



***Programa de Intervención para Factores Psicosociales de una Empresa con Actividad Económica de Multiservicios.***

Hernández, N. & Rodríguez, B. (2024). Programa de Intervención para Factores Psicosociales de una Empresa con Actividad Económica de Multiservicios. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia.

Nury Yolima Hernández Quintero

ID 296307

Briyedt Adela Rodríguez Morales

ID 496958

Asesor(a)

Wilder Hernández Duarte

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

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

Trabajo

**2024**

*Programa de Intervención para Factores Psicosociales de una Empresa con Actividad Económica de Multiservicios*

Nury Yolima Hernández Quintero

ID 296307

Briyedt Adela Rodríguez Morales

ID 496958

Asesor(a)

Wilder Hernández Duarte

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

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

Trabajo

**2024**

### **Dedicatoria**

En profundo agradecimiento a nuestras familias, por su amor y apoyo incondicional durante todo nuestro camino académico. Sin su ayuda, este logro no habría sido posible, por su amor, apoyo y comprensión durante los momentos más estresantes de nuestra carrera académica. Este trabajo es también su logro; a Dios por ser el inspirador para cada uno de nuestros pasos dados en nuestro convivir diario.

### **Agradecimientos**

A nuestro profesor Wilder Hernández tutor de este trabajo. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia no habiéramos aprendido lo suficiente durante la ejecución del trabajo. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus recomendaciones cuando más lo necesitamos. Gracias por sus orientaciones.

## CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

### Contenido

1. Problema.....	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Pregunta de investigación.....	17
2. Objetivos.....	17
2.1 Objetivo general .....	17
2.2 Objetivos específicos.....	17
3. Justificación.....	17
4. Marco de referencia.....	21
4.1 Marco teórico.....	21
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).....	25
4.3 Marco legal.....	28
5. Metodología.....	30
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	30
5.2 Población y muestra .....	32
5.3 Instrumentos .....	32
5.4 Procedimiento.....	36
5.5 Análisis de la Información.....	37
5.6 Consideraciones éticas.....	38
6. Cronograma .....	39

Tabla 2. Cronograma Investigativo .....	39
7.Presupuesto .....	40
8.Resultados y Discusión.....	41
8.1.1 Resultados.....	41
8.1.2 Estrategias de variables críticas.....	50
8.1.2.1 Variable Crítica; Demandas Del trabajo.....	50
8.1.2.2 Variable crítica: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	62
8.1.3 Estrategias factores protectores. ....	65
8.2 Discusión. ....	68
9.Conclusiones.....	71
10.Recomendaciones .....	73
11.Referencias bibliográficas .....	75
Referencias .....	75
Anexos.....	79

### **Lista de Anexos**

Anexo 1. CheckList 2024 .....	78
Anexo 2. Carta de presentación del proyecto.....	80
Anexo 3. Autorización de ejecución de proyecto aplicado.....	81
Anexo 4. Consentimiento Informado.....	82

### **Lista de Tablas**

Tabla 1: variables a evaluar.....	32
Tabla 2. Cronograma Investigativo.....	38
Tabla 3. Presupuesto .....	39
Tabla 4. Análisis de Variables: Evaluación de Criterios y Resultados.....	41
Tabla 5. Programación de estrategias-Demanda Emocional .....	51
Tabla 6. Programación de estrategias influencia del ambiente laboral sobre extralaboral.....	54
Tabla 7. Programación de estrategias consistencia del rol.....	56
Tabla 8. Programación de estrategias carga mental.....	60
Tabla 9. Programación de estrategias liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	63
Tabla 10. Programación de estrategias factores protectores.....	66

### **Lista de Gráficos**

Gráfico 1. Evaluación de Criterios y Resultados.....	43
Gráfico 2. Demandas del Trabajo.....	44
Gráfico 3. Liderazgo y relaciones sociales. ....	46
Gráfico 4. Factores Protectores .....	48

## **Introducción**

Actualmente a nivel mundial los factores de riesgo psicosocial constituyen una forma particular de peligro para los trabajadores, el objetivo principal de este programa es proponer estrategias de intervención con acciones preventivas de acuerdo a las variables críticas y hallazgos identificados en la actividad económica Multiservicios.

Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral nos pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales que pueden derivar en problemas de salud física y mental que son ocasionados o favorecidos por las condiciones en las que los trabajadores desarrollan sus actividades laborales, generando estrés laboral, conflictos interpersonales, agotamiento emocional, baja productividad y otros efectos adversos en la salud mental de los trabajadores, por ello es de vital importancia abordar de manera efectiva estos riesgos con el fin de crear ambientes laborales seguros, saludables y productivos.

A través del diseño de este programa se busca sensibilizar la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo promoviendo la implementación de medidas preventivas que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa con actividad económica Multiservicios, fortaleciendo el compromiso y la satisfacción con el trabajo, mejorando el entorno laboral y destacando el impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores, proponiendo estrategias efectivas para su prevención y gestión.

Fortaleciendo las relaciones laborales entre los empleados y el empleador, capacitando a los trabajadores, realizando actividades que les permitan mejorar su desempeño laboral y tener ambientes de trabajo más seguros y saludables, también

permitirá recolectar información para explorar las causas y las consecuencias para establecer posibles soluciones que se estén presentando con el fin de adoptar medidas preventivas que mejoren los entornos laborales, la salud mental y física de los trabajadores y les permitan promover un estilo de liderazgo participativo que fomente la comunicación, participación y la toma de decisiones en la compañía contribuyendo a crear un ambiente de trabajo positivo y de confianza, así mismo desde el enfoque metodológico beneficiara la implementación de buenas prácticas ya que el desarrollo de este programa se basará en metodologías y se sugerirá una evaluación continua, lo que garantizara una mejora constante y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la organización. Así mismo desde el enfoque teórico se aportará al conocimiento práctico de los factores de riesgo psicosocial y servirá como modelo para otras empresas, considerando el proceso metodológico propuesto para la definición de acciones.

En este orden de ideas se definieron estrategias para los dominios de demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y acciones para los factores protectores dentro de la organización, por lo cual la metodología de investigación que se adoptó a este proyecto de fue desde el enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, por ende para la recolección de información se inició con la consulta de los resultados de la batería definiendo aquellos factores de riesgo alto y aquellas variables críticas, y se procedió a aplicar un Checklist basado en el criterio a revisar, mecanismo de verificación, cumplimiento y observaciones, para el análisis de la información se realizó una tabulación de los resultados obtenido a través del instrumento aplicado, donde se evaluó que la compañía presenta un nivel de cumplimiento del 44% en los mecanismos de verificación, con un 56% de áreas aún por abordar. La ausencia de mecanismos clave en áreas como la

demanda emocional, la influencia del ambiente laboral sobre lo extralaboral, la consistencia del rol y la carga mental demuestra una necesidad urgente de mejorar los protocolos y prácticas actuales. La falta de mecanismos adecuados en estas áreas no solo afecta la salud y el bienestar de los empleados, sino que también impacta negativamente en la eficiencia operativa y la satisfacción laboral. Aunque la empresa ha avanzado en aspectos como la retroalimentación del desempeño y las características de liderazgo, persisten deficiencias significativas en la divulgación de políticas y en la implementación de controles necesarios.

Abordar estas carencias mediante la implementación de protocolos claros, capacitaciones continuas y una comunicación efectiva permitirá a la compañía crear un entorno laboral más equilibrado y productivo, lo que a su vez contribuirá a la retención del talento y al mejoramiento del desempeño general. Por lo tanto, se desarrollaron estrategias de intervención, basadas en acciones preventivas organizadas por una programación que incluyo fecha de inicio, recursos, responsables, seguimiento e indicadores de medición, estas programaciones se realizaron por cada variable critica identificada, por lo cual se recomienda a la empresa que implemente y desarrolle estas estrategias integrales para superar las deficiencias identificadas y fortalecer su enfoque en la gestión de los factores de riesgo psicosocial.

### **Resumen ejecutivo**

En primer lugar, se dará a conocer los resultados obtenidos mediante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, donde se logra identificar el factor de riesgo en el que se encuentra la actividad económica Multiservicios, obteniendo una ponderación general en los puntos de servicio, de acuerdo con estos resultados se realizará un diseño del plan de divulgación e intervención Global del consolidado general de dominios y dimensiones de la batería aplicada a la organización.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se aplicó la batería de riesgo psicosocial a 1725 colaboradores, correspondiente a 117 en la forma A y 1608 en la forma B, indicando así que el nivel de riesgo en la compañía está en un rango medio.

El objetivo principal es diseñar un programa de Divulgación e intervención que responda a las necesidades evidenciadas en los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, en la actividad económica Multiservicios, promoviendo el bienestar, la óptima salud mental y física de los trabajadores.

## **1. Problema**

### **1.1 Descripción del problema**

Diversos estudios indican que los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral son actualmente la principal causa de los problemas de salud, bienestar y productividad a nivel global, según la organización mundial de la salud, los factores de riesgo psicosocial impactan en la salud mental en el trabajo, incluyendo las siguientes características:

Insuficiencia de capacidades o su empleo insuficiente en el trabajo; cargas o ritmo de trabajo excesivos, falta de personal; horarios excesivamente prolongados, antisociales o inflexibles; falta de control sobre el diseño o la carga del trabajo; condiciones físicas de trabajo inseguras o deficientes; cultura institucional que permite los comportamientos negativos; apoyo limitado por parte de colegas o supervisión autoritaria; violencia, acoso u hostigamiento; discriminación y exclusión; funciones laborales poco definidas; promoción insuficiente o excesiva; inseguridad laboral, remuneración inadecuada o escasa inversión en el desarrollo profesional; y demandas conflictivas para la conciliación de la vida familiar y laboral (Organización Mundial de la salud, 2022).

Según información reportada en la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2013, los factores de riesgo identificados como prioritarios por los trabajadores fueron; Dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial, entre un 20% y un 33%; manifestaron sentir altos niveles de estrés. (Ministerio Del Trabajo, 2019). Seguidamente el

Ministerio destaca que las patologías mentales derivadas del estrés se han incrementado en un 43%. En este orden de ideas la proporción de nuevos diagnósticos de enfermedad mental durante el período 2009 a 2017 reportado por Fasecolda, se encuentra en primer lugar trastornos de ansiedad con el 44%, seguido por el trastorno depresivo recurrente con el 15,1%, en tercer lugar, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11,1%, en quinto lugar, episodio depresivo con el 9,5% (Ministerio Del Trabajo, 2019).

Por lo anterior los gobiernos, los empleadores, las organizaciones que representan a trabajadores y empleadores, y otra partes interesadas responsables de salud y seguridad laboral pueden contribuir a mejorar la salud mental en el trabajo adoptando las siguientes medidas: prevenir problemas de salud mental relacionados con el trabajo mediante la implementación de estrategias de prevención de riesgos; proteger y promover la salud mental para que puedan integrarse para prosperar en el trabajo y fomentar un entorno favorable al cambio. Siendo fundamental que estas medidas se implementen con la participación de los trabajadores, sus representantes y personas con experiencia directa en problemas de salud mental (Organizacion Mundial de la salud, 2022).

Según la resolución 2646 del 2008 las compañías deben emplear intervenciones que permitan el fortalecimiento de conocimientos, desarrollar habilidades, incrementar prácticas de autocuidado y mejoras en el comportamiento, con el fin de incrementar las capacidades individuales al cumplimiento de los sistemas de gestión que hacen parte la de misión institucional (Resolución 2646 de 2008. (Ministerio de Protección Social). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, 2008).

En la empresa cuya actividad económica es Multiservicios, ha identificado factores de riesgo psicosocial entre sus empleados mediante la aplicación de una batería de factores de riesgo psicosocial. Este instrumento fue administrado a 117 colaboradores en forma A y a 1608 en forma B, sumando un total de 1725 colaboradores evaluados. Los resultados revelaron un riesgo medio a nivel global en la compañía, con niveles de riesgo alto identificados en los dominios de Demandas del trabajo y Liderazgo, así como en relaciones sociales en el trabajo.

Los resultados obtenidos revelaron la presencia de factores de riesgo en las sedes de Facatativá, Prado, Fontibón, Tabora, Restrepo, Centro, Soacha, Fusagasugá, Villeta, Zipaquirá, Kennedy, Bosa, y el área Administrativa. Esta situación se considera una alerta que subraya la importancia de intervenir de manera oportuna y fortalecer los factores protectores de la compañía. Entre estos factores protectores se incluyen el plan de incentivos, el reconocimiento a los colaboradores, la claridad en los roles y perfiles de cargo, así como las capacitaciones ofrecidas para la gestión efectiva de las actividades laborales.

Considerando los factores protectores mencionados anteriormente, resulta crucial diseñar un programa integral de intervención en factores de riesgo psicosocial. El objetivo principal de este programa es mitigar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Cuando estos riesgos no son abordados de manera efectiva, los colaboradores enfrentan un mayor riesgo de desarrollar enfermedades laborales, experimentar bajo rendimiento laboral y ver afectado su bienestar tanto a corto como a largo plazo (Organización Mundial de la Salud, 2022) por lo tanto, la implementación de medidas

preventivas y de intervención resulta fundamental para promover un ambiente laboral saludable y sostenible.

En un entorno donde los trabajadores no se sienten respaldados ni cuidados adecuadamente, se pueden generar varios impactos negativos como el aumento del ausentismo, la rotación de personal, la acumulación de trabajo, mayores costos económicos y afectaciones a los indicadores de la compañía. Esto a su vez puede llevar a una disminución en la productividad y en la calidad del servicio. Además, la falta de medidas preventivas y correctivas puede resultar en estrés, conflictos interpersonales y un clima laboral desfavorable para los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial identificados pueden derivar en problemas de salud mental y física, afectando tanto a los trabajadores como al funcionamiento general de la organización. (Organización Mundial de la Salud, Riesgos psicosociales y salud mental, 2024) razón por la cual surge la necesidad de diseñar un programa de intervención en la organización.

En este contexto, es imperativo diseñar un programa integral de intervención en factores de riesgo psicosocial que aborde de manera efectiva los factores de riesgo psicosocial identificados en la compañía. Este programa debe plantear estrategias que promuevan el bienestar emocional de los trabajadores, mejoren la satisfacción laboral y aumenten su rendimiento. Es crucial que incluya estrategias de divulgación para asegurar que los trabajadores estén informados y comprometidos con las iniciativas de intervención. Además, el programa debe estar fundamentado en los dominios y dimensiones con riesgo alto, y factores protectores asegurando así que las medidas adoptadas sean específicas y adecuadas en la actividad económica Multiservicios.

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las acciones para la intervención de los factores de riesgo psicosocial la actividad económica Multiservicios?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar un programa de intervención que responda a las necesidades evidenciadas en los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de la batería de factores de riesgo psicosocial, identificados en la empresa con actividad económica Multiservicios.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Definir estrategias que mitiguen las variables que están afectando los dominios de demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
- Definir acciones para los factores protectores dentro de la organización, tales como el plan de incentivos, el reconocimiento a los de los colaboradores en cuanto a perfiles de cargo y las capacitaciones que se brindan para la administración de actividades laborales.

## **3. Justificación**

El estudio propuesto sobre el diseño de un programa que surge a partir de los resultados de la aplicación de la batería de los factores de riesgo psicosocial de la actividad económica Multiservicios., posee una relevancia significativa desde distintos ámbitos de carácter social, metodológico y teórico.

El programa permitirá: promover el bienestar integral, en la salud mental como física de los trabajadores para la organización y su conjunto.

En este orden de ideas, promoverá el bienestar de los trabajadores a nivel social, abordando factores protectores que promueve un ambiente de trabajo saludable reduciendo el estrés y mejorando la salud mental y física de los colaboradores. Esto no solo incrementa la satisfacción laboral, sino que también mejora la calidad de vida de los colaboradores beneficiando a sus familias y comunidades. Así mismo se fomentarán las relaciones sociales positivas en un entorno laboral que promueva el apoyo social y las relaciones interpersonales saludables contribuyendo a un clima organizacional positivo.

Del mismo modo, desde el enfoque metodológico beneficiara la implementación de buenas prácticas, ya que el desarrollo de este programa se basará en metodologías y se sugerirá una evaluación continua, lo que garantizara una mejora constante y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la organización. Así mismo desde el enfoque teórico se aportará al conocimiento no solo desde el impacto práctico, sino que también contribuirá al campo del estudio de los factores de riesgo psicosocial, seguidamente desde el enfoque teórico servirá como modelo para otras empresas, considerando el proceso metodológico propuesto para la definición de acciones.

La actividad económica Multiservicios., también se beneficiará con el diseño de este programa de intervención, ya que es crucial para mejorar el bienestar y salud de los trabajadores, promover un ambiente de trabajo positivo, aumentar la productividad y sostenibilidad de la empresa. Este programa no solo beneficiará a los empleados al reducir la incidencia de problemas de salud mental y física, sino que también aportará valiosos conocimientos metodológicos y teóricos al campo de la gestión de los factores de riesgo psicosocial. La implementación de este programa permitirá a la actividad económica Multiservicios., convertirse en un modelo a seguir para otras organizaciones en la creación

de ambientes laborales saludables y productivos enfocados en mitigar los impactos de factores de riesgo psicosocial.

El problema se investiga porque es fundamental para abordar necesidades de salud, bienestar y desempeño de los empleados, así como en la productividad y el desempeño y funcionamiento de la organización, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo como el estrés laboral y la carga de trabajo excesivo, el acoso laboral y la falta de apoyo social pueden tener efectos negativos en la salud mental y física de los trabajadores, ya que puede derivarse en problemas como la ansiedad, la depresión, el agotamiento emocional y los trastornos musculoesqueléticos, también pueden afectar el ambiente de trabajo y la colaboración entre empleados, la comunicación y la cohesión del equipo (Ortega Velásquez & Rodríguez Conde, s.f.). Es fundamental para abordar una necesidad crítica de salud y bienestar de los empleados, mejorando la productividad y sostenibilidad de la empresa, y cumpliendo con las normativas legales y de salud ocupacional, contribuyendo al desarrollo de mejores prácticas en la gestión de factores de riesgo psicosocial.

Estos objetivos se plantean para mejorar el bienestar de los empleados y aumentar la productividad cumpliendo la normatividad legal vigente, promoviendo un clima organizacional saludable y colaborativo, aumentando la satisfacción y el compromiso de los empleados y contribuyendo al conocimiento y mejores prácticas

En este proyecto de investigación se benefician: los empleados, la actividad económica Multiservicios, las familias de los empleados, la sociedad en general, los estudiantes. De esta manera los colaboradores mejoraran la salud y bienestar reduciendo el estrés, ansiedad, depresión y otros problemas nivel de salud mental, físicos y un ambiente de trabajo positivo que permitirá mejorar las relaciones interpersonales y entorno de trabajo

más seguro y agradable, la compañía aumentara la productividad, se reducirán los costos al haber menor ausentismo y rotación de personal y menores gastos en atención médica e incapacidades, dando cumplimiento normativo, las familias de los empleados obtendrán una mejor calidad de vida, ya que los empleados con una mejor salud y bienestar contribuyen a un ambiente familiar más estable y positivo, la sociedad contribuirá a comunidades más saludables y productivas aportando un bienestar social y así mismo el éxito de este programa podrá servir de ejemplo para otras organizaciones promoviendo mejores prácticas laborales, para finalizar los estudiantes ganarán experiencia práctica y habilidades de investigación al participar en el proyecto.

Las instituciones en los sectores económicos ganan mediante: mayor productividad y eficiencia laboral, reducción de costos asociados con ausencias y enfermedades laborales

El programa beneficiara a la comunidad al mejorar la salud pública y el bienestar social, al reducir la carga en el sistema de salud y fomentar la estabilidad familiar. Además, contribuye al desarrollo económico local y sirve como modelo para otras empresas, promoviendo mejores prácticas laborales y cohesión social.

Los estudiantes en calidad de investigadores ganaran experiencia práctica en la realización de investigaciones aplicadas, desarrollo de habilidades de investigación, análisis de datos y resolución de problemas

La especialización, postgrados y demás partes ganaran mediante: desarrollo de habilidades y conocimientos especializados en un área específica, participación en proyectos de investigación aplicados que complementan la formación académica y la contribución al avance del conocimiento en el campo de estudio correspondiente.

## **4. Marco de referencia**

### **4.1 Marco teórico.**

El entorno laboral está experimentando cambios rápidos y profundos debido a la competitividad empresarial y los avances tecnológicos, aunque estas transformaciones pueden ser beneficiosa, también genera condiciones que afectan la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Los factores psicosociales, como el clima organizacional y el estilo de liderazgo, pueden provocar ausentismo, accidentes de trabajo, y enfermedades profesionales, impactando negativamente la productividad y calidad de vida. Por ello es crucial diagnosticar e intervenir los factores de riesgo psicosocial, no solo para cumplir con la resolución 2646 de 2008 si no que también para garantizar el bienestar físico y mental de los trabajadores, lo cual mejora el desempeño y la productividad de la empresa (Gonzalez, 2013).

Según Vicente, López y Araceli (2018) los factores psicosociales son condiciones personales, del entorno relacional y del entorno laboral que actúan sobre la motivación y sobre la actitud del paciente como condicionantes en la salud y el enfermar. Los factores psicosociales actúan sobre la motivación e influyen en la disposición del actuar, en la propia acción y en la actitud, tanto a nivel cognitivo, afectivo y conductual, actuando finalmente sobre el comportamiento.

Por ello los aspectos psicosociales se enfocan en garantizar que las condiciones laborales promuevan el bienestar tanto personal como social de los empleados, De esta manera, condiciones laborales positivas pueden contribuir a una buena salud, mientras que condiciones adversas y comportamientos inapropiados en el entorno laboral pueden causar

malestar y problemas de salud (patologías). Por lo anterior es importante comprender que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno , Garrosa, Rodriguez, Martinez , & Ferrer, 2009).

El estrés es considerado una respuesta adaptativa que tiene el individuo frente a las diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes. El estrés hace presencia tanto en situaciones positivas como negativas, frente a estas situaciones el individuo podría presentar respuestas fisiológicas (sudoración, aceleración del ritmo cardíaco, respiratorio, tensión muscular, etc.), de comportamiento (trastornos del sueño, pérdida del apetito, etc.), emocionales (depresión, ansiedad, etc.); y cognitivas (decremento de la creatividad, dificultad en la toma de decisiones y disminución de la capacidad de concentración y de atención, entre otras). Sin embargo, los seres humanos requieren de una cierta dosis de estrés para progresar, sin este impulso disminuiríamos nuestro rendimiento y productividad. El estrés puede ser considerado como la enfermedad ocupacional más representativa actualmente, dada su generalización en las empresas. (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2006).

Existen evidencias de relación entre el estrés y diversos trastornos de salud como las enfermedades cardiovasculares, respiratorias (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos de tipo inmunológico (como la artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa),

dermatológicas (psoriasis, neuro dermitis), endocrinológicos, el dolor de espalda y los trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de la salud mental, conductas sociales y relacionadas con la salud (el hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo y falta de participación social). (Fernandez, 2009).

Según estudios realizados por la OMS (2022) los riesgos para la salud mental en el entorno laboral, también conocidos como riesgos psicosociales, pueden estar vinculados al tipo de tareas realizadas, los horarios de trabajo, las particularidades del lugar de trabajo o las posibilidades de crecimiento profesional, entre otros factores que incluyen características como;

Insuficiencia de capacidades o su empleo insuficiente en el trabajo; cargas o ritmo de trabajo excesivos, falta de personal; horarios excesivamente prolongados, antisociales o inflexibles; falta de control sobre el diseño o la carga del trabajo; condiciones físicas de trabajo inseguras o deficientes; cultura institucional que permite los comportamientos negativos; apoyo limitado por parte de colegas o supervisión autoritaria; violencia, acoso u hostigamiento; discriminación y exclusión; funciones laborales poco definidas; promoción insuficiente o excesiva; inseguridad laboral, remuneración inadecuada o escasa inversión en el desarrollo profesional; y demandas conflictivas para la conciliación de la vida familiar y laboral

En la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales se encuentran cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Villalobos G. (2010) define que las condiciones intralaborales

como: “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo, y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son: las demandas del trabajo, el control sobre el trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, y la recompensa. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Los beneficios que obtienen las empresas que trabajan por mantener empleados saludables, comprometidos y protegidos, según lo contemplado por la OMS son significativos, ya que el estrés laboral prolongado puede causar agotamiento, fatiga crónica, absentismo, elevado movimiento de personal, menor satisfacción de los pacientes y aumento de los errores de diagnóstico y tratamiento. Aplicar intervenciones en las organizaciones, Abordara los factores de riesgo psicosocial, de cara a reducir el malestar psíquico y mejorar los resultados laborales. (Organización Mundial de la Salud, Riesgos psicosociales y salud mental, 2024).

La promoción de la salud mental se centra en crear condiciones que favorezcan el desarrollo óptimo psicológico y físico, y no solo en abordar problemas existentes. En el ámbito laboral, esto incluye: Empoderar a los trabajadores para que controlen su salud y bienestar, enfocar en la prevención primaria en lugar de solo tratar enfermedades, dirigir las acciones a personas saludables y a aquellos con síntomas leves, buscar organizaciones saludables, no solo la salud individual, cambiar valores y actitudes en la cultura organizacional con la participación de todos, adaptar actividades localmente en cada empresa, superar desafíos en pequeñas y medianas empresas con la información adecuada (Federación Salud Mental CV, 2023).

#### **4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)**

En el contexto laboral contemporáneo, el estrés laboral se ha convertido en un tema de creciente preocupación, especialmente en entornos educativos donde los factores psicosociales intralaborales pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores; en este sentido, Ferro, Gutiérrez y López (2018) llevaron a cabo una investigación en el contexto local titulada “Intervención en los factores de riesgo psicosociales intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral, en los trabajadores de una institución educativa de básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C.”; el estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando como herramienta principal la Batería de Riesgos Psicosociales desarrollada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, esta batería evaluó cuatro tipos de condiciones susceptibles de afectar el bienestar laboral: intralaborales, extralaborales, individuales y niveles de estrés laboral.

Metodológicamente, la muestra estuvo compuesta por 83 trabajadores, divididos en dos grupos principales: 62 pertenecientes a áreas administrativas y docentes, y 21 pertenecientes a áreas de mantenimiento, servicios generales y conserjería, a través del análisis de los resultados obtenidos, se identificaron los factores de riesgo psicosocial intralaborales más relevantes para cada grupo ocupacional, lo que permitió proponer estrategias específicas de intervención y promoción de factores laborales que podrían contribuir a la reducción del estrés laboral. Este estudio no solo arrojó conclusiones significativas sobre la naturaleza y la magnitud del estrés laboral en el contexto educativo,

sino que también proporcionó un marco sólido para el diseño e implementación de intervenciones dirigidas a mejorar el bienestar y la salud mental de los trabajadores en instituciones educativas similares, estas conclusiones y estrategias de intervención tienen el potencial de informar políticas y prácticas organizacionales destinadas a crear entornos laborales más saludables y resilientes, no solo en el ámbito educativo, sino también en otros sectores laborales. El procedimiento se basó en la aplicación de tres cuestionarios en donde para ello se confeccionó un folleto formado por dos partes: la primera parte explicaba el propósito general y solicitaba datos sociodemográficos, la segunda parte abarcaba tres cuestionarios, uno frente a la escala sintomática de estrés, el otro un inventario del estrés y el tercero un inventario de Burnout de Malash. Las estrategias implementadas fueron: Prácticas de trabajo saludable, se implementó un plan de acción basado en el ciclo PHVA, para reducir la ocurrencia de exigencias contradictorias a los educadores y un protocolo de prevención y actuación frente al estrés crónico.

Por otra parte, en el contexto nacional (ciudad de Medellín), en el año 2015, se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de caracterizar las intervenciones de prevención primaria dirigidas a los factores de riesgo psicosocial intralaboral (FRPS), la literatura ha destacado la amenaza que representan estos factores para la salud y el bienestar de los trabajadores, aunque persiste una falta de claridad en cuanto a las formas de intervención y su impacto. La metodología empleada en este proyecto se basó en un enfoque cuantitativo de revisión sistemática, se incluyeron publicaciones de prevención primaria encontradas en las bases de datos EBSCO, PsycNET y SciELO, en inglés, español o portugués, desde enero de 2002 hasta diciembre de 2011, que documentaran los resultados obtenidos mediante la intervención. (Álvarez, 2011)

Inicialmente, se identificaron 2925 artículos relevantes, pero tras aplicar filtros y criterios de inclusión, solo ocho cumplieron con los requisitos establecidos, estos artículos fueron sometidos a una exhaustiva revisión y análisis, utilizando una lista de chequeo y una matriz diseñada específicamente para este propósito; los resultados de la revisión revelaron que en el período investigado había pocas intervenciones de prevención primaria dirigidas a los FRPS intralaborales, la mayoría de los artículos analizados correlacionaban las características del trabajo o los individuos con las consecuencias de los FRPS, y las intervenciones se centraban más en aspectos secundarios y en las condiciones laborales de los trabajadores. Aunque algunos artículos presentaban intervenciones a nivel primario, se observó una limitada efectividad debido a las dificultades para mantener los cambios propuestos en el tiempo, esto sugiere la necesidad de abordar de manera más integral y sostenida los factores de riesgo psicosocial intralaboral para lograr resultados significativos en la prevención primaria y el bienestar de los trabajadores. (Londoño M.E.L., 2015)

En relación con los tipos de intervención primaria, tres de estos estudios se centraron en la capacitación y formación de las personas en aspectos relacionados con el trabajo, en el desarrollo de instrumentos para empoderar y mejorar la calidad de vida de las personas y la última en la incorporación de pausas activas. Los tres estudios restantes se enfocaron en el ambiente social del trabajo, generando grupos de participación para la generación de acciones de mejora específicas de cada grupo de trabajo, y uno de estos estudios se fundamentó en el cambio de las condiciones de trabajo planteando nuevas maneras para la distribución del trabajo, brindando mayor autonomía y enriqueciendo las tareas realizadas en términos de variedad.

### **4.3 Marco legal**

Los aspectos legales que enmarcan la gestión de riesgo psicosocial en el país están conformados por leyes, decretos y resoluciones como:

Resolución 2646 de 2008 – Ministerio de la protección social. (Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo) Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, 2022)

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

**Ley 1090 de 2006:** que reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia e incluye el código de ontológico y ético que señala como principio general, el buen uso de métodos de evaluación y la confidencialidad de la información recolectada en el ejercicio de esta disciplina (Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, 2006)

**Ley 1010 de 2006:** a través de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, se constituye en el mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para la protección de la salud mental de los trabajadores, a través de la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral (Ley 1010 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, 2006)

**Resolución 0652 de 2012:** establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en las entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades

del empleador y de las administradoras de riesgos laborales (ARL), frente al desarrollo de las medidas correctivas y preventivas de acoso laboral. El Artículo 11 de esta Resolución establece que las áreas de gestión y de los programas de salud ocupacional (hoy sistemas de gestión seguridad y salud en el trabajo) deben desarrollar las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral. El Artículo 12 establece que las administradoras de riesgos profesionales llevaran a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a las empresas afiliadas. (Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, 2012)

**Ley 1752 de 2015:** modifica la Ley 1482 de 2011, y tiene como objetivo sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad y sanciona también los actos de discriminación y hostigamiento por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación. (Ley 1752 de 2015. Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, 2015)

**Decreto 1072 de 2015:** capítulo 7 referente a la equidad de género al empleo (trabajo, 2015)

**Decreto 1477 de 2014:** expide la tabla de enfermedades laborales, al cual amplía el número de enfermedades que puedan derivarse de la exposición a factores de riesgos psicosocial. (Luis Eduardo Garzón, 2015)

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque y alcance de la investigación**

Este proyecto busca abordar los factores de riesgo psicosocial identificados la actividad económica Multiservicios, por lo cual la metodología de investigación que se adoptó a este proyecto de investigación fue desde el enfoque cuantitativo para investigar el impacto de los factores psicosociales en el ambiente laboral. El enfoque cuantitativo en la investigación científica se centra en medir y analizar fenómenos a través de datos numéricos para probar hipótesis y teorías. Este método sigue un proceso estructurado y predecible, comenzando con la formulación de un problema específico y la revisión de la literatura para construir un marco teórico. Se generan hipótesis basadas en teoría y se diseñan estudios para probarlas utilizando procedimientos estandarizados. La recolección de datos se realiza de manera objetiva y el análisis se realiza mediante métodos estadísticos para minimizar errores y excluir explicaciones alternativas. El objetivo es generalizar resultados, identificar relaciones causales y contribuir al conocimiento científico mediante la validación o refutación de hipótesis (Hernandez & Mendoza, 2018).

La elección de este enfoque se basa en la necesidad de cuantificar y analizar de manera sistemática las variables relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, utilizando herramientas estandarizadas. Los resultados obtenidos contribuirán a comprender mejor los impactos potenciales de estos factores en el bienestar de los empleados y proporcionarán información relevante para la implementación de estrategias preventivas y de intervención dentro de la organización.

En cuanto al alcance del objeto de la investigación, será de tipo descriptivo, los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (Hernandez & Mendoza, 2018). Se analizaron resultados del instrumento Batería de Riesgo Psicosocial reglamentada por la Resolución 2646 de 2008, suministrada por el Ministerio de Protección Social y al Universidad Javeriana, la cual permite establecer los factores protectores y de riesgo intralaboral y extralaboral al igual que los niveles de estrés y la enfermedad de burnout; permitiendo determinar el nivel de riesgo, el estrés generado y los síntomas que predominan en los trabajadores de la actividad económica Multiservicios, en donde se le aplicó a un total de 1725 trabajadores pertenecientes al área operativa y administrativa.

En el análisis de la aplicación de la batería evidencio que el dominio con más alto nivel está relacionado con demandas de trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, lo que impone un nivel de estrés alto y específicamente afectando estas dimensiones.

Se evidencia gran afectación en los trabajadores pertenecientes al área operativa, el procedimiento se basa en la aplicación de un CheckList que permitirá recoger información relacionada con el cumplimiento de los controles establecidos dentro del sistema de gestión con el que cuenta la empresa para mitigar los factores de riesgo psicosocial con dimensiones altas como resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y de esta manera definir estrategias y acciones que permitan establecer el diseño de un programa de intervención en factores de riesgo psicosocial que responda a las necesidades identificadas en la actividad económica Multiservicios.

## **5.2 Población y muestra**

La actividad económica Multiservicios., cuenta con una población de 1725 colaboradores, de los cuales 117 pertenecen al departamento administrativo y 1608 al área operativa.

El grupo de trabajadores operativos se encuentran distribuidos en diferentes puntos sedes de Bogotá y sus alrededores sus actividades principales se encuentran enfocadas en asesoría y venta de juegos de azar, estableciendo una constante comunicación con el cliente, con alta demanda laboral al tener un punto de atención con un alto flujo de usuarios debido a que el trabajador del punto no cuenta con un apoyo en la realización de sus actividades generando efectos negativos en su salud mental.

## **5.3 Instrumentos**

Para la recolección de información se inicia con la consulta de los resultados de la batería definiendo aquellos factores de riesgo alto y aquellas variables críticas esto con el propósito de alcanzar los objetivos planteados en este proyecto, se construyó un checklist basado en las dimensiones relacionadas a cada dominio que denotaron un factor de riesgo alto.

Este checklist comprendió la revisión documental relacionada a cada factor crítico, basada en el **criterio a revisar, mecanismo de verificación, cumplimiento y observaciones**, abarcando 11 criterios a revisar y 27 mecanismos de verificación. Este instrumento permitió definir estrategias para mitigar los dominios con factor de riesgo alto y, asimismo, identificar acciones para fortalecer los factores protectores dentro de la organización. (**Ver anexo 1**).

Como resultado, pudimos diseñar un programa de intervención que respondiera a las necesidades evidenciadas en los resultados obtenidos.

**1. Batería de riesgo Psicosocial:**

**1.1** Se identificó un riesgo medio a nivel global en la compañía, y riesgo alto en los dominios; demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

**Tabla 1: variables a evaluar**

DOMINIO	DIMENSIONES	CRITICIDAD CUESTIONARIO/ASPECTOS A REVISAR
	Demanda Emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.</li> <li>• Atiendo clientes o usuarios que me maltratan</li> <li>• Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo</li> <li>• Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.</li> </ul>
<b>Demandas del trabajo</b>	Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo.</li> <li>• Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco.</li> </ul>
	Demanda de carga mental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo me exige estar muy concentrado.</li> </ul>

---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mi trabajo me exige memorizar mucha información.</li><li>• Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles</li></ul>
		<hr/>
	Consistencia del rol.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias</li><li>• En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica</li><li>• Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor</li></ul>
		<hr/>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.</b>	Características del liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.</li><li>• Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo</li><li>• Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo</li><li>• Siento que puedo confiar en mi jefe</li><li>• Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito.</li></ul>
	Relaciones sociales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.</li><li>• Mi grupo de trabajo es muy unido.</li></ul>

---

---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.</li><li>• En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.</li></ul>
	Retroalimentación del desempeño.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo</li><li>• Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo</li><li>• La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara</li><li>• La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar</li></ul>
<b>FACTORES PROTECTORES</b>	Recompensa y control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bajo:</b></li><li>• Siento orgullo de trabajar en esta empresa</li><li>• El pago que recibo es el que me ofreció la empresa</li><li>• La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores</li><li>• Mi trabajo en la empresa es estable.</li><li>• Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos</li></ul>

---

- 
- Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades
- 

En la tabla 1. se presentan las variables críticas evidenciadas en la batería de riesgo psicosocial en la compañía.

#### **5.4 Procedimiento**

El proyecto de investigación estuvo orientado a identificar con mayor detalle las causas que ponderaron un riesgo alto en Demandas del trabajo y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el fin de diseñar un programa de intervención en factores de riesgo psicosocial.

##### **Fase 1**

Se procedió a la presentación del proyecto y se solicitó autorización a la empresa a través de un oficio, requiriendo toda la información necesaria para su desarrollo. (Ver anexo 2). Especificación de los objetivos del proyecto, los dominios a evaluar (Demandas del trabajo y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo), y la metodología a emplear (uso del instrumento Checklist). Posteriormente la empresa autoriza la ejecución del proyecto. (Ver anexo 3).

##### **Fase 2**

- Se procedió a la aplicación del Checklist a los responsables de cada área.
- Asegurar la confidencialidad a la empresa y encargados de cada área sobre la información suministrada, (Ver Anexo 4).

##### **Fase 3**

- Tabulación de los resultados obtenidos del Checklist.
- Realización de análisis estadístico para identificar áreas de alto riesgo y factores protectores.
- Priorización de los dominios y dimensiones con mayor riesgo
- Identificación de factores protectores existentes y áreas que requieren intervención.

#### **Fase 4**

- Identificadas algunas de las causas que influyeron en los factores de riesgo psicosocial detectados a través del instrumento (CheckList) aplicado, se procedió a definir las acciones en el marco de la prevención primaria, secundaria y terciaria y/o promoción de la salud (Ministerio Del Trabajo, 2015) de acuerdo al caso correspondiente a cada variable crítica.
- Se plantearon estrategias para fortalecer factores protectores a través de divulgación en la política de compensación y beneficios corporativos y la guía técnica general del ministerio de trabajo.

#### **5.5 Análisis de la Información**

Para el análisis de la información se realizó una tabulación de los resultados obtenido a través del instrumento aplicado (Checklist), los resultados se consolidaron en una matriz de datos integrados en Microsoft Excel. analizando por medio de estadística descriptiva los datos recolectados con la que se describe la distribución de las puntuaciones y frecuencias de las variables, tales como frecuencias y porcentajes

Realizada la tabulación, se realizó un análisis mediante la estadística descriptiva de forma clara y sencilla, organizado en cuadros, tablas y gráficos teniendo en cuenta las escalas de medición de las distintas variables, análisis que permitió observar hallazgos para orientar en la definición de acciones correctivas y/o preventivas.

## **5.6 Consideraciones éticas**

Durante el desarrollo de investigación de este proyecto se manejará información confidencial de la actividad económica Multiservicios., al igual que la de sus trabajadores, por lo que se aplicarán los siguientes compromisos éticos para el manejo y el buen uso de esta información:

- Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012, la cual Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. (Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.D.O. 48587 de octubre 18 de 2015, 2012)
- Política interna de manejo de confidencialidad de la información de la actividad económica Multiservicios.
- Una vez aprobado el proyecto por parte de la alta gerencia (ver anexo 3 carta de autorización del proyecto), se procedió a la aplicación de la lista de chequeo. Esto con el fin de indagar y proporcionar información relevante para la realización del programa de intervención con el propósito de mitigar los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral y fortalecer los factores protectores.

## 6.Cronograma

**Tabla 2. Cronograma Investigativo**

N o.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Conformación Grupos	18/05/ 2024	18/05/ 2024	Se conformo un grupo de 2 personas.
2	Se formuló la propuesta de diseño para un programa de intervención dirigido a mitigar los factores de riesgo psicosocial identificados en los trabajadores de la empresa.	18/05/2024	18/05/ 2024	Inicio de un nuevo proyecto de investigación ya que el que se había realizado durante el periodo académico febrero a enero-abril se suspendió.
3	Montaje del anteproyecto (Titulo, Introducción, Resumen, Planteamiento del problema, Pregunta de investigación, Objetivos). Justificación, Marco de	18/05/2024	20/05/2024	Primera fase Anteproyecto
4	referencia, Diseño Metodológico	20/05/2024	25/06/2024	Segunda Fase Anteproyecto

5	Métodos de análisis, Consideraciones Éticas.	26/06/2024	30/06/2024	Tercera Fase Anteproyecto
<b>PROYECTO DE GRADO</b>				
6	Checklist	21/06/2024	19/07/2024	Primera fase Proyecto grado
7	Implementación Checklist	22/07/2024	22/07/2024	Aplicación Instrumento.
8	Análisis de la información	23/07/2024	24/07/2024	Tabulación e interpretación.
9	Acciones de prevención	25/07/2024	28/07/2024	Estrategias Documento
10	Conclusiones	29/07/2024	31/07/2024	Conclusiones
11	Recomendaciones	01/08/2024	02/08/2024	Documento con Recomendaciones
12	Actualización de referencias y anexos	03/08/2024	04/08/2024	Documento con referencias y anexos.
13	Presentación proyecto	24/08/2024	24/08/2024	Sustentación

## 7.Presupuesto

**Tabla 3. Presupuesto**

<b>RUBROS</b>	<b>Rubros propios</b>	<b>Contrapartida Empresa</b>	<b>TOTAL</b>
1. Personal	\$1.462.000	\$ 0	\$ 1.462.000
2. Equipos	\$0	\$0	\$0

3. Software	\$0	\$0	\$0
4. Materiales e insumos	\$200.000	\$0	\$200.000
5. Viajes nacionales	\$0	\$0	\$0
6. Viajes internacionales	\$0	\$0	\$0
7. Salidas de campo	\$0	\$0	\$0
8. Servicios técnicos	\$160.000	\$0	\$160.000
9. Capacitación	\$200.000	\$0	\$200.000
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	\$0	\$0	\$0
11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	\$0	\$0	\$0
12. Propiedad intelectual y patentes	\$0	\$0	\$0
13. Otros	\$5.350.000	\$0	\$5.350.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$7.372.000</b>

## **8.Resultados y Discusión**

### **8.1.1 Resultados**

Se aplicó el CheckList a los líderes de cada proceso en diferentes momentos dentro de la jornada laboral en la semana del 17 al 23 de julio de 2024, cabe resaltar que el CheckList se analizó por criterio a revisar y mecanismo de verificación, con respuesta SI y NO, identificando variables en diferentes características determinadas a los dominios; Demandas del trabajo y Liderazgo y relaciones sociales y factores protectores.

A continuación, se realiza un análisis de la información recopilada organizada por criterio a revisar, ítem, mecanismo de verificación y observaciones. (Ver tabla 4).

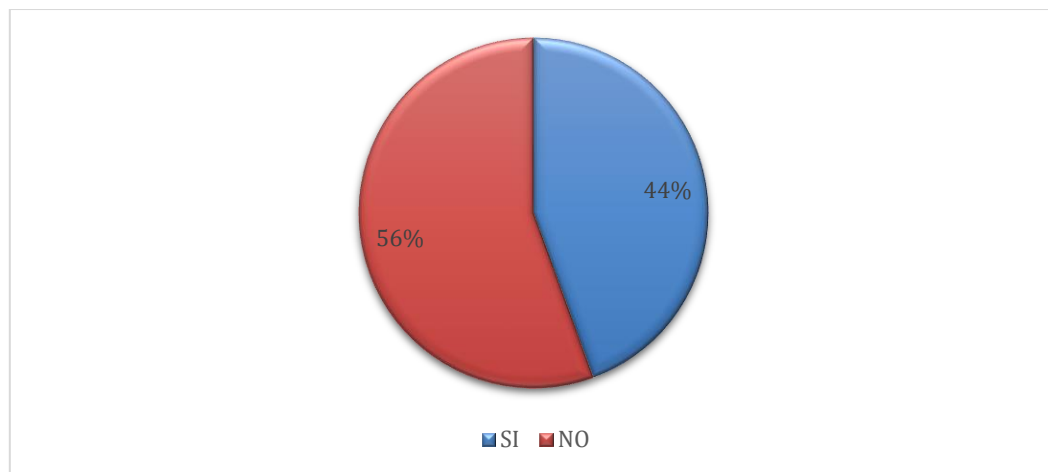
**Tabla 4. Análisis de Variables: Evaluación de Criterios y Resultados.**

<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Criterio Para Revisar</b>	<b>Ítem/Mecanismo de verificación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACION</b>		
Demandas del trabajo	Demanda Emocional	Procedimientos de Demanda Emocional Apoyo Emocional y Recursos de Demanda Emocional	2	0	2	0		
			1	0	1	0		
			Influencia del Ambiente Laboral sobre lo Extralaboral	3	1	2	0	
				Políticas de Horario y Flexibilidad de Influencia del ambiente laboral	1	0	1	0

		sobre extralaboral				
	Consistencia del Rol	Consistencia del Rol	1	0	1	0
						1
	Demanda de Carga Mental	Demanda de Carga Mental	3	1	2	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Características de liderazgo	Características de liderazgo	2	2	0	2
	retroalimentación del desempeño	Procedimiento de retroalimentación del desempeño	2	1	1	0
		Colaboración y Trabajo en Equipo de Relaciones	5	3	2	2
	Relaciones Sociales en el trabajo	Sociales en el trabajo				
		Inclusión y Diversidad de relaciones Sociales en el trabajo	2	1	1	1

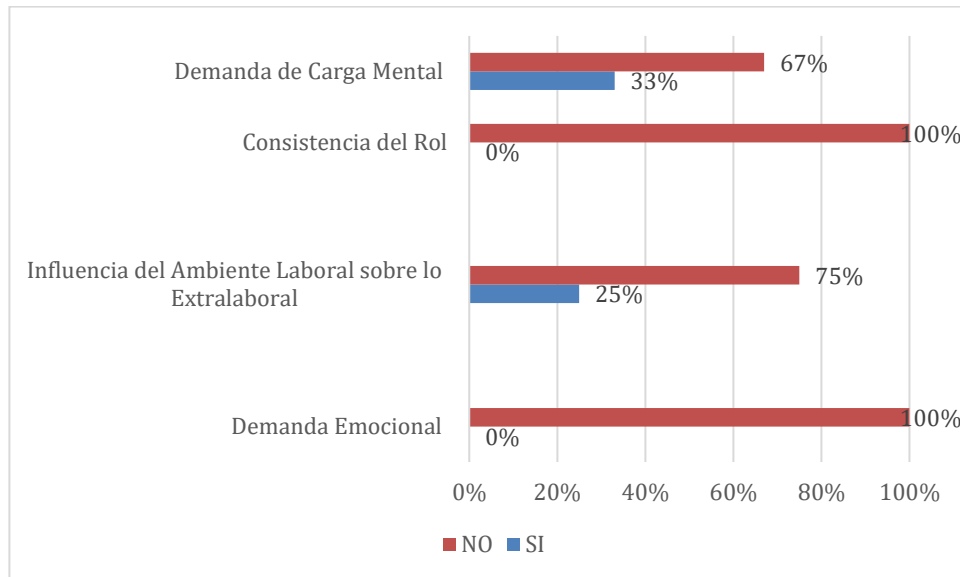
Factores		Factores				
Factores	Protectores	Protectores				
	Protectores	(Políticas de	5	3	2	2
		Compensación y				
		Beneficios)				
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>27</b>	12	15	8

**Gráfico 1. Evaluación de Criterios y Resultados**



Se evaluaron variables de los dominios y dimensiones mencionadas previamente en la Tabla 1. Se revisaron un total de 11 criterios y 27 ítems/mecanismos de verificación. Los resultados muestran que la compañía cuenta con el 44% mecanismos de verificación y se identificaron 56% ausentes. Durante la aplicación del checklist, se registraron 8 observaciones relevantes.

## Gráfico 2. Demandas del Trabajo



En cuanto a la variable de demanda emocional, se observa que la empresa no cuenta con el 100% de los mecanismos de verificación. Esto indica que carece de manuales, guías, registro de capacitaciones para manejar situaciones emocionales y conflictos con clientes o usuarios emocionales y/o conflictos con clientes o usuarios. Además, no ha llevado a cabo actividades ni capacitaciones sobre manejo de estrés, inteligencia emocional u otros temas relacionados. Asimismo, no dispone de psicólogos clínicos ni programas de bienestar emocional para empleados.

Por ende, la empresa debe fortalecer significativamente su enfoque en el dominio de demandas del trabajo en la batería de riesgo psicosocial. Contar con protocolos claros y capacitaciones adecuadas no solo puede mejorar el manejo de situaciones emocionales y conflictos laborales, sino también promover un ambiente laboral más saludable y productivo. Esto beneficia a los empleados al proporcionarles herramientas para gestionar

mejor el estrés y las emociones, mejorando así la satisfacción y el compromiso laboral, reduciendo el riesgo de problemas de salud mental y aumentando la eficiencia operativa de la empresa.

De los 4 mecanismos de verificación correspondientes a la variable de Influencia del ambiente laboral sobre lo extralaboral, se observa que la compañía cuenta con el 25% de estos mecanismos, lo que indica que no dispone del 75% restante. Esto revela la carencia de protocolos documentados como talleres de alivio de estrés familiar, la omisión de entrevistas focales para evaluar el impacto del ambiente laboral en la vida extralaboral de los empleados, y horarios que faciliten el equilibrio entre responsabilidades laborales, personales y familiares.

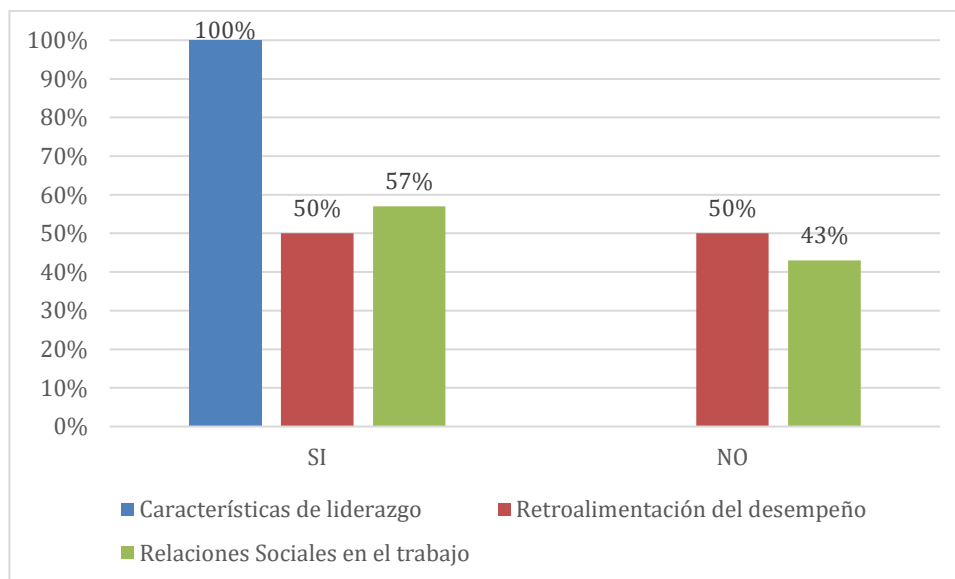
En este orden de ideas, se evidencia que la compañía debe fortalecer significativamente su enfoque en el dominio de influencia del ambiente laboral sobre lo extralaboral. La falta de estos procesos puede impactar negativamente en la calidad de vida de los empleados, aumentando niveles de estrés y afectando su bienestar general. Al implementar protocolos adecuados y políticas de horarios flexibles, la empresa no solo puede mejorar el ambiente laboral, sino también promover un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, contribuyendo así a la retención del talento y al aumento de la productividad (Urrego Angel, 2016).

En cuanto a la consistencia del rol, se analiza que la empresa no cuenta con el único mecanismo de verificación considerado en el checklist, lo cual demuestra que no ha aplicado la guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo conforme a la batería de riesgo psicosocial que permitirá identificar origen de enfermedades derivadas del estrés,

procesos de reubicación psicosocial de un trabajador, resultados que permitan priorizar aspectos a intervenir.

En relación con la demanda de carga mental, se evaluaron 3 criterios de los cuales la empresa cuenta con el 33%, quedando pendiente el 67%. Esto sugiere que la organización hasta el momento ha descrito los factores de riesgo psicosocial en las diferentes áreas, sin embargo para los factores de riesgo detectados no se evidencian controles para mitigar ese riesgo, seguidamente se evidencia que ni existen protocolos documentados de estimulación cognitiva y tampoco análisis de puestos con énfasis en carga mental firmados por un psicólogo, impactando negativamente en la salud y bienestar de los colaboradores así como en su rendimiento laboral.

**Gráfico 3. Liderazgo y relaciones sociales.**



Se puede observar en la gráfica número 3 que, de los 11 mecanismos de verificación evaluados, la compañía cuenta con el 64% de estos mecanismos y no cuenta con el 36% restante.

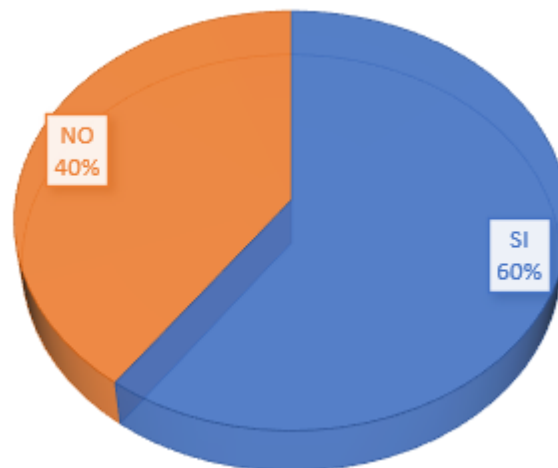
En cuanto a la variable de Relaciones sociales en el trabajo, se identifica que la empresa cumple con el 57% de los ítems requeridos por el checklist y no con el 43% restante. Se verifica que la empresa dispone de buzón de quejas y seguimientos de comités laborales, realiza entrevistas de retiro, ha llevado a cabo capacitaciones de trabajo en equipo y ha realizado encuestas de clima laboral. Sin embargo, aún no cuenta con encuestas de satisfacción entre miembros del equipo, ni encuestas de satisfacción laboral. Esta información es crucial para evaluar las relaciones sociales en el trabajo de manera más precisa y elaborar un plan de acción efectivo.

De acuerdo a los 2 ítems del checklist relacionados con la variable de retroalimentación del desempeño, la compañía cuenta con el 50% de los mecanismos de verificación. Sin embargo, queda pendiente el otro 50%. Se ha observado que la empresa documenta los formatos de evaluación del desempeño en sistemas digitales y en archivo físico, pero carece de un procedimiento documental que garantice una óptima retroalimentación de desempeño o Feedback adecuado a cada trabajador. Esto es crucial para mejorar continuamente el rendimiento y la motivación del equipo, así como para alinear los objetivos individuales con los de la organización.

En cuanto a las características de liderazgo, la compañía cumple con los dos criterios establecidos en el checklist. Se evidencia que la empresa cuenta con registros de capacitaciones, además de haber realizado una capacitación de liderazgo a supervisores por

parte de la caja de compensación durante el año. Asimismo, se registró solo una queja hacia un superior, la cual fue abordada con compromisos establecidos entre las partes. De acuerdo con esto, se concluye que la empresa está tomando medidas efectivas para fortalecer las capacidades de liderazgo dentro de la organización, sin embargo, es importante que refuercen capacitaciones hacia los líderes lo cual es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

**Gráfico 4. Factores Protectores**



Se puede observar en la gráfica número 4 que, de los 5 mecanismos de verificación evaluados, la compañía cuenta con el 60% de estos mecanismos y no cuenta con el 40% restante. Se analiza que la empresa dispone de una política de compensación y beneficios que incluye plan de incentivos y reconocimiento, así como un manual de funciones que especifica la claridad de roles. Además, existe claridad en la política de compensación y beneficios.

Sin embargo, se ha identificado que las únicas encuestas sobre la claridad y comprensión de las políticas de compensación y beneficios corresponden a los empleados durante la inducción corporativa.

Por lo tanto, se identifica que la empresa debe fortalecer la divulgación continua y la socialización efectiva de sus políticas y manuales entre todos los empleados. Esto asegurará que todos comprendan claramente sus beneficios, promoviendo así un ambiente laboral más transparente y eficiente.

### **8.1.2 Estrategias de variables críticas**

A continuación, se presentarán estrategias de intervención de variables críticas como lo son demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, al igual que estrategias para fortalecer los factores protectores, estas estrategias se basaron en los resultados obtenidos a través del CheckList. Se tuvieron en cuenta variables críticas, hallazgos, estrategias, acciones de prevención, fecha de inicio, recursos, responsable seguimiento e indicadores.

#### **8.1.2.1 Variable Crítica; Demandas Del trabajo**

##### **1. Demanda Emocional**

##### **Hallazgos:**

- La empresa carece de manuales, guías, registro de capacitaciones para manejar situaciones emocionales y conflictos con clientes o usuarios.

- No se han llevado a cabo actividades ni capacitaciones sobre manejo de estrés, inteligencia emocional u otros temas relacionados.
- La empresa no dispone de psicólogos clínicos ni programas de bienestar emocional para empleados.

**Estrategia:**

- Fortalecer el enfoque en la gestión de demandas emocionales mediante la implementación de protocolos claros, capacitaciones adecuadas y programas de bienestar emocional.

**Tipo de Acción: Prevención Primaria**

**1. Implementaciones manuales, guías, registro de capacitaciones.**

- **Acción:** Crear y documentar manuales, guías y registro de capacitaciones claros para orientar situaciones emocionales y conflictos con clientes o usuarios.
- **Objetivo:** Prevenir la aparición de problemas emocionales y conflictos mediante directrices y procedimientos claros.

**2. Capacitación en Manejo de Estrés e Inteligencia Emocional:**

- **Acción:** Organizar talleres y capacitaciones regulares sobre manejo de estrés, inteligencia emocional y habilidades de comunicación asertiva.
- **Objetivo:** Equipar a los empleados con herramientas y habilidades para manejar el estrés y las emociones antes de desarrollar problemas de salud mental.

**3. Implementación de Programas de Bienestar Emocional:**

- **Acción:** Establecer programas que promuevan la salud mental, como actividades de mindfulness, yoga y recursos para el equilibrio entre vida laboral y personal.
- **Objetivo:** Fomentar un ambiente de trabajo saludable para prevenir problemas emocionales y de estrés mediante actividades y recursos que mejoren el bienestar general.

**Tabla 5. Programación de estrategias-Demanda Emocional**

Fecha de inicio	Recursos	Responsables	Seguimiento	Indicador(es)
03 de septiembre de 2024.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal</b> capacitado en los temas mencionados anteriormente, que serán suministrados por la ARL SURA y la caja de compensación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Área de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Proveedor Externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación Continua:</b> Realizar encuestas periódicas para evaluar la efectividad de las capacitaciones y las actividades implementadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador de cobertura</b> (Número de trabajadores capacitados/total de programados) X100, este indicador nos</li> </ul>

---

n familiar	• <b>Revisión:</b>	suministrara
CAFAM.	Revisar y	información
• <b>Materiales:</b>	actualizar	sobre los
Manuales,	manuales, guías	trabajadores
guías,	y registro de	capacitados
recursos	capacitaciones	VS los
(Lápices,	de la	programado
hojas,	retroalimentació	s
borradores	n de los	
cartulina,	empleados y los	
etc.,).	resultados de las	
• <b>Tecnología:</b>	evaluaciones.	
Plataformas	• <b>Monitoreo de</b>	
de	<b>Programas de</b>	
capacitación	<b>Bienestar:</b>	
en línea	Evaluar la	
(Teams) y la	participación y	
intranet.	satisfacción de	
	los empleados	
	en los	
	programas de	
	bienestar.	

---

## **2. Influencia del Ambiente Laboral sobre lo Extralaboral**

### **Hallazgos:**

- Carencia de protocolos documentados como talleres de alivio de estrés familiar.
- Carencia de entrevistas focales con el fin de evaluar el impacto del ambiente laboral en la vida extralaboral de los empleados,
- Horarios que no facilitan el equilibrio entre responsabilidades laborales, personales y familiares.

### **Estrategia:**

- Fortalecer el enfoque en la influencia del ambiente laboral sobre lo extralaboral mediante la implementación de protocolos, evaluaciones que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal.

### **Tipo de Acción: Prevención Primaria**

#### **Acciones a Nivel de Prevención Primaria:**

##### **1. Desarrollo de Talleres de Alivio de Estrés Familiar:**

- **Acción:** Crear y documentar protocolos específicos para apoyar a los empleados en la gestión del estrés familiar relacionado con el trabajo.
- **Objetivo:** Prevenir el aumento del estrés y mejorar la calidad de vida de los empleados mediante directrices y recursos claros.

**2. Análisis del Impacto del Ambiente Laboral en la Vida Extralaboral:**

- **Acción:** Implementar mecanismos de evaluación para analizar el impacto del ambiente laboral en la vida extralaboral de los empleados, como entrevistas focales.
- **Objetivo:** Identificar mediante entrevistas focales el impacto laboral en la vida extralaboral de los empleados.

**3. Horarios Flexibles:**

- **Acción:** Recomendar a la gerencia, establecer horarios flexibles.
- **Objetivo:** Promover un entorno de trabajo que permita a los empleados gestionar sus responsabilidades fuera del trabajo y reducir el estrés asociado.

**Tabla 6. Programación de estrategias influencia del ambiente laboral sobre extralaboral.**

Fecha de inicio	Recursos	Responsable(s)	Seguimiento	Indicador(es)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 de octubre de 2024.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal:</b> capacitado en los temas mencionados anteriormente, que serán suministrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Área de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación Continua:</b> Realizar encuestas periódicas para evaluar la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador de eficacia</b> (Número de trabajadores con evaluación aprobada /</li> </ul>

---

por la ARL	• Área de	efectividad	total de
SURA y la	recursos	de los	asistentes)
caja de	humanos.	talleres y las	X 100, este
compensación	• Proveedor	entrevistas	indicador
familiar	Externo.	focales.	nos
CAFAM.		• <b>Revisión:</b>	permitirá
• <b>Materiales:</b>		De las	verificar el
Manuales,		evaluaciones	número
guías,		presentadas	total de
recursos		en los	trabajadores
(Lápices,		talleres.	que
hojas,		• <b>Monitoreo:</b>	aprobaron
borradores		Evaluar la	la
cartulina,		participación	evaluación
etc.,).		y	VS los que
• <b>Tecnología:</b>		satisfacción	la
Plataformas		de los	presentaron
de		empleados	
capacitación		en los	
en línea		talleres y	
(Teams) y la		entrevistas	
intranet.		focales.	

---

### **3. Consistencia de rol**

#### **Hallazgo:**

- La empresa no ha aplicado la guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo conforme a la batería de riesgo psicosocial.

#### **Estrategia:**

- Aplicar la guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo conforme a la batería de riesgo psicosocial que permitirá identificar origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador
- **Tipo de Acción: Prevención Primaria**

#### **Acciones a nivel de prevención primaria**

##### **1. Aplicación guía para análisis psicosocial.**

- **Acción:** Aplicar la guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo conforme a la batería de riesgo psicosocial
- **Objetivo:** Identificar a través de la guía los resultados que permitan priorizar los aspectos que se deben intervenir.

#### **Tabla 7. Programación de estrategias consistencia del rol**

<b>Fecha de inicio</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>seguimiento</b>	<b>Indicador(es)</b>
------------------------	-----------------	-----------------------	--------------------	----------------------

---

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Personal:</b></li></ul>		<b>Indicador</b>
	con		<b>de eficacia</b>
	experiencia		(Número de
	en la		trabajadores
	aplicación e		con
	interpretación		evaluación
	de la guía		aprobada /
	para análisis	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia.</li></ul>	total de
	psicosocial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajadores</li></ul>	asistentes)
	de puestos de	<ul style="list-style-type: none"><li>• Área de</li></ul>	X 100, este
<ul style="list-style-type: none"><li>• 04 de</li></ul>	trabajo	seguridad y	indicador
noviembre	conforme a la	salud en el	nos
de 2024.	batería de	trabajo.	permitirá
	riesgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proveedor</li></ul>	verificar el
	psicosocial.	Externo.	número
	suministrado		total de
	por la ARL		trabajadores
	SURA		que
	<b>Materiales:</b>		aprobaron
	Manuales,		la
	guías,		evaluación
	recursos		VS los que
	(hojas,		

---

---

lápices,  
borradores).

- **Tecnología:**

Uso de  
computador  
portátil o de  
mesa, USB, y  
proyector  
audiovisual  
para  
presentación  
de  
diapositivas.

la  
presentaron

---

## **5. Demanda Carga Mental**

### **Hallazgos:**

- No existen controles para mitigar el riesgo relacionado con la carga mental.
- Falta de protocolos documentados de estimulación cognitiva y análisis de puestos con énfasis en carga mental realizados por un psicólogo.

### **Estrategia:**

- Implementar medidas para evaluar y gestionar la carga mental de los empleados, incluyendo protocolos de estimulación cognitiva y análisis de puestos especializados.

**Tipo de Acción: Prevención Primaria y Secundaria.**

**Acciones a Nivel de Prevención Primaria y Secundaria:**

**1. Implementación de actividades de Estimulación Cognitiva/ Nivel de Prevención Primaria**

- **Acción:** Desarrollar y documentar talleres de estimulación cognitiva (Gimnasia cerebral, capacitación sobre fatiga mental, signos y síntomas y matriz de Covey, tips con recomendaciones para evitar el cansancio mental para apoyar a los empleados en la gestión de la carga mental.
- **Objetivo:** Mitigar los efectos negativos de la carga mental y mejorar el bienestar cognitivo de los empleados.

**2. Realización de Análisis de Puestos con Énfasis en Carga Mental Nivel de Prevención Secundaria.**

- **Acción:** Llevar a cabo análisis detallados de los puestos de trabajo con énfasis en la carga mental, realizados por psicólogos especializados con el fin de detectar signos y síntomas.
- **Objetivo:** Identificar y evaluar los factores de riesgo asociados con la carga mental y ajustar los puestos para reducir estos riesgos.

**Tabla 8. Programación de estrategias carga mental**

Fecha de inicio	Recursos	Responsable(s)	seguimiento	Indicador(es)
04 de noviembre de 2024.	<b>Personal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Área de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	• <b>Evaluación</b>	<b>Indicador de</b>
	Psicólogos especializados para realizar análisis de puestos y desarrollar protocolos de estimulación cognitiva.		<b>Continua:</b> Realizar encuestas periódicas para evaluar la efectividad de los talleres y capacitaciones.	
	<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor Externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revisión:</b> De las evaluaciones presentadas en los talleres y capacitaciones.</li> </ul>	indicador nos suministrara información sobre los trabajadores capacitados
	Herramientas y formularios para análisis de puestos, manuales y directrices para protocolos de		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoreo:</b> Evaluar la participación y</li> </ul>	VS los programados.

---

estimulación	satisfacción de
cognitiva.	los empleados
<b>Tecnología:</b>	en los talleres
Herramientas	y
de evaluación	capacitaciones.
psicosocial y	
software para	
gestionar y	
monitorear la	
carga mental.	

---

#### **8.1.2.2 Variable crítica: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

En este párrafo se presentará una estrategia enfocada en las dimensiones de retroalimentación del desempeño, características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, debido a la identificación de pocas oportunidades de mejora en estas áreas.

#### **Hallazgos:**

- Se ha realizado una (1) sola capacitación de liderazgo durante el año.
- La empresa no ha implementado encuestas de satisfacción entre miembros del equipo.
- La empresa no ha implementado encuestas de satisfacción laboral.
- La empresa cuenta con registro de evaluaciones de desempeño, sin embargo, se evidencia que no se realizan retroalimentaciones al personal.

**Estrategia:** Fortalecer el entorno laboral mediante la mejora de las capacitaciones de liderazgo, la implementación de encuestas de satisfacción, y el desarrollo de un sistema efectivo de retroalimentación del desempeño.

**Tipo de Acción: Prevención Primaria.**

**Acciones a Nivel de Prevención Primaria:**

**1. Reforzamiento de Capacitación en Liderazgo:**

- **Acción:** Implementar un programa continuo de capacitación en liderazgo que se realice de manera regular (trimestral o semestral) en lugar de una sola capacitación anual.
- **Objetivo:** Desarrollar habilidades de liderazgo de manera continua, asegurando que los supervisores y líderes estén bien equipados para motivar y guiar a sus equipos de manera efectiva.

**2. Implementación de Encuestas de Satisfacción:**

- **Acción:** Desarrollar e implementar encuestas de satisfacción entre miembros del equipo y encuestas de satisfacción laboral para evaluar la percepción y el bienestar de los empleados.
- **Objetivo:** Obtener datos precisos sobre la satisfacción de los empleados y las relaciones sociales en el trabajo, identificando áreas de mejora y actuando en consecuencia.

**3. Desarrollo de un Procedimiento de Retroalimentación de Desempeño:**

- **Acción:** Crear e implementar un procedimiento formal para la retroalimentación del desempeño que garantice la entrega oportuna y constructiva de Feedback a todos los empleados.
- **Objetivo:** Mejorar el rendimiento de los empleados mediante una retroalimentación continua y constructiva, alineando los objetivos individuales con los de la organización.

**Tabla 9. Programación de estrategias liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

<b>Fecha de inicio</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Indicador(es)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 de enero de 2025.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal</b> capacitado en que serán suministrados por la ARL SURA y la caja de compensación familiar CAFAM.</li> <li>• <b>Materiales:</b> Manuales,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Área de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Proveedor Externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación</b> <b>Continua:</b> Realizar encuestas periódicas para evaluar la efectividad de las capacitaciones de liderazgo.</li> <li>• <b>Revisión:</b> De las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador de cobertura</b> (Número de trabajadores capacitados/total de programados) X100, este indicador nos suministrara información sobre los</li> </ul>

---

guías,	evaluaciones	trabajadores
recursos	de	capacitados
(Lápices,	satisfacción.	VS los
hojas,	• <b>Monitoreo:</b>	programados
borradores	Evaluar la	
cartulina,	participación y	
etc.,).	satisfacción de	
• <b>Tecnología:</b>	los líderes en	
Uso de	las	
computador	capacitaciones.	
portátil o de		
mesa, USB, y		
proyector		
audiovisual		
para		
presentación		
de		
diapositivas.		

---

### **8.1.3 Estrategias factores protectores.**

#### **Hallazgo:**

- La compañía socializa la política de compensación y beneficios solo en inducción corporativa.

**Estrategia:**

- Fortalecer a través de la divulgación la política de compensación y sus beneficios corporativos.

**Tipo de acción: Acciones de promoción de factores psicosociales protectores.**

1. Revisar y actualizar periódicamente la política de compensación y beneficios para asegurar que esté alineada con las mejores prácticas y las necesidades actuales de los empleados
2. Crear y distribuir material informativo sobre la política de compensación y beneficios, como folletos, presentaciones en video y documentos digitales, a través de canales accesibles como la intranet corporativa, correos electrónicos y tableros de anuncios.
3. Realizar encuestas periódicas para evaluar el nivel de conocimiento de los empleados sobre la política de compensación y beneficios, y recoger retroalimentación para mejorar la comunicación y la claridad.
4. Ofrecer capacitación a supervisores y gerentes sobre cómo comunicar de manera efectiva la política de compensación y beneficios a sus equipos y cómo responder a preguntas relacionadas.
5. Organizar eventos anuales para presentar y discutir cualquier cambio en la política de compensación y beneficios, así como para destacar las mejoras y nuevas ofertas.
6. Se fortalecerán los factores protectores a través de acciones como; Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales, Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas individuales y Promoción del apoyo social en la organización (Ministerio Del Trabajo, 2015).

**Objetivo**

Estas acciones tienen como objetivo asegurar que todos los empleados comprendan claramente la política de compensación y beneficios, sientan que tienen acceso continuo a esta información, y se beneficien de una comunicación abierta y efectiva contribuyendo así a un entorno laboral más transparente y equitativo.

**Tabla 10. Programación de estrategias factores protectores**

<b>Fecha de inicio</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Indicador(es)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 04 de febrero de 2025.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal:</b> Trabajadores que realicen las respectivas divulgaciones por los diferentes medios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Área de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Área de Recursos Humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evaluación Continua:</b> Realizar encuestas periódicas para evaluar el conocimiento de la comprensión de la política y beneficios.</li> <li>• <b>Revisión:</b> De las correspondientes divulgaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicador de eficacia</b> (Número de trabajadores con evaluación aprobada / total de asistentes) X 10, este indicador nos permitirá verificar el número total</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Materiales:</b> Manuales, guías, recursos (Lápices,</li> </ul>			

---

hojas,	de
borradores	trabajadores
cartulina,	que aprobaron
etc.,).	la evaluación
• <b>Tecnología:</b>	VS los que la
Correos,	presentaron
Intranet,	
Proyector	
audiovisual.	

---

## **8.2 Discusión.**

De acuerdo a la información proporcionada anteriormente podemos afirmar que la compañía cuenta con el 44% de mecanismos de verificación y se identificaron 56% ausentes, se identificaron hallazgos relacionados a diferentes variables, indicando áreas clave que requieren atención para mejorar el entorno laboral. Es fundamental implementar las estrategias recomendadas para abordar variables como demandas del trabajo, fortalecer el liderazgo, optimizar las relaciones sociales y mejorar la comunicación sobre beneficios. Estas acciones contribuirán a un ambiente laboral más saludable, equitativo y productivo. Lo anterior se corrobora con la investigación realizada por Fernández, Lou, Talero (2017) realizado en la universidad distrital francisco José de caldas. Desarrollaron Una propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosociales intralaborales que si bien no está relacionada al mismo sector económico se asocian estrategias donde también realizaron actividades orientadas al fortalecimiento de aptitudes y capacidades de los trabajadores,

mediante capacitación y educación a fin de mejorar la motivación y la satisfacción laboral. Orientar actividades relacionadas con flexibilización y manejo de turnos y horarios de trabajo, brindar oportunidades para el aprendizaje y capacitación permanente que se logre mediante el uso de la diversificación de los puestos de trabajo y rotación de los mismos. (Fernandez Angel, Low Rodriguez, & Talero Gaviria, 2017), los dos proyectos buscan fomentar la participación de los trabajadores en los distintos aspectos que configuran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas y bienestar de los colaboradores.

Se reviso el informe de Restrepo Magnolia, psicóloga master en prevención de riesgos laborales y especialista en gerencia de la salud ocupacional que aplicó la batería de riesgo psicosocial en el Instituto Tecnológico de Antioquia en el año 2018, su propuesta fue realizada en una matriz de recomendaciones generales y amplia para todos los dominios que aplicarían en cualquier contexto laboral, una propuesta de intervención diferente a la relacionada en este proyecto ya que realizamos una propuesta en los dominios de demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo enfocada a la problemática de la actividad económica Multiservicios, dos proyectos con un enfoque de intervención en prevención de los factores de riesgo psicosocial. (Restrepo Muñoz, 2018)

### **Hallazgos relacionados a demandas de trabajo**

- Demanda Emocional: La empresa no cuenta con mecanismos adecuados para manejar la demanda emocional, incluyendo manuales y capacitaciones para manejar el estrés y conflictos emocionales.

- Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral: Falta de protocolos para evaluar el impacto del ambiente laboral en la vida personal y familiar de los empleados, así como la ausencia de horarios flexibles.
- Consistencia del rol: No se han aplicado guías para el análisis psicosocial de los puestos de trabajo, lo que afecta la claridad en los roles y responsabilidades.
- Demanda de Carga Mental: La empresa carece de controles y protocolos para manejar la carga mental, lo cual puede afectar la salud y el rendimiento de los empleados.

#### **Hallazgos relacionados a liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

- Características del liderazgo: La empresa ha realizado una sola capacitación de liderazgo durante el año, no ha establecido un programa continuo de capacitación en liderazgo.
- Relaciones sociales en el trabajo: Aunque se realizan encuestas de clima laboral, faltan encuestas de satisfacción entre miembros del equipo y satisfacción laboral.
- Retroalimentación del desempeño: La empresa cuenta con registro de evaluaciones de desempeño, sin embargo, no se realizan retroalimentaciones al personal.

#### **Hallazgos relacionados a factores protectores.**

- La política de compensación y beneficios solo se socializa durante la inducción, sin divulgación continua.

## **9. Conclusiones**

- De acuerdo a nuestro primer objetivo específico lo que se hizo fue diseñar estrategias específicas para abordar y mitigar las variables que afectan los dominios de demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Se establecieron tipos de acciones preventivas adaptadas a cada hallazgo identificado en los resultados obtenidos mediante el instrumento (CheckList). Además, se programaron estrategias organizadas por dimensión, incluyendo fecha de inicio, los recursos necesarios, los responsables, la frecuencia de seguimiento y los indicadores de medición para cada estrategia. Respecto a cómo se hizo, en primera instancia la empresa conoció la finalidad del proyecto y autorizó la aplicación del instrumento, se aseguró la confidencialidad mediante el consentimiento informado y se realizó una evaluación exhaustiva utilizando un checklist que incluyó 11 criterios y 27 ítems de verificación. El diseño metodológico consistió en identificar los hallazgos mediante la aplicación de este checklist, seguido de definir las acciones en el marco de la prevención primaria para cada área crítica. Se incluyeron acciones de prevención tales como la implementación de manuales, evaluaciones, talleres, capacitaciones, encuestas de satisfacción, análisis psicosocial y protocolos de estimulación cognitiva. En cuanto a lo que se encontró e identificó a través del instrumento (CheckList) consistió que los hallazgos más relevantes de la compañía, cuentan con el 44% mecanismos de verificación y se identificaron 56% ausentes. Por lo que la empresa presenta carencias de un 100% en la gestión de demandas emocionales, influencia del ambiente laboral sobre lo extralaboral al no disponer del 75% de mecanismos de verificación, una carencia del 100% en consistencia del rol

y al contar con el 33% de mecanismos de verificación de carga mental, de este modo se concluye que la falta de manuales y protocolos, así como la insuficiente capacitación, talleres, programas de bienestar emocional, entrevistas focales, guía para análisis psicosocial, la falta de encuestas de satisfacción de satisfacción laboral y miembros del equipo, revelaron la importancia de implementar medidas para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia operativa. Las estrategias propuestas buscan abordar estas deficiencias mediante una combinación de capacitaciones, desarrollo de protocolos y mejoras en la comunicación y gestión del desempeño.

- En cuanto a nuestro segundo objetivo específico lo que se hizo fue definir acciones para fortalecer los factores protectores dentro de la organización, enfocándose en la divulgación de la política de compensación y beneficios, así como el fomento de actividades educativas y recreativas, a través de una programación de estrategias incluyendo fecha de inicio, los recursos necesarios, los responsables, la frecuencia de seguimiento e indicador de gestión. Seguidamente la manera en que se realizó consistió en que la empresa conoció la finalidad del proyecto y autorizó la aplicación del instrumento, se aseguró la confidencialidad mediante el consentimiento informado se identificó mediante el instrumento (CheckList), que conto con 5 mecanismos de verificación en el criterio a revisar de factores protectores (Políticas de Compensación y Beneficios). El diseño metodológico consistió en identificar los hallazgos y estrategias mediante la aplicación de este checklist, por lo que se revisó la política de compensación y beneficios existente, los registros de divulgación de la política y divulgación del manual de funciones. Se

incluyeron acciones de promoción de factores psicosociales protectores (Ministerio Del Trabajo, 2015). Se identificó mediante el instrumento (CheckList) que la compañía cuenta con el 60% de mecanismos de verificación y no cuenta con el 40% restante por lo que las únicas encuestas sobre la claridad y comprensión de las políticas de compensación y beneficios corresponden a los empleados durante la inducción corporativa. La implementación de estrategias para una divulgación más efectiva y la organización de actividades educativas y recreativas son esenciales para asegurar que todos los empleados estén bien informados y comprometidos, promoviendo un entorno laboral más transparente y equitativo.

## **10. Recomendaciones**

La gestión de factores de riesgo psicosociales en el lugar de trabajo es un aspecto crítico para garantizar el bienestar y la salud mental de los empleados. Dado lo complicado de los factores psicosociales y su impacto en el lugar de trabajo, es evidente que se necesitan enfoques integrales y adaptables. En este contexto, es crucial introducir nuevas estrategias o proyectos que no solo solucionarán las deficiencias identificadas, sino que también expandirán el alcance de las intervenciones implementadas. Teniendo en cuenta la evidencia recopilada, las siguientes recomendaciones están diseñadas para mejorar las capacidades de la organización para hacer frente a los factores de riesgo psicosociales.

- Crear programas específicos que aborden los factores de riesgos psicosociales desde la perspectiva de la diversidad e inclusión, considerando factores como género, etnia, edad y orientación sexual (Ministerio Del Trabajo, 2015)

- Investigar el impacto de la cultura organizacional en los factores de riesgo psicosociales y desarrollar programas que promuevan una cultura de apoyo y bienestar.
- Implementar estrategias de prevención secundaria para identificar y gestionar eficazmente los niveles de estrés y otros riesgos en el lugar de trabajo, mejorando así el bienestar y la salud mental de los empleados.
- Al implementar este programa de intervención en factores de riesgos psicosocial en el lugar de trabajo, se mejorará el bienestar de los empleados y se reducirá el impacto negativo en la productividad y en salud, se fortalecerá la imagen corporativa de la empresa resaltando el bienestar hacia sus empleados.

## 11. Referencias bibliográficas

### Referencias

- Álvarez, R. F. (2011). *Exito Empresarial CEGESTI*. Obtenido de El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa:  
[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 1, núm. 1, 2006, pp. 37-48., 13.
- Decreto 614 1984 (Presidencia de la República). En uso de las atribuciones que le confiere el artículo 120 ordinal 3o. de la Constitución Política, y. d. (14 de 03 de 1984).  
Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>
- Federación Salud Mental CV. (Diciembre de 2023). *Salud Mental en el Entorno Laboral*.  
Obtenido de <https://www.salutmentalcv.org/wp-content/uploads/2024/03/Guia-Salud-Mental-En-El-Entorno-Laboral.pdf>
- Fernandez Angel, R., Low Rodriguez, C., & Talero Gaviria, F. (2017). *Propuesta de intervencion de los factores de riesgos psicosociales intralaborales de la poblacion trabajadora de una empresa de fabricacion de cristales de seguridad*. Obtenido de Universidad Francisco Jose de Caldas:  
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/13602/FernandezAngelRicardoJose2018.pdf;jsessionid=E140E2C5F04E87686DADE8BDD5D1F0EF?sequence=1>
- Fernandez, C. (2009). *Libro de la Salud Cardiovascular*. Madrid: Dialnet. Obtenido de El estrés en las enfermedades cardiovasculares.
- Ferro, M., Lopez, P., & Gutierrez Prieto, C. (2018). (C. U. Dios, Productor) Recuperado el Junio de 2024, de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8201>
- Gonzalez, Y. (2013). *IMPORTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/117/Importancia%20de%20la%20identificaci%3b3n%20y%20medici%3b3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20las%20empresas.pdf>

20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Ley 1010 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, c. y. (23 de Enero de 2006). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, s. d. (06 de Septiembre de 2006). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.D.O. 48587 de octubre 18 de 2015.* (17 de Octubre de 2012). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ley 1752 de 2015. Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, p. s. (03 de Junio de 2015). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61858>
- Londoño M.E.L., R. H. (2015). Intervención para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral de la Literatura 1. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional* 34(2), 120-143. Recuperado el junio de 2024
- Luis Eduardo Garzón, L. E. (Diciembre de 2015). *Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora - Guía Técnica General*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio Del Trabajo. (2015). Obtenido de Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general- Guia Tecnica General: <https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>

Ministerio Del Trabajo. (24 de 07 de 2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de Min Trabajo y el sector publico*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Moreno , B., Garrosa, E., Rodriguez, R., Martinez , M., & Ferrer, R. (Agosto de 2009). *El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones; Vol 25, No 2, 149-163*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-)

Organización Mundial de la Salud. (28 de 09 de 2022). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organizacion Mundial de la salud. (28 de 09 de 2022). *La salud mental en el trabajo* . Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *Riesgos psicosociales y salud mental*. Obtenido de <https://www.who.int/es/tools/occupational-hazards-in-health-sector/psychosocial-risks-mental-health>

Ortega Velásquez, F., & Rodríguez Conde, J. (s.f.). *Acoso Laboral y sus efectos en la salud del trabajador: revisión de la literatura*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8fabb6d9-8ade-417e-a15e-7081d2da61af/content>

Resolución 2646 de 2008. (Ministerio de Protección Social). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, e. p. (17 de 07 de 2008). Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo) Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, I. G. (18 de Julio de 2022). Obtenido de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_mtra\\_2764\\_2022.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm)

Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, e. e. (30 de Abril de 2012). Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)

Restrepo Muñoz, M. (2018). *Informe de Resultados de la Medicion de riesgos psicosocial*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia: [https://www.tdea.edu.co/images/tdea/galeria/transparencia\\_imagenes/informe\\_resultados\\_medicion\\_riesgo\\_psicosocial.pdf](https://www.tdea.edu.co/images/tdea/galeria/transparencia_imagenes/informe_resultados_medicion_riesgo_psicosocial.pdf)

Sanchis-Ruiz, V.-H.-M. D.-S. (2013). trabajo, D. 1. (26 de Mayo de 2015). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Urrego Angel, P. (Diciembre de 2016). *ENTORNO LABORAL SALUDABLE*. Obtenido de DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TALENTO HUMANO EN SALUD : <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Vicente Pardo, J., López, A., & García, G. (Marzo de 2018). *Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2018000100050#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20son%20condiciones,la%20salud%20y%20el%20enfermar](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000100050#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20son%20condiciones,la%20salud%20y%20el%20enfermar).

Anexos.

Anexo 1. CheckList 2024.

CHECKLIST 2024					
FECHA VERIFICACIÓN:					
I. CRITERIO DE EVALUACIÓN					
SI			CUENTA CON LO SOLICITADO		
NO			NO CUENTA CON LO SOLICITADO		
II. CARACTERÍSTICAS DE MEDICIÓN					
CRITERIO A REVISAR	ITEM	MECANISMO DE VERIFICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Procedimientos de Demanda Emocional	¿La empresa cuenta con (manuales, guías, registro de capacitaciones) para manejar situaciones emocionales y/o conflictos con clientes o usuarios?	Verificar manuales, guías, registros de capacitaciones			
	¿La empresa ha realizado actividades o capacitaciones sobre manejo de estrés, inteligencia emocional y otros?	Verificar los documentos, actas de reuniones y registros de asistencia de las actividades/capitaciones que se hayan realizado.			
Apoyo Emocional y Recursos de Demanda Emocional	¿Existen psicólogos clínicos o programas de bienestar emocional para empleados?	Revisar programa de vigilancia epidemiológica			
Influencia del Ambiente Laboral sobre lo Extralaboral	¿Hay protocolos documentados para alivio de estrés en familia?	Verificar documentos y actas de reuniones.			
	¿Existe un programa de bienestar que promueva la salud física, mental y hábitos de vida saludable?	Revisar características del programa.			
	¿La empresa ha realizado entrevistas focales para evaluar el impacto del ambiente laboral en la vida extralaboral de los empleados?	Revisar indicadores solicitados.			
Políticas de Horario y Flexibilidad de Influencia del ambiente laboral sobre extralaboral	¿Existen horarios que permitan equilibrar responsabilidades laborales con personales y familiares?	Revisar mallas horarias y biometrías.			
Consistencia del Rol	¿Se ha aplicado la guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo conforme a la batería de riesgo psicosocial?	Revisar documentos de seguimiento.			
Demanda de Carga Mental	¿En la matriz de peligros se describe los factores de riesgo psicosocial en las diferentes áreas?	Verificar matriz de peligros.			
	¿Existen protocolos documentados de estimulación cognitiva?	Revisar documentos y registros de capacitaciones.			
	¿Hay análisis de puestos con énfasis en carga mental firmados por un psicólogo?	Verificar formatos de análisis de puestos.			
Características de liderazgo	¿Directivos y supervisores tienen preparación en liderazgo?	Revisar registros de capacitaciones.			
	¿Se gestionan quejas en el comité de convivencia laboral hacia superiores?	Revisar buzones de quejas y seguimientos.			

<b>Procedimiento de retroalimentación del desempeño</b>	¿La empresa tiene procedimientos de retroalimentación de desempeño?	Verificar formatos y procedimientos de calidad.			
	¿Se documentan los formatos de evaluación del desempeño en sistemas digitales o formularios?	Revisar registros de retroalimentación			
<b>Colaboración y Trabajo en Equipo de Relaciones Sociales en el trabajo</b>	¿Existen encuestas de satisfacción entre miembros del equipo?	Revisar encuestas y análisis de resultados			
	¿Existen quejas o conflictos laborales entre compañeros?	Verificar buzones de quejas y seguimientos.			
	¿Se realizan encuestas de satisfacción laboral?	Revisar encuestas y análisis de resultados.			
	¿Se realizan entrevistas de retiro y se documentan los informes?	Verificar informes de entrevistas.			
	¿La empresa tiene protocolos documentados de trabajo en equipo?	Verificar documentos y registros de capacitaciones.			
<b>Inclusión y Diversidad de relaciones Sociales en el trabajo</b>	¿Se han reportado incidentes de discriminación o exclusión?	Revisar buzones de quejas y seguimientos			
	¿Existen resultados de encuestas sobre clima laboral?	Revisar encuestas y análisis de resultados.			
<b>Factores Protectores (Políticas de Compensación y Beneficios)</b>	¿La política de compensación y beneficios incluye plan de incentivos y reconocimiento?	Revisar sistema de políticas de compensación y beneficios.			
	¿Existe claridad en la política de compensación y beneficios?	Verificar documentos y registros de divulgación.			
	¿Se realizan encuestas sobre la claridad y comprensión de las políticas de compensación y beneficios?	Revisar encuestas y análisis de resultados.			
	¿Existe un manual de funciones que enfatice la claridad de roles?	Verificar manual de funciones.			
	¿Se socializa el manual de funciones regularmente?	Revisar registros de divulgación del manual.			

## **Anexo 2. Carta de presentación del proyecto**

Bogotá, D.C. 14 de junio de 2024

Señores

Bogotá, D.C.

Referencia: Presentación de proyecto de investigación y autorización de ejecución.

Mediante la presente, los estudiantes Briyedt Adela Rodríguez Morales con documento de identificación 1.136.888.662 de Bogotá, Nury Yolima Hernández Quintero con documento de identificación 52.878.451 de Bogotá, del programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, se permiten presentar el proyecto titulado: colocar el título del proyecto, solicitando su autorización para desarrollarlo en la organización.

El proyecto estará bajo la orientación metodológica y temática de los docentes del programa y tiene como objetivo Diseñar un programa de intervención que responda a las necesidades evidenciadas en los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, identificados en la organización) , para lo cual será necesario: Toda la información referente a la batería de riesgo psicosocial que nos permita garantizar el cumplimiento de diseñar un programa de intervención que responda a las necesidades evidenciadas en los resultados obtenidos, enfocados en demandas de trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguidamente solicitamos de su apoyo con la aplicación de un instrumento que permitirá obtener mayor información sobre las variables que puntuaron alto.

Al autorizar la participación, la empresa se verá beneficiada de la siguiente manera: indicar los resultados esperados del proyecto, del programa de intervención en factores de riesgo psicosocial, entre otros relacionados con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Sin otro particular, agradecemos la confirmación de la autorización y aceptación, mediante carta de respuesta dirigida a la Corporación Universitaria Minuto de Dios con el nombre del proyecto y los estudiantes que lo proponen.

Atentamente,



firma



firma

### **Anexo 3. Autorización de ejecución de proyecto aplicado.**

Bogotá, 15 de junio de 2024

Señores  
Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO  
Bogotá.

Referencia: Autorización de ejecución de proyecto aplicado.

Mediante la presente, me permito presentar la autorización para la ejecución del proyecto titulado Diseño de un programa de intervención en riesgo psicosocial aplicado a los trabajadores de la empresa , desplegado por los estudiantes Briyedt Adela Rodríguez Morales con documento de identificación 1.136.888.662 de Bogotá, Nury Yolima Hernández Quintero, con documento de identificación 52.878.451 de Bogotá, del programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Para la ejecución del proyecto se solicita a los estudiantes e institución las siguientes garantías:

1. Que los datos suministrados sean manejados de manera prudente ya que es información privada para la empresa
2. Que los estudiantes en mención de este oficio firmen un acuerdo de confidencialidad interno con la compañía
3. Que el programa entregado de intervención en riesgo psicosocial pueda ser ejecutado por el líder del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo de la compañía

Así mismo, la institución se compromete a facilitar los siguientes recursos o insumos para el cumplimiento del proyecto aprobado:

4. Entregar las encuestas e informe de la batería de riesgo psicosocial realizada por la compañía como insumo para la realización del programa de intervención en riesgo psicosocial.
5. La compañía dispondrá de los recursos que se requieran para la proyección de la implementación del programa de intervención en riesgo psicosocial
6. Se permitirá la aplicación de cuestionarios, encuestas o entrevistas que se requieran al personal que labora en la compañía
7. Se dispondrá tiempo de la jornada laboral para recolección de información faltante la cual será recopilada por las estudiantes mencionadas en la presente carta

Sin otro particular, agradezco la atención prestada.

Atentamente,

#### **Anexo 4. Consentimiento Informado.**

##### **CONSENTIMIENTO INFORMADO N. \_\_\_\_**

El responsable \_\_\_\_\_ identificado con cédula de ciudadanía N. \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ desea participar de manera voluntaria en esta investigación, donde se pretende identificar con mayor detalle las causas que ponderaron un riesgo alto en Demandas del trabajo y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el fin de diseñar un programa de intervención en factores de riesgo psicosocial.

La participación en esta investigación consiste en responder el CheckList presentado, de la forma más honesta posible y más acorde a los procedimientos de la compañía. Para tal fin se dispondrá de un ambiente que permita la comodidad del responsable y que garantice la privacidad.

La información recolectada tendrá un manejo discreto, garantizando la confidencialidad de esta y un uso netamente académico. De tal manera que la participación en esta investigación no acarreará riesgos a la integridad del voluntario, ni generará ninguna situación de resarcimiento. Adicionalmente, el participante tiene la posibilidad de retirarse en cualquier momento de la investigación.

Se confirma que se explicó al participante el propósito de la investigación y del presente documento, que se aclararon dudas al respecto y manifiesta estar de acuerdo.

Se firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_