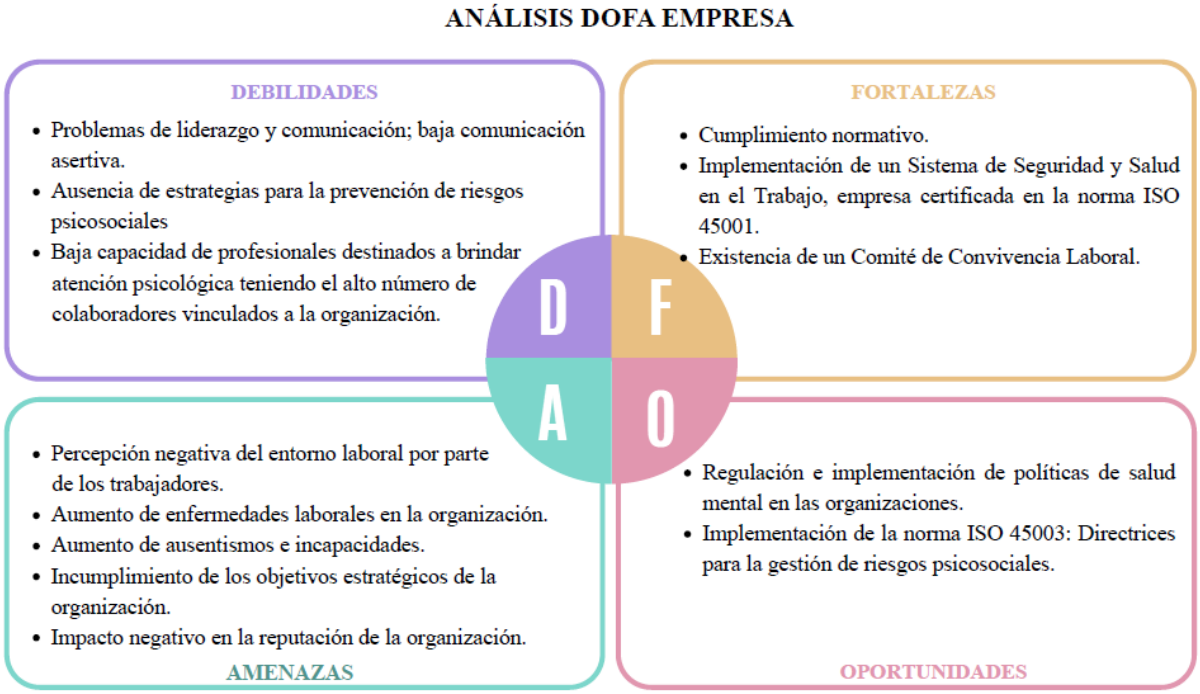


Fuente: Elaboración propia, 2025

Como se evidencia en la imagen anterior, los trabajadores de la empresa Aseo Express presentan una cantidad de factores que de cierta manera los hacen más propensos a presentar afectaciones de salud mental como el estrés, el cual, según las investigaciones realizadas es la problemática que más interfiere con el bienestar y productividad de los operarios de las diferentes organizaciones tanto a nivel nacional como internacional.

A continuación, se presenta la matriz DOFA realizada frente a las dinámicas de la empresa Aseo Express:

Ilustración 11 Matriz DOFA de la Empresa Aseo Express



Fuente: Elaboración propia, 2025

En esta imagen, se logra evidenciar que hace falta establecer dinámicas que favorezcan a cada uno de los empleados operativos que se encuentran vinculados actualmente en Aseo Express, debido a que, como muchas otras organizaciones, no se tiene en cuenta la comunicación asertiva y no se maneja un enfoque que garantice un entorno adecuado para los trabajadores, tanto a nivel físico como emocional.

Basados en este ejercicio, se puede observar que una de las oportunidades que se evidencia en ambas DOFA y por medio de la cual se puede lograr el objetivo propuesto en el presente trabajo, el cual pretende contribuir en la mitigación de el estrés laboral en trabajadores operativos de la empresa es la implementación de la Responsabilidad Social Corporativa RSC específicamente la norma ISO 45.003 en Aseo Express, para que a través de estrategias enfocadas en las buenas prácticas organizacionales se tenga en cuenta en mayor medida la salud mental del personal operativo vinculado a la organización, puesto que, en la actualidad no se está implementado esta estrategia. La idea es que desde la RSC se incluya en el plan de gestión laboral, la realización de actividades que contribuyan en la promoción de la salud mental de los

trabajadores y en la disminución de afectaciones mentales causadas por las interacciones laborales, como el estrés.

Es importante resaltar que, aunque hay algunos aspectos por abordar dentro de Aseo Express, ellos se encuentran interesados en que sus trabajadores se sientan a gusto en sus lugares de trabajo, puesto que, esto favorece a ambas partes, mejorando la productividad de estos, lo cual permitirá que la organización siga teniendo más contratos con diferentes entidades. Adicionalmente, favorece a la implementación de la herramienta propuesta en el presente proyecto, puesto que, puede hacer que sea un poco más fácil lograr lo que se propone allí.

8. Desarrollo de la herramienta

De acuerdo a lo identificado en la estructuración de las matrices DOFA presentadas anteriormente, el presente trabajo determina, que la Responsabilidad social corporativa es la herramienta más pertinente para el presente trabajo puesto que desde ella se pretende generar un impacto sostenible en la sociedad, por medio de la ética profesional y las buenas prácticas organizacionales que permitan a los trabajadores de Aseo Express poder tener un ambiente laboral adecuado y espacios donde se promueva su salud mental y se brinden herramientas para el manejo del estrés causado por las actividades que forman parte de su labor. Lo anterior genera a su vez un valor compartido, que, si bien permitirá que los trabajadores se vean beneficiados por el aporte a su salud mental, también la misma organización podrá obtener un alto valor ante sus clientes y destacarse de otras por su labor responsable con la sociedad.

Adicionalmente, esta organización implementa en la actualidad otras normas ISO, por lo cual es más sencillo para la organización acogerse a estas. Sin embargo, como se evidenció en las matrices DOFA y en los resultados de la entrevista aplicada a 10 trabajadores operativos, es necesario que se tenga un mayor control en la implementación de la normativa para que se puedan tener resultados que generen una transformación real.

Cabe resaltar que, desde la RSC, se sugiere a la empresa la implementación de la norma ISO 45003, que es una herramienta estratégica y pertinente para el proyecto, toda vez que se centra específicamente en la administración de los riesgos psicosociales dentro del entorno

laboral. Esta norma no solo se enfoca en la seguridad física de los trabajadores, sino que también trata temas como el acoso, el estrés, y la violencia al trabajador.

La propuesta de implementar la norma ISO 45003 en la organización Aseo Express es estratégicamente beneficiosa, ya que se adapta de manera fluida con su sistema de gestión vigente, toda vez que la organización se encuentra certificada en la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. La posibilidad de integrar los requisitos de la ISO 45003 se ve favorecida por la existencia de un marco de gestión estandarizado, lo cual evita tener que construir una estructura desde el principio. Esto posibilita que la compañía utilice los procesos y sistemas ya establecidos para tratar el bienestar y la salud mental, conectándolos con su compromiso con la calidad (ISO 9001), el medioambiente (ISO 14001) y la seguridad y salud laboral (ISO 45001).

A continuación, se presenta el diseño preliminar de una Herramienta de Gerencia Social centrada en la gestión del estrés y el bienestar laboral, estructurada para ser implementada en la empresa Aseo Express, desde un enfoque participativo y ético, con base en los objetivos del proyecto y en las necesidades identificadas en la población trabajadora:

Tabla 24 Desarrollo de la herramienta

Componente	Descripción	Estrategia de Aplicación
Contexto de la organización	Consideración de problemas internos y externos en cuanto a riesgos psicosociales.	*Evaluar desde el área administrativa los problemas actuales de la organización tanto internos como externos en relación con los riesgos psicosociales, teniendo en cuenta lo estipulado dentro de la norma. *Así mismo, se verificará periódicamente el Sistema de Gestión para determinar si este sigue siendo apto para las necesidades de los trabajadores y su bienestar psicosocial dentro de Aseo Express. *Se determinará el alcance del Sistema de Gestión SST de la organización.

Liderazgo y participación de los trabajadores	Espacios de participación de los trabajadores, donde se escuchen sus opiniones y recomendaciones respecto a posibilidades de mejora para el desarrollo de sus actividades	*Se creará un espacio de reunión entre líderes y trabajadores operativos donde estos puedan plantear sus sugerencias, recomendaciones e inquietudes frente al desarrollo de sus actividades dentro de la organización, fomentando así la participación y apropiación del rol que desempeñan. Estos espacios se realizarán una vez al mes con una duración aproximada de 1 hora. *Capacitar tanto a todo el personal de la organización abordando herramientas para mantener una comunicación asertiva.
Planificación	Emplear herramientas específicas para identificar y medir riesgos Psicosociales.	Aplicar encuestas, entrevistas o generar grupos focales por lo menos una vez al mes, con el liderazgo de las áreas de SST y Gestión Humana, teniendo como finalidad la generación de un contexto organizacional en el cual se puedan identificar los diferentes riesgos psicosociales a los cuales estuvieron expuestos los trabajadores durante el periodo para posteriormente, generar un plan de acción enfocado en la prevención de estos.

Apoyo	Compromiso de la Alta dirección con la salud mental de sus trabajadores.	*Promover un entorno de comunicación abierta, donde los empleados se sientan con confianza para manifestar sus problemas sin miedo a que haya represalias: - Sensibilizar al personal supervisor en escucha activa, empatía y lenguaje corporal, entrenamiento en brindar feedback constructivo. - Dirigir talleres al personal operativo en los cuales aprendan técnicas de manejo de estrés y emociones y generen una mejor comunicación con sus supervisores.
Operación	*Planear e implementar acciones que permitan eliminar y reducir los riesgos identificados. *Se dará apertura a un espacio dentro de la organización, donde los trabajadores puedan tener acceso a atención por parte de un profesional de salud mental siempre y cuando lo requieran	*Mejorar los canales de comunicación, optimizar la carga laboral, establecer políticas claras contra el acoso, fomentar la flexibilidad en el trabajo y desarrollar programas que brinden apoyo psicológico (terapia o servicios de asesoramiento). *Realizar actividades enfocadas en el bienestar laboral y salud mental de manera periódica (estas actividades pueden incorporarse y fortalecerse en la semana de la salud de la organización, se propone que estos espacios sean más frecuentes, como mínimo una semana al mes).

		La organización realizará la contratación directa o realizará una articulación con alguna entidad que preste el servicio de atención en salud mental, permitiendo que los trabajadores accedan a este servicio como mínimo una vez al mes de acuerdo con su requerimiento.
Evaluación de desempeño	Monitorear la eficacia de las acciones ejecutadas y rendición de cuentas ante la alta dirección.	*Definir indicadores de gestión como la disminución de la rotación de personal, el incremento de la satisfacción laboral y la reducción del ausentismo en el trabajo. * Definir un plan de auditoría interna con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en la implementación de la norma.
Mejora	Metodologías de investigación de incidentes y No conformidades de origen psicosocial.	* Definir una metodología enfocada en el tratamiento de hallazgos identificados a partir de diferentes fuentes, definición de acciones correctivas, evaluación de la eficacia de las acciones definidas.

Fuente: Elaboración propia, 2025

9. Resultados esperados según objetivos específicos

La aplicación del instrumento de recolección de información permitió identificar las principales causas del estrés laboral en los trabajadores operativos de Aseo Express, así como sus efectos sobre el bienestar emocional y la productividad. A partir de la aplicación del instrumento se obtuvieron datos concretos sobre las condiciones organizacionales, las percepciones frente al acompañamiento institucional y las oportunidades de mejora. Los resultados nos permitieron

validar la pertinencia de una herramienta basada en la Responsabilidad Social Corporativa desde la Gerencia Social. Asimismo, permitieron orientar estrategias para el fortalecimiento del clima laboral y la salud mental. Esta información fue clave para estructurar una propuesta de intervención efectiva y viable.

- **Objetivo específico 1: Identificar diferentes fuentes de estrés laboral de los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express.**

  Resultado esperado:

A partir del análisis de las entrevistas aplicadas a los trabajadores operativos de Aseo Express, se encontró que los trabajadores operativos, es personal con restricciones médicas que enfrentan múltiples condiciones que generan estrés, tales como jornadas extensas sin pausas activas, ambigüedad o sobrecarga de funciones, trato poco empático por parte de superiores, y falta de espacios de escucha institucional. También se identificaron condiciones externas como el uso constante de productos químicos, exposición a ambientes de alta demanda emocional, y ausencia de acompañamiento psicosocial. Este resultado permitió tener un panorama inicial del entorno laboral que afecta la salud mental de esta población en la sede principal de Aseo Express en Bogotá.

Se evidenció además que existen factores organizacionales como la ausencia de canales de comunicación efectivos, la falta de reconocimiento laboral, el liderazgo autoritario y la desarticulación entre mandos medios y trabajadores operativos. En lo psicosocial, se identificaron sentimientos de aislamiento, desmotivación y baja autoestima laboral. Estos hallazgos refuerzan la comprensión del estrés como un fenómeno multidimensional vinculado a la estructura organizativa y la gestión humana.

- **Objetivo específico 2: Diseñar la herramienta de Responsabilidad Social Corporativa, utilizando la matriz DOFA para determinar condiciones de implementación.**

Resultado esperado:

Se diseñaron dos matrices DOFA, una de trabajadores operativos y otra de la empresa Aseo Express, identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tenían cada uno de estos actores en la actualidad, con relación a la salud mental, en especial al estrés causado por las actividades ejecutadas dentro de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció que, si bien la organización cuenta con estrategias dirigidas a los riesgos psicosociales de sus trabajadores, se presentan inconvenientes en la rigurosidad a la hora de su implementación y se observan algunas estrategias que se quedan cortas para abordar dicha problemática. Es por ello, que se hace necesario implementar nuevas estrategias que generen un impacto real en los trabajadores, por lo cual, se consideró pertinente la Responsabilidad Social Corporativa como la herramienta a implementar dentro de Aseo Express, por medio de la norma ISO 45003 de riesgo psicosocial, permitiendo así que los trabajadores operativos y la organización se vean beneficiados a través de la implementación de buenas prácticas corporativas por medio de una ética profesional enfocada en contribuir en el desarrollo de la sociedad.

- **Objetivo específico 3: Formular estrategias organizacionales orientadas al manejo del estrés y al fortalecimiento de la comunicación asertiva, desde un enfoque de Gerencia Social.**

Resultado esperado

Se encontró que las estrategias actuales son escasas o inexistentes, y que no hay una política sistemática enfocada en la salud mental de los operarios. Adicionalmente, se evidenció que, a pesar de que existen actividades enfocadas en el bienestar, estas son aisladas (como charlas ocasionales o actividades recreativas sin seguimiento), y que, a pesar de contar con un programa estructurado, no se cuenta con indicadores de impacto. Así mismo, esta evaluación permitió demostrar la necesidad de implementar una estrategia más sólida, articulada con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugirió la implementación de la norma ISO 45003 de riesgo psicosocial, desde la cual se abordan estrategias con relación a los 7 puntos mencionados dentro de la norma: Contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores,

planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora. Con lo anterior, se pretende la disminución de los riesgos psicosociales de los trabajadores operativos, en particular del estrés desarrollado dentro de la jornada laboral.

- **Objetivo General: Fortalecer la gestión para la disminución del estrés laboral, promoviendo el bienestar integral de los trabajadores operativos de la empresa Aseo Express mediante el desarrollo e implementación de una herramienta de Responsabilidad Social Corporativa que permita la formulación de estrategias enfocadas en el manejo del estrés y la mejora de la comunicación organizacional.**

Resultado esperado

Diseño preliminar de una propuesta basada en la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta de Gerencia Social, que incluye componentes como: Contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora. Desde los cuales se pretende la promoción del autocuidado, el desarrollo de entornos emocionalmente saludables, la formación de líderes con enfoque humanista, la creación de espacios de diálogo y escucha activa, la prestación de servicios en salud mental e incorporación de políticas de salud mental en el plan de gestión laboral. Esta propuesta se ajusta a las características de la organización y a las particularidades del contexto sectorial, garantizando su viabilidad.

A partir de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección, se evidenció que los trabajadores operativos de Aseo Express presentan altos niveles de estrés relacionados con la sobrecarga laboral, la falta de comunicación efectiva y la ausencia de acompañamiento psicosocial. Estas condiciones afectan su bienestar emocional y rendimiento laboral, lo cual permite sustentar la pertinencia de implementar estrategias integrales desde la Responsabilidad Social Corporativa. Los hallazgos proyectan un escenario en el que será posible intervenir mediante herramientas de Gerencia Social, promoviendo entornos laborales más saludables y fortaleciendo tanto la calidad de vida de los colaboradores como la eficiencia institucional.

10. Cronograma Preliminar de Trabajo

El desarrollo de los objetivos planteados en el presente proyecto para mitigar el estrés laboral en trabajadores operativos de la empresa Aseo Express se proyecta en un cronograma de seis meses, dividido en fases que incluyen: planeación, diseño, recolección de información, análisis, formulación de propuestas e informe final. Cada actividad está articulada con los objetivos del proyecto y se fundamenta en principios de Gerencia Social participativa y responsable.

Tabla 25 Cronograma

Actividad	Fase de planeación y elaboración							Fase de implementación											
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Socialización del proyecto con directivos de Aseo Express																			
Diseño y validación de instrumentos (entrevista)																			
Trabajo de campo (aplicación de entrevistas)																			
Análisis de resultados y sistematización																			
Diseño de propuesta de intervención con enfoque RSC																			
Retroalimentación con actores involucrados																			
Redacción final e integración del informe																			
Contexto de la organización																			
Liderazgo y participación de los trabajadores																			
Planificación																			
Apoyo																			
Operación																			
Evaluación de desempeño																			
Mejora																			

Fuente: Elaboración propia, 2025.

11. Presupuesto Preliminar del Proyecto

El presupuesto estimado contempla los recursos necesarios para ejecutar la estrategia de intervención basada en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en Aseo Express, incluyendo logística de trabajo de campo, recursos técnicos, talento humano y producción del informe final. A continuación, se presenta la proyección económica:

Tabla 26 Presupuesto preliminar

Rubro	Valor Estimado (COP)
Fase de planeación y elaboración	
Impresiones y papelería	$200,000.00
Transporte para trabajo de campo	$400,000.00
Alimentación y refrigerios	$150,000.00
Honorarios expertos para validación técnica	$800,000.00
Software y herramientas para análisis	$250,000.00
Producción de informe y presentación final	$300,000.00
Total estimado	**$2,100,000.00**
Fase de implementación	
Contexto de la organización	$2,000,000.00

Liderazgo y participación de los trabajadores	$2,000,000.00
Planificación	$17,000,000.00
Apoyo	$5,000,000.00
Operación	$30,000,000.00
Evaluación de desempeño	$4,000,000.00
Mejora	$500,000.00
Total estimado (Anual)	**$60,500,000.00**

Fuente: Elaboración propia, 2025.

12. Conclusiones Preliminares

A partir del análisis realizado en el presente trabajo de grado, se concluye que la problemática del estrés laboral en los trabajadores operativos de Aseo Express es una realidad que impacta directamente su bienestar mental, su desempeño y la productividad de la empresa. Los hallazgos evidencian la necesidad de implementar acciones institucionales que reconozcan la salud mental como una prioridad en el entorno laboral.

La propuesta de una herramienta de Gerencia Social basada en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) emerge como una estrategia pertinente y viable, capaz de generar transformaciones organizacionales desde un enfoque humanista, participativo y corresponsable. Esta herramienta permitiría integrar actividades sistemáticas para la promoción del bienestar emocional, mejorar la comunicación interna y fortalecer el sentido de pertenencia y reconocimiento hacia los colaboradores.

Asimismo, el trabajo demuestra la utilidad de la investigación cualitativa como medio para identificar narrativas, percepciones y contextos que enriquecen la comprensión de los fenómenos organizacionales más allá de los indicadores cuantificables.

13. Recomendaciones Preliminares

1. Continuar con la implementación de la herramienta de RSC propuesta, consolidando alianzas internas y externas para fortalecer actividades orientadas a la promoción de la salud mental en el personal operativo.
2. Formalizar un programa permanente de bienestar laboral, que incluya acciones formativas, espacios de escucha activa y acompañamiento psicosocial.
3. Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la empatía, promoviendo dinámicas de liderazgo positivo y comunicación asertiva.
4. Ampliar esta experiencia piloto a todos los trabajadores dentro de la empresa Aseo Express, ajustando el enfoque a las particularidades del contexto y tipo de contrato.
5. Profundizar la investigación en futuras fases, incorporando nuevas variables como género, condiciones contractuales y trayectorias laborales, con el fin de evaluar el impacto de la herramienta en distintos perfiles poblacionales.
6. Integrar el enfoque de Gerencia Social en los planes estratégicos institucionales, reconociendo su capacidad para articular procesos de intervención que mejoren las condiciones laborales con participación activa de los actores implicados.

14. Referencias

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. (2024). *Informe de litigiosidad 2024: Cuarto trimestre.* Bogotá: ANDJE.

Arias, J., & Palacio, W. (2022). *El estrés en empleados de servicio con alta tasa de ausentismo laboral de una empresa de aseo de la ciudad de Medellín.* Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de la República de Colombia de 1991.* Editorial Temis.

Caridad, M. (2023). *Hans Hugo Bruno Selye y el estrés: Hito en la historia de la medicina moderna.* Revista Cubana de Psicología Aplicada, 15(2), 43–52.

Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006: Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.* Diario Oficial No. 46.160.

Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 48.680.

Congreso de la República de Colombia. (2022). *Ley 2294 de 2023: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".* Diario Oficial No. 52.394.

Congreso de la República de Colombia. (2023). *Proyecto de Reforma Laboral 2023.* Congreso de la República de Colombia.

Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital. (2023). *Política Pública Distrital de Salud Mental 2023–2032.* Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.

Coraggio, J. L. (2015). *La economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital.* Quito: Abya-Yala.

DANE. (2021). *Nota estadística: Salud mental en Colombia. Un análisis de los efectos de la pandemia 2020.* Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

De la Cruz, A. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de casos. Revista de Psicología Organizacional*, 12(3), 77–89.

Encinas, M. J. (2019). *Afrontamiento al estrés: Una revisión teórica.* Universidad de Buenos Aires.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach.* Pitman.

Freeman, R. E. (2010). *Managing for stakeholders: Survival, reputation, and success.* Yale University Press.

Gallup Group. (2024). *State of the Global Workplace 2024.* Gallup, Inc.

Hernández, M. (2023). *Salud mental en Colombia: La promesa de un enfoque preventivo.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Isaza, A. (2014). *Estudio de responsabilidad social empresarial en Colombia: Un compromiso de todos. Revista Gestión y Sociedad*, 7(2), 45–59.

Kramer, M., & Pfitzer, M. (2016). *The ecosystem of shared value. Harvard Business Review*, 94(10), 80–89.

Lara, J. (2021). *Estrés laboral en Colombia: Revisión de casos (2010–2021).* Universidad Agustiniana.

Laville, J.-L. (2010). *Economía solidaria: Utopías prácticas y realidades emergentes.* Barcelona: Icaria Editorial.

Mahecha, A., & Burgos, Y. (2024). *Una mirada hacia la labor de las trabajadoras domésticas de Colombia frente al estrés laboral y el síndrome de burnout.* Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu

Manuel Pando, S., Gascón, S., Varillas, W., & Aranda, C. (2019). *Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. Revista de Medicina y Trabajo*, 28(3), 204–213.

Mejía, C. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de Medicina del Trabajo*, 28(3), 204–216.

Mesa, N. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Enfermería Clínica*, 29(3), 155–163. https://scielo.isciii.es

Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008: Disposiciones para la identificación, evaluación, prevención e intervención de riesgo psicosocial.* República de Colombia.

Ministerio de Salud. (2024). *Protocolo para el abordaje del riesgo psicosocial.* Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2023). *Encuesta nacional sobre salud mental: El 66,3 % de los colombianos declara haber enfrentado algún problema de salud mental.* Boletín de prensa, Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2024). *Política Nacional de Salud Mental 2024–2033.* República de Colombia.

Ministerio de Trabajo. (2023). *Mintrabajo insta a empresas e instituciones para prevenir y atender el acoso laboral y sexual en el trabajo.* Ministerio de Trabajo de Colombia.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Un reto colectivo: Riesgos psicosociales y salud laboral.* Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos.* Ginebra: OMS.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.*

Procuraduría General de la Nación. (2024). *Procuraduría alerta por altas cifras de acoso sexual y laboral en el país.* Boletín 1251–2024.

Rueda, J. F., Garavito, Y., & Rueda, M. A. (2022). *Importancia de implementar en las empresas la norma de responsabilidad social ISO 26000. Revista Libre Empresa*, 19(4), 55–72.

Ruiz, L. (2019). *La teoría del estrés de Richard S. Lazarus. Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(1), 70–89.

Salamanca, J., & Garavito, Y. (2021). *Análisis sistemático sobre el estrés laboral en Colombia (2013–2018). Revista Colombiana de Psicología Laboral*, 12(2), 33–48.

Selye, H. (1956). *The stress of life.* McGraw-Hill.

Anexos

Anexo 1. Formatos de entrevista realizada junto a los trabajadores operativos.

Respuesta 1

Estrategias de responsabilidad social para la disminución del estrés y la promoción del bienestar en trabajadores operativos de la empresa Casalimpia en Bogotá.

Nos gustaría conocer su percepción acerca de varios aspectos relevantes del bienestar en el lugar de trabajo, su participación en la presente encuesta es anónima y valiosa, las respuestas brindadas nos permitirán comprender de manera más efectiva cómo las organizaciones pueden brindar apoyo a sus trabajadores.

Antes de iniciar nos gustaría explicarte brevemente algunos conceptos importantes:

Responsabilidad Social Corporativa: Howard R. Bowen, padre de la Responsabilidad Social Corporativa la define como "las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad" lo anterior indica que es un compromiso que adquieren las organizaciones en pro del bienestar de la sociedad, y esto vas más allá, lo que implica que las organizaciones se comporten de forma ética y transparente, con el fin de aportar al desarrollo sostenible, esto puede incluir mejorar las condiciones de trabajo.

Norma ISO 45003: Es un complemento de la norma ISO 45001, norma estándar en Seguridad y Salud en el Trabajo, la norma ISO 45003 ofrece orientación detallada sobre cómo prevenir y gestionar los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, el acoso, la violencia y el agotamiento.

La norma ISO 45003 define el **riesgo psicosocial** como la combinación de probabilidad de que se produzca una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la gravedad de las lesiones y los problemas de salud que pueden causar estos peligros.

Así mismo define el **Bienestar en el trabajo** como la satisfacción de las necesidades y expectativas físicas, mentales, sociales y cognitivas de un trabajador relacionadas con su trabajo.

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 61 años
Género: Femenino
Antigüedad en la empresa: 15. años
Nivel educativo: 5. ÷ P.
Estrato: 2.

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	○	X	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   X a. Si
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
me siento un poco indispuesta y ansiosa y con presio y se me sube la tension

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	○	X	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	X	X	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si X
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

me pongo sensible y termino llorando

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
X b. No
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	X

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
X b. No

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	X

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	X

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 40
Género: femenino
Antigüedad en la empresa: 0
Nivel educativo: Bachiller.
Estrato: 2.

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	○	X	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	X.	○	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. ~~Si~~
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:

Llanto, desespero, tristeza.

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	✓	○	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

llorar y ocuparme en distraer mi mente. caminar

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	X

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1 2 3 4 5

X

Categoria 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

X

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

X

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 55
Género: Masculino
Antigüedad en la empresa: 10. Años
Nivel educativo: Secundaria
Estrato: 2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	○	X	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. Si X
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
Dolor de Cabeza, agudisacion del dolor de huesos, mal genio, Tencion muscular, etc.

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si X
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

Tomar aire, aislarme, manejar la calma. Tomar agua.

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No X
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	X

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	X	○	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1 2 3 4 5



Categoria 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No X

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5



14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5



Respuesta 4

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 57 AÑOS
Género: MASCULINO
Antigüedad en la empresa: 10 AÑOS
Nivel educativo: BACHILLER
Estrato: 2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. Si
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
EN CASA DE TENER ESTAS ME CIENTO DE MAL GENIO

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. No ✶

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

_____
_____
_____
_____

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No ✶
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊛

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	⊛	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊛	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
⊛	○	○	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No ✳

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊛

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊛

Respuesta 5

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 62
Género: Femenino
Antigüedad en la empresa: 10 años
Nivel educativo: Bachiller - básico en sistemas.
Estrato: 2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. ~~Si~~
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
Ansiedad - Nerviosismo - dolor de cabeza - cambio de emociones; Tristeza cambio de humor repentinos defraudada por la falta de reconocimientos.

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. (Si)
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

Contar de 1 a 10 - aprender a respirar - hacer pausas activas
desconectarme de los medios de comunicación y las noticias amarillistas, tratar de descansar por lo menos 8 horas - evitar el uso de la cafeina.
* Realizar actividades como aerobicos y natación: sano esparcimiento.

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. (No)
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	⊘	○

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	⊘	○	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. (Si)
b. No

¿Cuáles?

Prestan apoyo sicosocial y financian a los profesionales para prestar apoyo emocional con sicologos - siguiente personalmente tengo apoyo sicologico en entidad reconocida Fundacion Mujer y Familia.

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	⊗	○

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	⊗	○

Respuesta 6

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 35
Género: Masculino
Antigüedad en la empresa: 8 años
Nivel educativo: Bachiller
Estrato: #2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. Si ✱
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
en caso de tener estres, me coloco de mal genio
no me gusta que me digan nada en ese
momento.

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
⊗	○	○	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. No ✱

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

_____
_____
_____
_____

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No ✱
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊗

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
⊛	○	○	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No⊛

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊛

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊛

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 58
Género: F
Antigüedad en la empresa: 20 AÑOS
Nivel educativo: GRADO 8°
Estrato: 3.

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	○	⊗	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. Si
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
EN MI CASO SE ME SUBE LA TENCION Y ME DUELE LA CABEZA

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

~~a.~~ Si
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

TENGO QUE DECIR MAS COSAS PARA CALMAR DESDE LO

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
~~b.~~ No
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊗

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	⊘	○	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No

¿Cuáles?

AN ACTIVIDADES DE SICOLOGIA VIRTUAL EN ALGUN TIEMPO

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊘

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊘

Respuesta 3

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 51 AÑOS
Género: MASCULINO
Antigüedad en la empresa: 10 AÑOS
Nivel educativo: Bachiller
Estrato: 01

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. X
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:

Me Considero de muy mal genio

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊗	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. ~~No~~

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

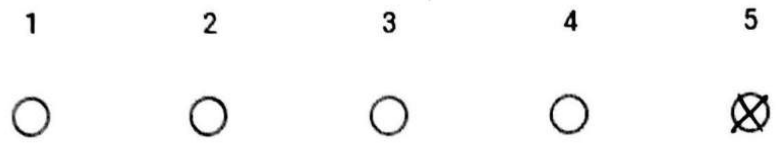
_____
_____
_____
_____

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No
c. ~~No~~ sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

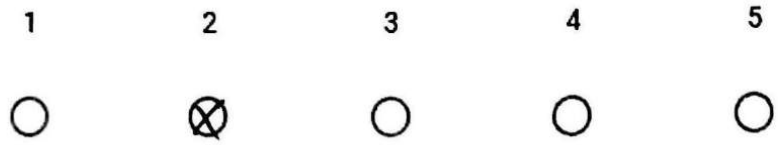
Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo



Categoría 3: Comunicación organizacional

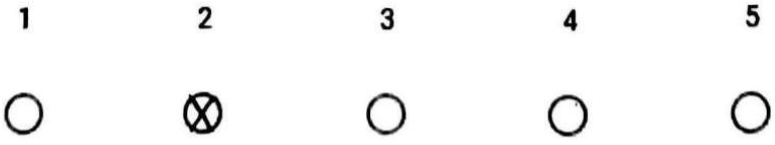
9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.



10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.



Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	⊗	○	○	○

Categoria 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. ⊗
b. No

¿Cuáles?

Actividades de ejercicio y Semana de la Salud

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊗

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊗

Respuesta 9

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 67
Género: femenino
Antigüedad en la empresa: 20 años
Nivel educativo: 7 bachillerato
Estrato: 2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	○	⊗	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	○	⊗	○

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. ~~Si~~
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
dolor muscular. tristeza agotamiento físico poca energía

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	⊘	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

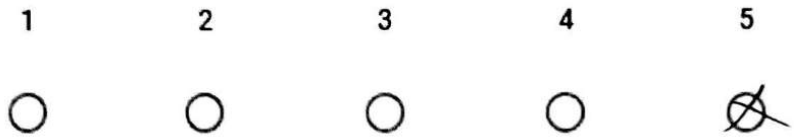
Teniendo paciencia. retirarme del sitio quedarme callada sobre llevar a la persona

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

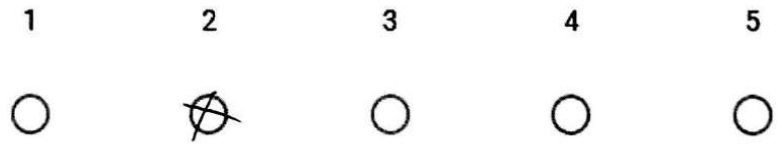
Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo



Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.



10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.



Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	⊘	○	○	○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. ~~No~~

¿Cuáles?

_____

_____

_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊘

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	⊘

Respuesta 10

Instrumento de evaluación

Perfil del encuestado

Edad: 53 años
Género: Femenina
Antigüedad en la empresa: 20 años
Nivel educativo: 5 ÷ p
Estrato: 2

Categoría 1: Carga laboral y Condiciones laborales

1. ¿Cómo considera usted su carga laboral diaria?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy ligera, 2 Ligera, 3 Moderada, 4 Pesada, 5 Excesiva.

1	2	3	4	5
○	○	+	○	○

2. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la organización en la cual labora?

   Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Malo, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	○	○	○	+

Categoría 2: Bienestar emocional

3. ¿Tiene conocimiento del significado del estrés y su sintomatología?

   a. ~~Sí~~
   b. No

En caso de que su respuesta sea Sí, indique qué síntomas ha presentado:
Mucha de cabeza semanas latencia
medio dolor de cuerpo

4. ¿Se ha sentido estresado durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	○	○	X	○

5. ¿Cómo se siente actualmente en cuanto a su salud mental?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Muy mal, 2 Mal, 3 Regular, 4 Bien, 5 Muy bien.

1	2	3	4	5
○	○	X	○	○

6. ¿Conoce herramientas o estrategias para gestionar el estrés en momentos de tensión en su diario vivir?

a. Si
b. No

Si su respuesta es sí, mencionarlas brevemente

Hora y medio mucho!

7. ¿Cuenta con espacios seguros para expresar emociones en su lugar de trabajo?

a. Si
b. No
c. No sabe

8. ¿En la actualidad considera necesario recibir atención por parte de un profesional en salud mental (Psicólogo o Psiquiatra)?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
○	○	○	○	✗

Categoría 3: Comunicación organizacional

9. ¿Cómo considera que es la comunicación dentro de la empresa en la que labora?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Extremadamente Deficiente, 2 Deficiente, 3 Aceptable, 4 Buena, 5 Excelente.

1	2	3	4	5
○	✗	○	○	○

10. ¿Siente la confianza y tranquilidad en el momento de dirigirse a su supervisor o líder y comentarle situaciones o novedades que se presentan durante el desarrollo de sus actividades?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1	2	3	4	5
○	✗	○	○	○

Categoría 4: Reconocimiento y motivación

11. ¿Considera que su trabajo es valorado por la empresa?

Escala Likert (1 a 5) siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Frecuentemente, 5 Siempre.

1 2 3 4 5

○ ○ + ○ ○

Categoría 5: Responsabilidad Social Corporativa (percepción)

12. ¿En la organización en la cual labora se desarrollan programas de bienestar e implementan en la actualidad actividades relacionadas con la promoción de salud mental?

a. Si
b. No

¿Cuáles?

_____
_____
_____

13. ¿Estaría de acuerdo que dentro de la empresa para la cual labora se implementen acciones para fortalecer la comunicación asertiva?

Comunicación asertiva: *es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, honesta y respetuosa, sin agredir a los demás ni someterte a su voluntad.*

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ +

14. ¿Le gustaría que la empresa en la cual labora realice jornadas permanentes de promoción de la salud mental a sus trabajadores?

Escala Likert (1 a 5): siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Indiferente , 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ +

Anexo 2. Norma ISO 45003

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

INTERNACIONAL ESTÁNDAR

ISO 45003

Primera edición
2021-06

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Seguridad y salud psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión de riesgos psicosociales

Management de la santé et de la sécurité au travail - Santé psychologique et sécurité au travail - Lignes directrices pour la gestion des risques psychosociaux

Sólo para Fines académicos

Referencia
número ISO
45003: 2021 (E)

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

©ISO 2021

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Sólo para Fines académicos



DERECHOS DE AUTORDOCUMENTO PROTEGIDO

© ISO 2021

Reservados todos los derechos. A menos que se especifique lo contrario, o se requiera en el contexto de su implementación, ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada de otra manera en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopias, o publicación en Internet o intranet, sin previo aviso. permiso escrito. El permiso se puede solicitar a ISO en la dirección a continuación o al organismo miembro de ISO en el país del solicitante.

Oficina de derechos de autor ISO
CP 401 • Cap. de Blandonnet
8 CH-1214 Vernier, Ginebra
Teléfono: +41 22749 01 11
Correo electrónico:
copyright@iso.orgSitio
web:www.iso.org

Publicado en Suiza

© ISO 2021 - Todos los derechos
reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Contenido

Página

Prefacio ..... **iv**
Introducción ..... **v**
1 Alcance **1**
2 Referencias normativas **1**
3 Términos y definiciones **1**
4 Contexto de la organización **2**
4.1 Comprender la organización y su contexto 2
4.1.1 General 2
4.1.2 Problemas externos 2
4.1.3 Problemas internos 3
4.2 Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas. 3
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la SST 3
4.4 Sistema de gestión de la SST 3
5 Liderazgo y participación de los trabajadores **4**
5.1 Liderazgo y compromiso 4
5.2 Política de salud y seguridad ocupacional 4
5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas 5
5.4 Consulta y participación de trabajadores 5
6 Planificación **6**
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6
6.1.1 General 6
6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades. 7
6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial 12
7 Apoyo **13**
7.1 Recursos 13
7.2 Competencia 13
7.3 Conciencia 13
7.4 Comunicación 14
7.5 Información documentada 15
7.5.1 General 15
7.5.2 Confidencialidad 15
8 Operación **15**
8.1 Planificación y control operacional 15
8.1.1 General 15
8.1.2 Eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo dieciséis
8.1.3 Gestión del cambio 18
8.1.4 Adquisiciones, contratación y subcontratación 19
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias 19
8.3 Rehabilitación y reincorporación al trabajo 19
9 Evaluación del desempeño **20**
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño 20
9.2 Auditoría interna 21
9.3 Revisión de gestión 21
10 Mejora **22**
10.1 General 22
10.2 Incidente, inconformidad y acción correctiva 22
10.3 Mejora continua 22
Bibliografía **23**

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Prefacio

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de Normas Internacionales se realiza normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el cual se haya establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos de normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los previstos para su mantenimiento posterior se describen en las Directivas ISO / IEC, Parte 1. En particular, deben tenerse en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO / IEC, Parte 2 (verwww.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no se hace responsable de identificar alguno o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo del documento estarán en la Introducción y / o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (verwww.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para la conveniencia de los usuarios y no constituye un respaldo.

Para obtener una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como información sobre la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), consultewww.iso.org/iso / foreword.html.

Este documento fue elaborado por el Comité Técnico ISO / TC 283, Gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Puede encontrar una lista completa de estos organismos enwww.iso.org/members.html.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Introducción

Este documento proporciona orientación sobre la gestión de riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo, como parte de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SST).

Este documento está destinado a ser utilizado junto con ISO 45001, que contiene requisitos y orientación sobre la planificación, implementación, revisión, evaluación y mejora de un sistema de gestión de la SST. ISO 45001 destaca que la organización es responsable de la SST de los trabajadores y otras personas que pueden verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye promover y proteger su salud física y psicológica.

Por lo tanto, el objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo de los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. En consecuencia, es de vital importancia para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos de SST mediante la adopción de medidas preventivas y de protección eficaces, que incluyen medidas para gestionar los riesgos psicosociales. Los peligros psicosociales se reconocen cada vez más como desafíos importantes para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Los peligros psicosociales se relacionan con la forma en que se organiza el trabajo, los factores sociales en el trabajo y los aspectos del entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas. Los riesgos psicosociales pueden estar presentes en todas las organizaciones y sectores, y en todo tipo de tareas laborales, equipos y modalidades de empleo.

Los peligros psicosociales pueden ocurrir en combinación entre sí y pueden influir y ser influenciados por otros peligros. El riesgo psicosocial se relaciona con el potencial de estos tipos de peligros para causar varios tipos de resultados en la salud, la seguridad y el bienestar de las personas y en el desempeño y la sostenibilidad de la organización. Es importante que los riesgos psicosociales se gestionen de manera coherente con otros riesgos de SST, a través de un sistema de gestión de SST y se integren en los procesos comerciales más amplios de la organización.

Los riesgos psicosociales afectan tanto a la salud y la seguridad psicológicas como a la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo en general. Los riesgos psicosociales también están asociados con costos económicos para las organizaciones y la sociedad.

Hay una variedad de términos que se utilizan en relación con lo que afectan los riesgos psicosociales, incluidos "salud psicológica" y "salud mental". Estos términos se consideran intercambiables y tienen el mismo significado para los propósitos de este documento. Este documento se ocupa de todo tipo de impactos sobre la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Los resultados negativos para los trabajadores pueden incluir problemas de salud y afecciones asociadas (por ejemplo, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, diabetes, ansiedad, depresión, trastornos del sueño) y comportamientos de mala salud asociados (por ejemplo, uso indebido de sustancias, alimentación poco saludable), así como una menor satisfacción laboral, compromiso y productividad. La gestión de los riesgos psicosociales puede generar resultados positivos, incluida una mayor satisfacción laboral y una mayor productividad.

Aunque numerosos factores pueden determinar la naturaleza y la gravedad de los resultados de los riesgos psicosociales, las organizaciones tienen un papel importante que desempeñar para eliminar los peligros o minimizar los riesgos. Tanto la organización como los trabajadores tienen la responsabilidad compartida de mantener y mejorar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Para la organización, el impacto de los riesgos psicosociales incluye mayores costos debido a ausencias del trabajo, rotación, reducción de la calidad del producto o servicio, contratación y capacitación, investigaciones y litigios en el lugar de trabajo, así como daños a la reputación de la organización.

La gestión eficaz del riesgo psicosocial puede generar beneficios como una mayor participación de los trabajadores, una mayor productividad, una mayor innovación y sostenibilidad organizativa.

Este documento describe ejemplos de peligros psicosociales que surgen de la organización del trabajo, los factores sociales y el entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas, así como una serie de medidas de control que pueden utilizarse para eliminar los peligros o minimizar los riesgos asociados.

Solo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Las organizaciones son responsables de identificar los peligros y minimizar los riesgos asociados con ellos. La participación de los trabajadores, en todas las etapas del proceso, es fundamental para el éxito de la gestión de los riesgos psicosociales.

Este documento también incluye información sobre lo que es importante que las organizaciones consideren en relación con la sensibilización sobre los riesgos psicosociales, el desarrollo de la competencia en la gestión de los riesgos psicosociales, el apoyo a la recuperación y el regreso al trabajo de los trabajadores afectados, y la planificación y respuesta a situaciones de emergencia. .

El éxito de la gestión de riesgos psicosociales depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización, especialmente de la alta dirección.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-
Licencia para un solo usuario, prohibida la copia y la conexión en red.

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Seguridad y salud psicológica en el trabajo - Directrices para la gestión de riesgos psicosociales

1 Alcance

Este documento brinda pautas para la gestión del riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SST) basado en ISO 45001. Permite a las organizaciones prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo de sus trabajadores y otras partes interesadas, y promover el bienestar. en el trabajo.

Es aplicable a organizaciones de todos los tamaños y en todos los sectores, para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de lugares de trabajo saludables y seguros.

NOTA Cuando se utiliza el término “trabajador” en este documento, los representantes de los trabajadores, cuando existen, siempre están implícitos.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se mencionan en el texto de tal manera que parte o todo su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento de referencia (incluidas las enmiendas).

ISO 45001: 2018, Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional - Requisitos con orientación para su uso

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 45001: 2018 y los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su uso en la normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de navegación en línea ISO: disponible en https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible en http://www.electropedia.org/

3.1
riesgo psicosocial
combinación de la probabilidad de que se produzca una exposición a peligros de naturaleza psicosocial relacionados con el trabajo y la gravedad de las lesiones y los problemas de salud que pueden causar estos peligros

Nota 1 a la entrada: Los peligros de naturaleza psicosocial incluyen aspectos de la organización del trabajo, factores sociales en el trabajo, entorno de trabajo, equipo y tareas peligrosas. Se dan ejemplos detallados de tales fuentes enTablas 1,2 y3.

3.2
bienestar en el trabajo
Satisfacción de las necesidades y expectativas físicas, mentales, sociales y cognitivas de un trabajador relacionadas con su trabajo.

Nota 1 a la entrada: El bienestar en el trabajo también puede contribuir a la calidad de vida fuera del trabajo.

Nota 2 a la entrada: El bienestar en el trabajo se refiere a todos los aspectos de la vida laboral, incluida la organización del trabajo, los factores sociales en el trabajo, el entorno laboral, el equipo y las tareas peligrosas.

Solo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

4 Contexto de la organización

4.1 Comprender la organización y su contexto

4.1.1 General

En relación con la gestión del riesgo psicosocial, la organización debería:

a) considerar los problemas externos e internos que pueden afectar el logro de los resultados previstos del sistema de gestión de la SST;

b) comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas relevantes;

c) considerar cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos;

d) ajustar el diseño de actividades para gestionar el riesgo psicosocial para adaptarse al contexto específico del lugar de trabajo;

e) adaptar las actividades para mejorar el enfoque, la fiabilidad, la validez y la eficacia del proceso para gestionar el riesgo psicosocial;

f) determinar cómo se utilizará la evaluación de los riesgos psicosociales para elaborar planes de acción eficaces.

4.1.2 Problemas externos

La organización debería determinar las cuestiones externas relevantes para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial. Los problemas externos pueden incluir:

a) la cadena de suministro en la que opera la organización, ya que esto puede afectar los peligros psicosociales y sus riesgos asociados (por ejemplo, a través de la presión del tiempo, los horarios o la presión de producción);

b) relaciones con contratistas, subcontratistas, proveedores, proveedores y otras partes interesadas;

c) el intercambio de lugares de trabajo, recursos y equipos con otras partes (por ejemplo, si la organización colabora con otras organizaciones en los lugares de trabajo);

d) los requisitos del cliente y / o del cliente para la prestación del servicio (por ejemplo, los requisitos del cliente / cliente pueden afectar los peligros psicosociales a través de la violencia, el acoso, la presión del tiempo);

e) condiciones económicas que pueden afectar la disponibilidad, duración y ubicación del trabajo;

f) la naturaleza de los contratos de trabajo, la remuneración, las condiciones laborales y las relaciones laborales;

g) la demografía de los trabajadores que están disponibles para trabajar (por ejemplo, trabajadores jóvenes o de edad avanzada, aumento de la edad de jubilación, género);

h) cambios tecnológicos rápidos (por ejemplo, mayor conectividad a dispositivos electrónicos, impacto de la inteligencia artificial y la tecnología de automatización);

i) movilidad de la fuerza laboral, creando una mayor diversidad entre trabajadores con diferentes orígenes y culturas, y que hablan diferentes idiomas;

j) el contexto más amplio de la región geográfica de la organización, incluidos los problemas sociales, económicos y de salud pública (por ejemplo, pandemias, desastres naturales, crisis financieras).

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

4.1.3 Problemas internos

Los problemas internos que pueden afectar los resultados previstos del sistema de gestión de la SST en relación con el riesgo psicosocial pueden incluir:

a) cómo se gobierna y gestiona la organización (por ejemplo, su estructura organizativa, asignación de roles y responsabilidades, eficacia y eficiencia de sus procesos formales e informales de toma de decisiones, cultura organizativa, estilo de gestión, estilo de comunicación, respeto por la privacidad);

b) el nivel de compromiso y dirección de la organización con respecto a la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo, según se establece en las declaraciones de política, las directrices, los objetivos y las estrategias;

c) otros sistemas de gestión adoptados por la organización que pueden interactuar con la gestión de riesgos psicosociales (por ejemplo, basados en ISO 9001 e ISO 14001);

d) tamaño y naturaleza de la fuerza laboral de la organización (por ejemplo, grande, pequeña, compleja o altamente descentralizada);

e) características de los trabajadores y de la población activa (por ejemplo, género, edad, etnia, religión, discapacidad, idioma, alfabetización y aritmética);

f) competencia de los trabajadores para reconocer los peligros psicosociales y gestionar los riesgos;

g) lugares de trabajo (por ejemplo, mano de obra itinerante sin un lugar de trabajo fijo, trabajando a distancia, trabajando desde casa, trabajando en forma aislada o trabajando en lugares remotos como en zonas rurales);

h) los términos y condiciones de los trabajadores (por ejemplo, acuerdos laborales flexibles, compensación y beneficios, mano de obra a tiempo parcial, eventual o temporal);

i) adecuación y disponibilidad de recursos (ver 7.1).

4.2 Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.

En relación con la gestión del riesgo psicosocial, la organización debe comprender y determinar las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.

Los trabajadores y otras partes interesadas tienen una variedad de necesidades y expectativas que pueden verse influenciadas por los riesgos psicosociales en el trabajo. Estas necesidades y expectativas pueden incluir:

— seguridad financiera;
— interacción y apoyo social;
— inclusión, reconocimiento, recompensa y logro;
— desarrollo y crecimiento personal;
— igualdad de oportunidades y trato justo en el trabajo.

Las necesidades y expectativas pueden incluirse en requisitos legales (p. Ej., Legislación en materia de SST y derechos humanos), convenios colectivos y acuerdos voluntarios y otros requisitos que la organización suscriba o adhiera.

4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la SST

La organización debería confirmar que el alcance de su sistema de gestión de la SST y sus operaciones y actividades con respecto a la gestión del riesgo psicosocial se abordan específicamente en el sistema de gestión de la SST de la organización.

4.4 Sistema de gestión de la SST

La organización debería asegurarse de que su sistema de gestión de la SST sigue siendo apropiado, eficaz y relevante para sus operaciones y actividades con respecto a su gestión del riesgo psicosocial.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

5 Liderazgo y participación de los trabajadores

5.1 Liderazgo y compromiso

La gestión exitosa del riesgo psicosocial requiere un compromiso en toda la organización. La alta dirección debe liderar esto, y los gerentes y trabajadores de todos los niveles deben ayudar en su implementación. La alta dirección debería:

a) demostrar liderazgo y compromiso para gestionar el riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo;

b) identificar, monitorear y conocer sus roles y responsabilidades con respecto a la gestión de riesgos psicosociales;

c) determinar los recursos necesarios y ponerlos a disposición de manera oportuna y eficiente;

d) reforzar la sostenibilidad de la gestión del riesgo psicosocial incluyéndolo en los planes estratégicos y los sistemas, procesos y estructuras de presentación de informes existentes;

e) proteger a los trabajadores de represalias y / o amenazas de represalias por informar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades;

f) comunicar cómo se protegerá a los denunciantes, víctimas, testigos y quienes denuncien o planteen preocupaciones sobre riesgos psicosociales en el lugar de trabajo;

g) obtener y proporcionar retroalimentación para determinar la efectividad de la gestión y prevención del riesgo psicosocial dentro del sistema de gestión de la SST, tanto en la implementación como en la operación;

h) empoderar a los trabajadores y garantizar que sean competentes para cumplir con sus funciones y responsabilidades para identificar y gestionar el riesgo psicosocial;

i) eliminar las barreras que pueden limitar la participación de los trabajadores y tener como objetivo mejorar la participación;

j) involucrar activamente a los trabajadores en un diálogo continuo sobre la gestión del riesgo psicosocial;

k) Apoyar y alentar a los trabajadores a participar activamente en la gestión del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

5.2 Política de salud y seguridad ocupacional

5.2.1 Al establecer una política de SST para la organización, la alta dirección debería:

a) garantizar que los compromisos para prevenir enfermedades y lesiones relacionadas con el riesgo psicosocial y promover el bienestar en el trabajo se incluyan en la política de SST;

b) determinar si es necesaria una política separada sobre la gestión del riesgo psicosocial;

c) considere cómo otras políticas (por ejemplo, recursos humanos, responsabilidad social corporativa) apoyan y son consistentes con la política de SST para lograr objetivos comunes.

5.2.2 La política de SST debería:

a) ser apropiado al propósito, tamaño y contexto de la organización;

b) incluir el compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, incluido el compromiso de gestionar el riesgo psicosocial;

c) proporcionar un marco para establecer y revisar, evaluar y revisar los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial;

Sólo para Fines académicos

 © ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

d) promover y mejorar un ambiente de trabajo consistente con los principios de dignidad, respeto mutuo, confidencialidad, cooperación y confianza en el sistema de gestión de la SST;

e) ser comunicado a todos los trabajadores para que conozcan sus derechos y

responsabilidades; f) revisarse periódicamente para asegurarse de que sigue siendo relevante y

apropiado para la organización.

La organización debe consultar a los trabajadores y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores en el desarrollo de una política para gestionar el riesgo psicosocial y, cuando sea relevante, consultar a otras partes interesadas.

La política relacionada con el riesgo psicosocial puede proporcionar una dirección para implementar y mejorar la gestión del riesgo psicosocial dentro del sistema general de gestión de la SST. La política puede permitir que la alta dirección y otros trabajadores comprendan el compromiso general de la organización y cómo esto puede afectar las responsabilidades individuales. La organización debería considerar si es necesaria una política específica para gestionar el riesgo psicosocial.

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades organizativas

La alta dirección es responsable del funcionamiento del sistema de gestión de la SST y debe aclarar los roles, responsabilidades y autoridades para gestionar el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. La gestión eficaz de los riesgos psicosociales dentro de un lugar de trabajo requiere que los trabajadores con diferentes roles trabajen juntos de manera efectiva (por ejemplo, recursos humanos, gerentes de línea, trabajadores con responsabilidades específicas de SST).

La organización debe promover y apoyar la participación de los trabajadores en la gestión activa de los riesgos psicosociales.

5.4 Consulta y participación de trabajadores

La consulta y participación de los trabajadores y, cuando existan, de los representantes de los trabajadores es esencial para el desarrollo, planificación, implementación, mantenimiento, evaluación y mejora continua de lugares de trabajo saludables y seguros y el éxito de los procesos para gestionar el riesgo psicosocial.

Además de los requisitos generales de ISO 45001: 2018, 5.4, la organización debería:

a) brindar oportunidades de retroalimentación por parte de los trabajadores para ayudar a la organización a determinar la efectividad de la gestión de los riesgos psicosociales;

b) Fomentar la participación y el compromiso, por ejemplo, en comités de salud y seguridad o redes de apoyo entre pares, si es apropiado para el tamaño y el contexto de la organización. En organizaciones más pequeñas, donde puede faltar la representación formal de los trabajadores, este proceso de consulta debe realizarse directamente con los trabajadores. La consulta entre la organización y los trabajadores debe tener lugar en todas las etapas de la gestión del riesgo psicosocial, teniendo en cuenta la experiencia y los conocimientos de los trabajadores. Tanto la organización como sus trabajadores tienen roles y responsabilidades específicos. Los comités de seguridad y salud, los comités de empresa u otros órganos de representación también tienen un papel importante que desempeñar.

La participación en los procesos de toma de decisiones puede aumentar la motivación y el compromiso del trabajador para contribuir a lugares de trabajo psicológicamente saludables y seguros. Ser alentado y apoyado para participar, en lugar de sentirse obligado a participar, tiene más probabilidades de ser efectivo y sostenible.

Algunas de las preocupaciones sobre la participación de los trabajadores pueden incluir preocupaciones sobre el rechazo, las actitudes negativas, la apatía y la naturaleza sensible del impacto de los peligros psicosociales. Cualquiera de estas preocupaciones puede provenir de iniciativas pasadas infructuosas. Por estas razones, se debe tener cuidado de abordar las preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas al establecer el sistema de gestión de la SST, y se debe fomentar la participación y la consulta. Involucrar a los representantes de los trabajadores, cuando existen, puede ayudar a prevenir o minimizar las preocupaciones de los trabajadores.

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Las organizaciones también deben apoyar la consulta, la participación y el compromiso continuos, y obtener información en todas las etapas de la planificación y la implementación. La participación activa y significativa de las partes interesadas relevantes es un factor importante para la gestión de los riesgos psicosociales en cualquier organización.

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 General

6.1.1.1 La organización debe considerar las cuestiones a las que se hace referencia en Cláusula 4 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse, incluidos:

a) peligros psicosociales;

b) prevención de lesiones y enfermedades;

c) estrategias para que los trabajadores regresen al trabajo;

d) oportunidades de mejora, incluida la promoción del bienestar en el trabajo;

e) el desarrollo, revisión y mantenimiento de sistemas, procesos y estructuras de reporte relevantes para la gestión del riesgo psicosocial.

La organización debe priorizar las acciones en función de su evaluación de los riesgos psicosociales.

6.1.1.2 La organización debería utilizar el proceso de planificación para:

a) establecer objetivos apropiados;

b) determinar cómo lograr los objetivos para la gestión del riesgo psicosocial y cumplir con los requisitos legales y otros requisitos;

c) demostrar un compromiso con la mejora continua que, cuando sea posible, vaya más allá del cumplimiento de los requisitos legales.

6.1.1.3 Durante el proceso de planificación, la organización debe tener en cuenta:

a) las necesidades y expectativas de grupos particulares de trabajadores (por ejemplo, trabajadores que trabajan solos, trabajadores remotos, grupos minoritarios);

b) las necesidades de lugares de trabajo específicos o conjuntos de operaciones o tareas laborales;

c) los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales, para comprender su naturaleza y las causas subyacentes;

d) la implementación de acciones diseñadas para eliminar los peligros psicosociales y reducir los riesgos asociados;

e) la evaluación de esas acciones y sus resultados;

f) la gestión del proceso revisándolo y actualizándolo para satisfacer las necesidades cambiantes, reconociendo las buenas prácticas;

g) los recursos necesarios;

h) cómo involucrar activamente a los trabajadores mediante la consulta y la participación.

Solo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades.

6.1.2.1 Identificación de peligros

6.1.2.1.1 La organización debería:

a) comprender las fuentes subyacentes de daño antes de considerar las medidas de control para mejorar la efectividad de las actividades para manejar el riesgo psicosocial;

b) establecer, implementar y mantener procesos para la identificación de peligros que sean continuos y proactivos.

6.1.2.1.2 La organización debería identificar los peligros de naturaleza psicosocial. Estos pueden incluir:

a) aspectos de cómo se organiza el trabajo (para ver ejemplos, consulte tabla 1);

b) factores sociales en el trabajo (por ejemplo, ver Tabla 2);

c) entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas (para ejemplos, consulte Tabla 3).

Tabla 1 - Aspectos de cómo se organiza el trabajo

	Ejemplos de
Roles y expectativas	— ambigüedad de rol — conflicto de roles — deber de cuidar a otras personas — Escenarios en los que los trabajadores no tienen pautas claras sobre las tareas que se espera que hagan (y no hagan). — expectativas dentro de un rol que se socavan entre sí (por ejemplo, se espera que brinden un buen servicio al cliente, pero también que no pasen mucho tiempo con los clientes) — incertidumbre o cambios frecuentes en las tareas y los estándares de trabajo — realizar un trabajo de poco valor o propósito
Autonomía o control del trabajo	— oportunidad limitada de participar en la toma de decisiones — falta de control sobre la carga de trabajo — bajos niveles de influencia e independencia (por ejemplo, no poder influir en la velocidad, el orden o el horario de las tareas y la carga de trabajo)
Demandas de trabajo	— infrautilización de habilidades — Exposición laboral continua a la interacción con las personas (por ejemplo, el público, los clientes, los estudiantes, los pacientes). — tener demasiado que hacer en un tiempo determinado o con un número determinado de trabajadores — demandas y plazos contradictorios — expectativas poco realistas de la competencia o responsabilidades de un trabajador — falta de variedad de tareas o realizar tareas muy repetitivas — trabajo fragmentado o sin sentido

Solo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

tabla 1*(continuado)*

Ejemplos de	
	— requisitos para períodos excesivos de alerta y concentración — trabajar con personas agresivas o angustiadas — Exposición a eventos o situaciones que pueden causar trauma.
Gestión del cambio organizacional	— falta de apoyo práctico proporcionado para ayudar a los trabajadores durante los períodos de transición — reestructuración prolongada o recurrente — Falta de consulta y comunicación sobre cambios en el lugar de trabajo, o consulta y comunicación de mala calidad, inoportuna o no significativa.
Trabajo remoto y aislado	— trabajar en lugares que están lejos de casa, familiares, amigos y redes de apoyo habituales (por ejemplo, trabajo aislado o arreglos de trabajo de “entrada y salida”) — trabajar solo en lugares no remotos sin interacción social / humana en el trabajo (por ejemplo, trabajar en casa) — trabajar en hogares privados (por ejemplo, proporcionar cuidados o funciones domésticas en los hogares de otras personas)
Carga de trabajo y ritmo de trabajo	— sobrecarga de trabajo o subcarga — altos niveles de presión de tiempo — continuamente sujeto a plazos — ritmo de la máquina — alto nivel de trabajo repetitivo
Horas de trabajo y horario	— falta de variedad de trabajo — trabajo por turnos — horarios de trabajo inflexibles — horas impredecibles — horas largas o poco sociables — trabajo fragmentado o trabajo que no es significativo — requisitos continuos para completar el trabajo con poca antelación
Seguridad laboral y trabajo precario	— incertidumbre con respecto a la disponibilidad de trabajo, incluido el trabajo sin horarios establecidos — posibilidad de despido o pérdida temporal del trabajo con salario reducido — empleo poco remunerado o inseguro, incluido el empleo atípico — Trabajar en situaciones que no están adecuadamente cubiertas o protegidas por la legislación laboral o la protección social.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Tabla 2 - Factores sociales en el trabajo

	Ejemplos de
Relaciones interpersonales	— comunicación deficiente, incluido el intercambio de información deficiente — malas relaciones entre gerentes, supervisores, compañeros de trabajo y clientes u otras personas con las que los trabajadores interactúan — conflicto interpersonal — acoso, intimidación, victimización (incluido el uso de herramientas electrónicas como el correo electrónico y las redes sociales), violencia de terceros — falta de apoyo social — Relaciones desiguales de poder entre grupos de trabajadores dominantes y no dominantes. — aislamiento social o físico
Liderazgo	— falta de visión y objetivos claros — estilo de gestión inadecuado a la naturaleza del trabajo y su demanda — no escuchar o escuchar solo casualmente las quejas y sugerencias — retención de información — Proporcionar comunicación y apoyo inadecuados. — falta de responsabilidad — falta de equidad — prácticas de toma de decisiones inconsistentes y deficientes — abuso o mal uso del poder
Cultura organizacional / de grupo de trabajo	— mala comunicación — bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal — Falta de definición o acuerdo sobre los objetivos organizacionales. — aplicación inconsistente e inoportuna de políticas y procedimientos, toma de decisiones injusta
Reconocimiento y recompensa	— desequilibrio entre el esfuerzo de los trabajadores y el reconocimiento y la recompensa formales e informales — falta de reconocimiento y apreciación apropiados de los esfuerzos de los trabajadores de manera justa y oportuna
Desarrollo de carrera	- carrera profesional estancamiento e incertidumbre, subpromoción o sobrepromoción, falta de oportunidades para el desarrollo de habilidades
Apoyo	— falta de apoyo de supervisores y compañeros de trabajo — falta de acceso a servicios de apoyo — falta de información / formación para apoyar el desempeño laboral

Solo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Tabla 2*(continuado)*

Ejemplos de	
Supervisión	— Falta de retroalimentación constructiva sobre el desempeño y procesos de evaluación. — falta de aliento / reconocimiento — falta de comunicación — falta de visión organizacional compartida y objetivos claros — Falta de apoyo y / o recursos para facilitar mejoras en el desempeño. — falta de equidad — mal uso de la vigilancia digital
Cortesía y respeto	— falta de confianza, honestidad, respeto, cortesía y justicia — Falta de respeto y consideración en las interacciones entre los trabajadores, así como con los clientes, los clientes y el público.
Equilibrio trabajo-vida	— tareas de trabajo, roles, horarios o expectativas que hacen que los trabajadores continúen trabajando en su propio tiempo — demandas conflictivas del trabajo y el hogar — trabajo que afecta la capacidad de los trabajadores para recuperarse
Violencia en el trabajo	— incidentes que impliquen un desafío explícito o implícito a la salud, la seguridad o el bienestar en el trabajo; La violencia puede ser interna, externa o iniciada por el cliente, por ejemplo: — abuso — amenazas — agresión (física, verbal o sexual) — la violencia de género
Acoso	— Comportamientos no deseados, ofensivos e intimidantes (de naturaleza sexual o no sexual) que se relacionan con una o más características específicas del individuo objetivo, por ejemplo: — raza — identidad de género — religión o creencia — orientación sexual — discapacidad — edad

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Tabla 2*(continuado)*

Ejemplos de	
Bullying y victimización	— comportamientos irrazonables repetidos (más de una vez) que pueden representar un riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo; los comportamientos pueden ser abiertos o encubiertos, por ejemplo: — aislamiento social o físico — Asignar tareas sin sentido o desfavorables. — insultos, insultos e intimidación — comportamiento debilitante — crítica pública indebida — retener información o recursos críticos para el trabajo de uno — rumores maliciosos o chismes — asignando plazos imposibles
NOTA 1 Puede haber una variedad de políticas, legislación y prácticas en relación con los temas de esta tabla. Consultar la orientación y / o la legislación pertinente es parte de la comprensión de los requisitos legales y otros requisitos (consulte ISO 45001: 2018, 6.1.3). NOTA 2 La intimidación y el acoso pueden ocurrir tanto cara a cara como electrónicamente (por ejemplo, redes sociales).	

Tabla 3 - Entorno de trabajo, equipo y tareas peligrosas

Ejemplos de	
Entorno de trabajo, equipos y tareas peligrosas.	— Disponibilidad, idoneidad, confiabilidad, mantenimiento o reparación inadecuados del equipo. — malas condiciones en el lugar de trabajo, como falta de espacio, mala iluminación y ruido excesivo — Falta de las herramientas, equipos u otros recursos necesarios para completar las tareas laborales. — Trabajar en condiciones o situaciones extremas, como temperaturas muy altas o bajas, o en altura. — trabajar en entornos inestables como zonas de conflicto

6.1.2.1.3 La organización debería establecer, implementar y mantener procesos continuos y proactivos para identificar los peligros psicosociales. Esto se puede hacer, por ejemplo:

a) revisar las descripciones de puestos;

b) analizar tareas, horarios y ubicaciones de trabajo;

c) consultar con trabajadores, clientes y otras partes interesadas a intervalos regulares;

d) analizar evaluaciones de desempeño, encuestas a trabajadores, cuestionarios estandarizados, auditorías, etc .;

e) realizar entrevistas, discusiones en grupo o usar listas de verificación;

f) realizar inspecciones y observaciones en el lugar de trabajo que ayuden a comprender cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan los trabajadores entre sí;

g) revisar información documentada relevante, como informes de incidentes, informes de peligros y riesgos, estadísticas de salud ocupacional agrupadas, reclamos de indemnización por accidentes de trabajo, encuestas de trabajadores, datos de ausentismo y rotación de trabajadores.

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

NOTA 1 Cuando la información documentada pueda identificar a trabajadores específicos, es importante agregar (agrupar) los datos para garantizar que se respete la privacidad de cada trabajador y que no se pueda identificar a trabajadores específicos. Se espera que la organización tenga en cuenta el conocimiento, la experiencia y la competencia de los trabajadores en relación con sus puestos de trabajo y consulte con los trabajadores y representantes de los trabajadores pertinentes, cuando existan, en la identificación de peligros psicosociales y en cómo se diseña y realiza su trabajo.

Al identificar los peligros psicosociales, las organizaciones deben tener en cuenta que los peligros psicosociales interactúan entre sí y con otros tipos de peligros en el entorno laboral. Por ejemplo, los peligros psicosociales pueden aumentar el riesgo de exposición a otros peligros a través de errores humanos, mayor presión de tiempo o expectativas socioculturales sobre cómo trabajar con otros peligros. Pueden ocurrir más efectos adversos dentro de los mismos niveles de exposición cuando se trabaja en condiciones que incluyen riesgos psicosociales incontrolados.

Las organizaciones deben tener en cuenta cómo la exposición a otros peligros (por ejemplo, peligros biológicos, contaminantes transportados por el aire, trabajo en altura, espacios confinados) también puede contribuir a los riesgos psicosociales, ya que los trabajadores pueden preocuparse por las posibles implicaciones de tales exposiciones o experiencias. Se sabe que las tareas manuales peligrosas (por ejemplo, levantar objetos, movimientos repetitivos) interactúan con los peligros psicosociales e influyen en los resultados, como los trastornos musculoesqueléticos (TME).

La organización debe tener en cuenta los factores humanos en relación con los peligros psicosociales en todas las partes de un sistema de gestión de la SST. Los factores humanos representan las habilidades y limitaciones de las personas y, por lo tanto, son relevantes para el éxito o no de la evaluación de riesgos, los controles de riesgos y el diseño, implementación y efectividad de las tareas o procesos de trabajo. El conocimiento de los factores humanos al diseñar y rediseñar el trabajo puede conducir a resultados más positivos en relación con las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo.

Se puede utilizar una variedad de métodos para analizar los factores humanos relevantes para tareas de trabajo particulares, incluida la observación, la consulta, las técnicas de análisis de tareas y las auditorías especializadas. Identificar qué factores humanos son relevantes para tareas laborales específicas puede, en algunas circunstancias, ser complejo y requerir asesoramiento o conocimientos especializados.

NOTA 2 Más La información sobre factores humanos se puede encontrar en ISO 10075-2 e ISO 6385.

6.1.2.2 Evaluación de riesgos y oportunidades

La organización debe evaluar los riesgos relacionados con los peligros psicosociales identificados (ver6.1.2) y buscar oportunidades para reducir riesgos e impulsar la mejora continua. Esta evaluación debe:

a) proporcionar información sobre el daño potencial;

b) comparar los grupos que difieren en la exposición o en la notificación de peligros psicosociales;

c) considerar la interacción de los riesgos psicosociales con los riesgos de otros peligros identificados;

d) priorizar los peligros de acuerdo con el nivel de riesgo;

e) considerar la diversidad de la fuerza laboral y las necesidades de grupos particulares, así como el contexto más amplio de la organización;

f) proporcionar información sobre medidas de control y oportunidades de mejora.

6.2 Objetivos para abordar el riesgo psicosocial

La organización debería:

a) establecer objetivos mensurables consistentes con la política;

b) Desarrollar e implementar planes para asegurar que estos objetivos puedan lograrse.

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

7 Apoyo

7.1 Recursos

La organización debería establecer, proporcionar y mantener los recursos necesarios para lograr sus objetivos con respecto a la gestión del riesgo psicosocial. La organización debe considerar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y otros específicos para sus operaciones.

7.2 Competencia

7.2.1 La organización debería:

a) desarrollar la competencia necesaria para identificar los peligros psicosociales y gestionar los riesgos psicosociales (por ejemplo, comprender cómo los peligros psicosociales pueden interactuar entre sí y con otros peligros, y la naturaleza y alcance de sus posibles resultados);

b) emprender acciones, incluida la formación y el desarrollo profesional, según proceda, para ayudar a los trabajadores a adquirir y mantener las competencias necesarias;

c) asegurar que los trabajadores y otras partes interesadas relevantes tengan la competencia para implementar las medidas y procesos necesarios para la prevención de riesgos psicosociales;

d) asegurarse de que los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes comprendan los procesos para informar o plantear inquietudes;

e) buscar asesoramiento externo pertinente si este conocimiento no está disponible

en la organización; F) evaluar la efectividad de las acciones tomadas para asegurar la

competencia;

g) llevar teniendo en cuenta las necesidades, la experiencia, las habilidades lingüísticas, la alfabetización y la diversidad de los trabajadores individuales.

7.2.2 La organización debería establecer los requisitos de competencia para:

a) la alta dirección y los trabajadores con responsabilidad jerárquica;

b) trabajadores que realizan evaluaciones de riesgos;

c) trabajadores que implementan medidas de control y otras intervenciones (ver 8.1.1);

d) trabajadores que realizan evaluaciones y revisiones del proceso y sus resultados.

La organización debería conservar información documentada relacionada con la competencia, incluida la formación y otras acciones tomadas, y consultar a los trabajadores al determinar la competencia necesaria para identificar, prevenir y gestionar los riesgos psicosociales.

7.3 Conciencia

7.3.1 Según corresponda, la organización debería informar a los trabajadores y a otras partes interesadas relevantes de los factores en el lugar de trabajo que pueden:

a) afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

b) potencialmente crear o aumentar el estigma y / o la discriminación;

c) reducir los riesgos psicosociales;

d) Apoyar sus funciones y responsabilidades para promover la salud y la seguridad y mejorar el bienestar en el trabajo.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

7.3.2 Al desarrollar la conciencia sobre el riesgo psicosocial, la organización debe tener en cuenta:

a) la importancia del apoyo de la alta dirección para informar sobre los peligros psicosociales y la protección contra represalias por tales informes;

b) acciones que los trabajadores pueden tomar para abordar los peligros psicosociales y cómo se espera que responda la organización;

c) los beneficios potenciales de compartir experiencias y mejores prácticas por parte de los trabajadores y otras partes interesadas;

d) conocimientos y formación existentes de los trabajadores y otras partes interesadas;

e) la necesidad de incorporar e integrar la conciencia de los riesgos psicosociales en los procesos y políticas (por ejemplo, durante la orientación de nuevos trabajadores);

f) oportunidades proporcionadas por eventos y reuniones existentes (por ejemplo, eventos de toda la organización, reuniones regulares del personal);

g) los riesgos, oportunidades e impactos que surgen de los cambios en el lugar de trabajo;

h) la necesidad de identificar y tomar acciones para eliminar el estigma y / o la discriminación.

La organización debe concienciar a los trabajadores y otras partes interesadas de las acciones que está tomando para gestionar los riesgos psicosociales, incluidas acciones para fomentar la denuncia de peligros psicosociales, reducir el miedo a las represalias asociadas con la denuncia y promover la confianza en su sistema de gestión de la SST.

7.4 Comunicación

La comunicación es importante porque demuestra el compromiso de gestionar los riesgos psicosociales, promover el bienestar en el trabajo e informar a los trabajadores y otras partes interesadas de lo que se espera de ellos y lo que pueden esperar de la organización.

La organización debe comunicar a los trabajadores y otras partes interesadas relevantes información sobre el riesgo psicosocial que se pueda acceder, comprender y utilizar. Al comunicarse, la organización debería:

a) demostrar el compromiso de la alta dirección con otros trabajadores, para aumentar el conocimiento y el uso de los procesos;

b) brindar oportunidades de retroalimentación a la alta dirección por parte de los trabajadores sobre acciones, programas y políticas destinadas a facilitar la participación de los trabajadores;

c) delinear el desarrollo de sus procesos para la gestión del riesgo psicosocial y su efectividad;

d) responder a las ideas y preocupaciones de los trabajadores y otras partes interesadas y sus aportes al sistema de gestión de la SST con respecto a los riesgos psicosociales;

e) incluir información sobre cómo los cambios relacionados con el trabajo pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

f) proporcionar información de auditorías y otras evaluaciones.

La información relevante debe ser accesible y adaptada a las necesidades de los trabajadores (por ejemplo, en diferentes idiomas o utilizando diferentes medios como videoclips o archivos de audio).

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

7.5 Información documentada

7.5.1 General

El sistema de gestión de la SST de la organización debería incluir información documentada según sea necesario para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales.

La información documentada incluye:

a) procesos para la gestión del riesgo psicosocial;

b) detalles de roles, responsabilidades y autoridades;

c) evaluación (es) de riesgos psicosociales;

d) resultados de las medidas de seguimiento, evaluación, control y su eficacia;

e) cómo se cumplen los requisitos legales y otros requisitos.

7.5.2 Confidencialidad

La organización debe establecer procesos relacionados con los riesgos psicosociales que aseguren la confidencialidad de la información personal con especial atención a los requisitos legales relevantes y otros requisitos.

La organización debería:

a) mantener la confidencialidad de la información documentada e indocumentada con respecto a la experiencia de riesgo psicosocial de un trabajador individual;

b) proteger contra la divulgación de los resultados posteriores a la exposición a peligros psicosociales (como tratamiento médico, tiempo fuera del trabajo, arreglos laborales flexibles) e información médica;

c) informar a los trabajadores de cualquier límite que se aplique a la confidencialidad.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

8.1.1 General

8.1.1.1 La organización debe planificar, implementar, controlar y mantener procesos para gestionar de manera adecuada y eficaz los riesgos psicosociales y las nuevas oportunidades, incluidas acciones o actividades para:

a) eliminar los peligros y reducir los riesgos psicosociales considerando el mejor ajuste entre las tareas, estructuras y procesos de trabajo y las necesidades de los trabajadores;

b) analizar los controles que ya existen para gestionar los riesgos psicosociales y sus efectos sobre las personas o la organización;

c) revisar, analizar y evaluar las prácticas de gestión existentes y el apoyo de los trabajadores para controlar los peligros psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y otros resultados de salud asociados;

d) adoptar una estrategia integral a largo plazo que considere las políticas, la estructura, los recursos, los sistemas y operaciones existentes y las prácticas de la organización;

e) diseñar y gestionar el trabajo para prevenir riesgos para la salud y la seguridad psicológicas y promover el bienestar en el trabajo.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

8.1.1.2 La organización debería completar una evaluación de los riesgos psicosociales, teniendo en cuenta los controles existentes, para:

a) determinar si estos controles son adecuados o necesitan mejoras;

b) identificar si se requieren nuevos controles si la evaluación de los riesgos psicosociales ha identificado daños reales o potenciales derivados de la exposición a peligros psicosociales;

c) eliminar los peligros psicosociales relacionados con el trabajo siempre que sea posible, y controlar los riesgos asociados si no es posible eliminarlos, siguiendo el principio de la jerarquía de controles (ver ISO 45001: 2018, Cláusula 8).

8.1.1.3 Al gestionar los riesgos psicosociales, se puede utilizar una combinación de los siguientes niveles de intervención:

a) primario: controles a nivel organizacional para prevenir o reducir los efectos nocivos y promover el bienestar en el trabajo;

b) secundaria: aumentar los recursos que ayuden a los trabajadores a hacer frente a los riesgos psicosociales mediante la sensibilización y la comprensión mediante una formación eficaz y otras medidas adecuadas;

c) terciario: reducir los efectos nocivos de la exposición a peligros psicosociales mediante la implementación de programas de rehabilitación y la adopción de otras acciones correctivas y de apoyo.

NOTA 1 Algunas organizaciones tienen su propio servicio de salud ocupacional o programas de asistencia al trabajador. Las organizaciones que no tienen experiencia interna pueden buscar asistencia de fuentes externas competentes, si es necesario.

NOTA 2 Los tres niveles de intervenciones primarias, secundarias y terciarias reflejan la jerarquía de controles para respaldar una gestión eficaz del riesgo psicosocial.

8.1.2 Eliminar peligros, reducir los riesgos de SST y promover el bienestar en el trabajo

8.1.2.1 Medidas de control del riesgo psicosocial

Eliminar los peligros y reducir los riesgos psicosociales promueve el bienestar en el trabajo. Existen varias estrategias para gestionar los riesgos psicosociales y promover la SST. Las estrategias para eliminar los peligros, reducir los riesgos psicosociales y promover el bienestar deben desarrollarse en consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores.

8.1.2.2 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo

La organización debería implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo. En muchos casos, esto requiere rediseñar los procesos de trabajo, no solo ajustar las tareas. Las medidas pueden incluir:

a) aumentar el control de los trabajadores sobre la forma en que realizan su trabajo, por ejemplo, introduciendo el trabajo flexible, el trabajo compartido, más consultas sobre las prácticas laborales o permitiendo que los trabajadores controlen el ritmo de las tareas laborales;

b) permitir descansos para controlar la fatiga y restringir el contacto relacionado con el trabajo a través del teléfono móvil y el correo electrónico en horas no laborables;

c) consultar a los trabajadores y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores sobre los cambios en el lugar de trabajo y cómo estos pueden afectarlos;

d) definir roles de trabajo, relaciones de supervisión y requisitos de desempeño para minimizar la confusión y la ambigüedad;

e) priorizar las tareas y permitir plazos flexibles para su finalización;

Solo para fines académicos

 © ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

f) facilitar el desarrollo de competencias y asignar tareas laborales a trabajadores con conocimientos, habilidades y experiencia adecuados a la complejidad y duración de la tarea;

g) proporcionar un mayor acceso al apoyo social para los trabajadores que trabajan a distancia o que trabajan en lugares de trabajo aislados;

h) limitar el trabajo remoto y / o aislado, si procede;

i) proporcionar supervisión eficaz, retroalimentación constructiva y orientación a los trabajadores;

j) mejorar las actitudes hacia la gestión y denuncia de riesgos psicosociales, incluidos el estrés, el acoso, el acoso y la violencia en el trabajo relacionados con el trabajo;

k) proporcionar apoyo práctico durante los períodos de mayor carga de trabajo (por ejemplo, trabajadores adicionales o con más experiencia).

8.1.2.3 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionados con factores sociales

La organización debe implementar medidas de control de los riesgos psicosociales relacionados con los factores sociales en el trabajo. Las medidas pueden incluir:

a) aumentar la conciencia sobre los riesgos psicosociales y proporcionar información y formación a los trabajadores sobre cómo denunciarlos;

b) fomentar la notificación temprana de problemas por parte de los trabajadores demostrando el compromiso de la organización de proporcionar un entorno de trabajo de apoyo y respeto, y mantener la confidencialidad;

c) establecer medidas de apoyo para los trabajadores que están sufriendo impactos negativos por la exposición a riesgos psicosociales;

d) desarrollar políticas y guías organizacionales que describan los comportamientos laborales esperados y cómo se manejarán los comportamientos inaceptables;

e) proporcionar instrucciones específicas sobre cómo gestionar los riesgos previsibles, cómo responder si ocurre un incidente y cómo proporcionar asistencia posterior al incidente a los trabajadores;

f) proporcionar formación para desarrollar la conciencia y las habilidades adecuadas para identificar los riesgos psicosociales y reconocer los primeros signos de estrés y mala salud relacionados con el trabajo;

g) proporcionar acceso a, o información sobre, servicios de apoyo, servicios generales de salud ocupacional, debriefing confidencial, servicios de consejería y mediación de conflictos;

h) proporcionar información a los trabajadores sobre sus derechos y responsabilidades;

i) reconocer y recompensar el compromiso y los logros de los trabajadores;

j) mejorar la cultura del lugar de trabajo a través de una variedad de programas integrados (por ejemplo, prácticas de gestión de la salud y la seguridad, responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, participación de la comunidad);

k) promover un lugar de trabajo libre de violencia y acoso relacionados con el trabajo;

l) Brindar a las víctimas de la violencia y el acoso relacionados con el trabajo (incluida la violencia de género y el acoso sexual) acceso a servicios de apoyo receptivos y seguros.

Solo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

8.1.2.4 Medidas de control de riesgos psicosociales relacionadas con el entorno de trabajo, los equipos y las tareas peligrosas

La organización debe implementar medidas de control para los riesgos psicosociales relacionados con el entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas, que incluyen:

a) proporcionar y mantener el equipo adecuado para realizar el trabajo (por ejemplo, equipo de manipulación manual) y mejorar el equipo según sea necesario;

b) mejorar el entorno del lugar de trabajo y las características físicas del lugar de trabajo para aislar o proteger a los trabajadores de los peligros (por ejemplo, ruido, iluminación, vibración, temperatura, productos químicos);

c) aislar o proteger a los trabajadores de los peligros psicosociales, por ejemplo, con barreras físicas para reducir el riesgo de violencia;

d) proporcionar y exigir el uso de equipo de protección personal (EPP) adecuado y eficaz cuando existan riesgos que no puedan minimizarse mediante controles de orden superior más eficaces.

NOTA El equipo de protección personal adecuado puede reducir las preocupaciones de los trabajadores sobre la exposición a una variedad de otros peligros y puede contribuir a controlar y reducir los riesgos psicosociales relacionados con el entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas (verTabla 3).

8.1.2.5 Signos de exposición al riesgo psicosocial

La organización debería permitir a los trabajadores identificar signos de exposición a riesgos

psicosociales. Los ejemplos a nivel individual y / o grupal pueden incluir:

a) cambios en el comportamiento;
b) aislamiento social o retraimiento, rechazar ofertas de ayuda o descuidar las necesidades de bienestar personal;
c) aumento de la ausencia del trabajo o de venir a trabajar cuando está enfermo;
d) falta de compromiso;
e) energía reducida;
f) alta rotación de personal;
g) desempeño de baja calidad o no completar las tareas / asignaciones a tiempo;
h) deseo reducido de trabajar con otros;
i) conflictos, falta de voluntad de cooperar y acoso;
j) mayor frecuencia de incidentes o errores.

8.1.3 Gestión del cambio

Los cambios organizativos y relacionados con el trabajo pueden influir en los riesgos psicosociales o crear riesgos psicosociales adicionales. La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la comunicación y el control de los cambios que pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, que incluyen:

a) cambios en los objetivos, actividades, procesos de trabajo y liderazgo de la organización (por ejemplo, ubicación y entorno del lugar de trabajo; equipo y recursos; fuerza laboral y condiciones de empleo);

b) cambios en las tareas y la organización del trabajo (por ejemplo, patrones de turnos, flujo de trabajo, líneas jerárquicas) y condiciones de trabajo;

c) cambios a los requisitos legales y otros requisitos;

d) cambios en el conocimiento o la información sobre peligros y riesgos psicosociales;

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Sólo para Fines académicos

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

e) avances en el conocimiento y la tecnología, y la necesidad de mejorar la competencia mediante formación adicional;

La organización debe involucrar a los trabajadores y representantes de los trabajadores, cuando existan, en una etapa temprana del proceso de cambio y durante todo el proceso, particularmente durante la reestructuración.

8.1.4 Adquisiciones, contratación y subcontratación

La adquisición de productos y servicios y la contratación y subcontratación de actividades pueden afectar los riesgos psicosociales existentes y crear nuevos riesgos o nuevas oportunidades. Las organizaciones deben establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para controlar los riesgos psicosociales que surgen de la exposición a los peligros relacionados con las adquisiciones, la contratación y la subcontratación, que tengan en cuenta:

a) cómo la adquisición de productos y servicios crea estos riesgos (por ejemplo, a través de la presencia de visitantes en el lugar de trabajo o la programación de la entrega de productos y servicios que impactan en los horarios de trabajo de la organización y las cargas de trabajo de los trabajadores, el desempeño y las necesidades de capacitación);
b) cómo la participación de los contratistas puede afectar la cultura del lugar de trabajo, los roles y expectativas de los trabajadores;
c) cómo la subcontratación de actividades impacta en los horarios, cargas de trabajo, cambios en las tareas laborales, seguridad laboral, supervisión o la calidad del trabajo;
d) cómo la organización, sus contratistas y proveedores y otras partes interesadas gestionan el deber compartido de proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe tener en cuenta que las emergencias en el lugar de trabajo pueden presentar riesgos psicosociales (por ejemplo, a través de traumas, amenazas a la vida). La exposición a riesgos psicosociales también puede crear situaciones de emergencia (por ejemplo, violencia, amenazas) para otros trabajadores y otras partes interesadas.

Garantizar la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo y gestionar el riesgo psicosocial en caso de una emergencia (por ejemplo, desastre natural, enfermedades infecciosas emergentes, suicidio de un colega, incidentes, crisis, terror, amenazas, robos, despidos, cierres). , fuego), la organización debería:

a) reconocer que una amplia gama de situaciones de emergencia pueden afectar la salud, la seguridad y el bienestar psicológicos;
b) prepararse para la inclusión de la atención adecuada en la respuesta planificada a situaciones de emergencia;
c) establecer prioridades al responder a las necesidades de los trabajadores y otras partes interesadas, según corresponda;
d) Utilice trabajadores competentes, servicios de emergencia u otros especialistas apropiados para responder a la situación de emergencia y busque asesoramiento y apoyo adicionales según sea necesario.

8.3 Rehabilitación y reincorporación al trabajo

La organización debe diseñar e implementar programas apropiados de rehabilitación y reincorporación al trabajo.

Los programas de rehabilitación y reincorporación al trabajo tienen como objetivo proporcionar el apoyo adecuado a los trabajadores que experimentan el impacto negativo de la exposición a peligros psicosociales, incluso cuando esto ha dado lugar a una ausencia del trabajo. Al diseñar estos programas, la organización debe tener en cuenta que los trabajadores pueden tener un mayor potencial de exposición a riesgos psicosociales como parte del proceso de regreso al trabajo. Por ejemplo, los ajustes laborales para facilitar el regreso al trabajo pueden resultar en cambios en las tareas laborales, las relaciones y la interacción social, la supervisión, la cultura laboral y las percepciones de logro y valor en el trabajo. La posibilidad de una mayor exposición a riesgos psicosociales se aplica a los trabajadores que regresan al trabajo independientemente del motivo de su ausencia.

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Es importante una respuesta temprana y de apoyo a los trabajadores afectados negativamente. Las organizaciones pueden fomentar la notificación temprana de problemas demostrando su compromiso de mantener la confidencialidad y proporcionando un entorno de trabajo de apoyo y respeto (verCláusula 5).

El potencial de exposición a riesgos psicosociales durante el regreso al trabajo debe gestionarse de manera coherente con la forma en que se deben prevenir y gestionar todos los riesgos psicosociales.

Entre los ejemplos de medidas para mejorar la rehabilitación y el regreso al trabajo se incluyen:

a) proporcionar acceso o información sobre los servicios generales de salud ocupacional, ya sean internos o externos a la organización;

b) proporcionar acceso a, o información sobre, debriefing confidencial, servicios de asesoramiento, servicios de mediación de conflictos y acceso a evaluaciones relevantes, etc .;

c) hablar con un trabajador afectado para comprender y planificar ajustes laborales razonables para respaldar el regreso al trabajo;

d) garantizar que los trabajadores con funciones de gestión sean competentes para gestionar el impacto de la exposición a los peligros psicosociales y comprender los requisitos legales aplicables y otros requisitos cuando los trabajadores regresen al trabajo;

e) monitorear regularmente los programas de rehabilitación y regreso al trabajo para establecer si existen riesgos nuevos o no identificados previamente;

f) consultar con otras partes interesadas pertinentes, incluidos los profesionales de la salud ocupacional, en la gestión del proceso de regreso al trabajo con respecto al progreso y los cambios necesarios en el programa de regreso al trabajo.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

9.1.1 Una organización debe establecer e implementar un enfoque sistemático para monitorear y medir las actividades relacionadas con la gestión del riesgo psicosocial y el desempeño del sistema de gestión de la SST.

El seguimiento y la medición del desempeño deben:

a) determinar el grado de cumplimiento de la política y el cumplimiento de los objetivos;

b) proporcionar datos sobre actividades relacionadas con la salud psicológica y la seguridad en el lugar de trabajo, reconociendo la necesidad de confidencialidad de la información personal;

c) determinar si los procesos para la identificación de peligros psicosociales y la evaluación del riesgo están en su lugar y los controles están operando de manera efectiva (por ejemplo, teniendo en cuenta los signos de exposición del trabajador al riesgo psicosocial como se establece en 8.1.2.5);

d) proporcionar la base para las decisiones sobre mejoras relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

e) determinar en qué medida la organización ha cumplido con los requisitos legales y otros requisitos;

f) proporcionar información sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST en la gestión de los riesgos psicosociales.

La organización debería desarrollar medidas cualitativas y cuantitativas apropiadas en consulta y con la participación de los trabajadores y, cuando existan, sus representantes.

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

9.1.2 La organización debe mantener, monitorear, revisar y revisar, según sea necesario, las medidas de control de los riesgos psicosociales para garantizar que sigan siendo efectivas. Las revisiones deben ocurrir:

a) si se identifica un nuevo peligro o riesgo;
b) si una medida de control no es adecuada para minimizar el riesgo;
c) antes de que se produzca un cambio significativo en el lugar de trabajo (por ejemplo, un cambio en el entorno de trabajo o en los sistemas de trabajo);
d) cuando la consulta indique que es necesaria una revisión o los trabajadores o los representantes de los trabajadores soliciten una revisión.

La organización debería conservar la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño.

La organización debe establecer indicadores clave de desempeño y recopilar y analizar datos relevantes. Los indicadores adelantados permiten predecir el desempeño futuro y deben usarse además de los indicadores rezagados que indican una mejora en comparación con el desempeño pasado.

9.2 Auditoría interna

La organización debería:

a) realizar auditorías internas a intervalos planificados, incluida la consideración de los riesgos psicosociales;
b) utilizar los resultados para evaluar la eficacia de la gestión de los riesgos psicosociales;
c) Identificar brechas en el desempeño para identificar oportunidades para mejorar continuamente la gestión de riesgos psicosociales.

9.3 Revisión de gestión

9.3.1 La revisión por la dirección asegura que la alta dirección se mantenga informada sobre el desempeño del riesgo psicosocial de forma regular y el grado en que la organización ha cumplido su política y objetivos para la gestión de riesgos psicosociales. Los resultados del seguimiento y la medición proporcionan la base para el análisis durante el proceso de revisión por la dirección y se utilizan para evaluar la idoneidad, idoneidad y eficacia generales de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial. La toma de decisiones basada en evidencia es clave para mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la SST.

La alta dirección debería:

a) revisar la gestión de la organización del riesgo psicosocial a intervalos planificados;

b) utilizar los resultados del análisis y la evaluación durante el proceso de revisión por la dirección;

c) evaluar la idoneidad, idoneidad y eficacia generales de sus actividades para gestionar el riesgo psicosocial;

d) evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios, y utilizar los resultados de la revisión por la dirección como base para las actividades de mejora continua;

e) conservar información documentada de las revisiones por la dirección.

9.3.2 Las aportaciones a las revisiones de la dirección relacionadas con el riesgo psicosocial deben incluir:

a) resultados de auditorías y evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otros requisitos que la organización suscriba;

b) los resultados de la participación y consulta;

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

c) el desempeño de riesgo psicosocial de la organización;

d) Datos de SST y otros datos (por ejemplo, servicios de apoyo, planes de discapacidad, planes de compensación);

e) el estado de las investigaciones de incidentes y las acciones correctivas tomadas para prevenir riesgos psicosociales para los trabajadores.

La alta dirección debe comunicar los resultados relevantes de la revisión por la dirección en relación con el riesgo psicosocial a los trabajadores y otras partes interesadas, según corresponda.

10 Mejora

10.1 General

A medida que implementa acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión de la SST y el desempeño en relación con el riesgo psicosocial, la organización debe tener en cuenta el resultado de:
a) evaluaciones de desempeño;
b) informes de incidentes;
c) consultas y recomendaciones de los trabajadores y, cuando existan, representantes de los trabajadores;
d) auditorías;
e) revisiones de gestión.

La organización debe evaluar la efectividad de las acciones de mejora.

10.2 Incidente, inconformidad y acción correctiva

La organización debería:

a) contar con un proceso para abordar las no conformidades e incidentes relacionados con el riesgo psicosocial;

b) considerar el desarrollo de un proceso específico para investigar las no conformidades e incidentes dada la naturaleza sensible de los incidentes que impactan en la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el trabajo;

c) definir procesos para la denuncia de no conformidades e incidentes que mantengan la confidencialidad y proporcionen una respuesta oportuna a las denuncias;

d) alentar y apoyar la presentación de informes para reducir el temor a represalias;

e) utilizar la información obtenida de las investigaciones y recomendaciones de acciones correctivas para identificar oportunidades de mejora.

NOTA Una no conformidad ocurre siempre que existe una falta de conformidad real o potencial con los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización. Un incidente ocurre cuando hay una lesión o enfermedad real o potencial de un trabajador.

10.3 Mejora continua

La organización debería:

a) recopilar información sobre las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos psicosociales, el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, y el logro de sus objetivos de SST como parte de su proceso de mejora continua;

b) evaluar las oportunidades para implementar cambios y dar prioridad a aquellos que tienen el mayor potencial para mejorar la salud psicológica, la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo.

Sólo para fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Bibliografía

[1] ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

[2] ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso.

[3] ISO 10075-2, Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental - Parte 2: Principios de diseño

[4] ISO 6385, Principios ergonómicos en el diseño de sistemas de trabajo.

Sólo para Fines académicos

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados

Con licencia para safety line sac / JOSE LOAYZA (
jose.loayza@safetylineperu.com) Orden de tienda ISO: OP-533836 /
Descargado: 2021-07-08

Sólo para Fines académicos

ICS 13.100
Precio basado en 23 páginas

© ISO 2021 - Todos los derechos reservados