

Fecha de elaboración: 27.09.2021			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Análisis de los factores de riesgo psicosocial y su impacto en las evaluaciones de desempeño en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021			
Autor(es): Rodríguez Cardona Elizabeth; Velásquez Jiménez Erika Nayibe; Malagón Lara Nubia Yaneth			
Tutor(es): Juan Carlos Acosta			
Fecha de finalización: 04.10.2021			
Temática: incidencia del riesgo psicosocial en el desempeño laboral			
Tipo de investigación: descriptivo con enfoque cuantitativo			
Resumen: La investigación tuvo como objetivo identificar el impacto de los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral en empleados de una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021, aplicando una metodología de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. Datos recogidos por medio de la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales aprobada en Colombia y la evaluación de desempeño diseñada por la empresa. En el presente estudio participaron 46 empleados para los dos periodos 2019 y 2021; de los cuales se excluyen 13 empleados, debido a que no cumplen con los criterios de exclusión para la aplicación de la batería y el instrumento de evaluación de desempeño. Del año 2019 se presentan cargos: 23 del área comercial, 16 del área administrativa, 7 del área operativa; del año 2021: 26 del área comercial, 15 del área administrativa, 5 del área operativa. El análisis da cuenta de la afectación sobre el desempeño laboral por parte de factores estresores intralaborales, vinculados con la relación líder-trabajador, la falta de reconocimiento de las capacidades de la persona y del poco ofrecimiento de elementos motivacionales. El resultado sugiere la revisión de acciones, generación de controles y formulación de un plan de mejora para alcanzar índices favorables.			
Palabras clave: Trabajo; riesgo psicosocial; desempeño; intervención; motivación; liderazgo; evaluación; satisfacción.			
Planteamiento del problema: La persona que asume su rol de empleado se enfrenta a grandes exigencias puestas por una organización determinada e incluso por un competido mercado laboral que, apuesta cada día a la innovación y al desarrollo, lo que lleva a necesarios ajustes adaptativos y cambios que sirvan como respuesta a dichos requerimientos. Tales situaciones derivan en afectaciones sobre la salud física y mental de los trabajadores dadas las demandas emocionales asociadas al contenido y cumplimiento de las tareas asignadas De allí que los factores de riesgo psicosocial laboral tengan una estrecha relación con la organización el trabajo y su repercusión en el bienestar de la persona. Incluso la situación sanitaria actual, derivada de la crisis causada por la Covid-19, ratifica la gran afectación que, a nivel mental, por estrés y ansiedad, enfrentan los trabajadores en sus labores, sea por el incremento en las actividades o por miedo al contagio o por el temor a quedar cesantes a raíz de los problemas económicos en las organizaciones. en Colombia, después de los riesgos relacionados con las condiciones ergonómicas, se encuentran estos en un segundo lugar de prevalencia. Garantizar una apropiada gestión de los riesgos psicosociales, exige su análisis riguroso y el aprovechamiento de tecnologías y metodologías para su evaluación y oportuna prevención Si no se generan estrategias de intervención y manejo oportunas referidas a la dimensión psicológica del trabajo y de la persona como ser único y relacional, se verá afectado el servicio que se presta, además de hacer a la persona proclive a desarrollar a corto o largo plazo, síntomas asociados con el estrés, impactando el ejercicio laboral y profesional, la salud mental y bienestar general.			

Pregunta:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que impactan la evaluación de desempeño aplicada en los periodos 2019 y 2021 en los empleados de una empresa de servicios de la ciudad de Medellín?

Objetivos:

Analizar de manera integral los factores de la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín y su impacto en los resultados de evaluación de desempeño de los periodos 2019 y 2021.

Identificar los resultados de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y hacer medición de los resultados del instrumento de evaluación de desempeño en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021.

Analizar los resultados de la batería de riesgo psicosocial y su impacto en los resultados de la evaluación de desempeño

Determinar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño en la organización en los años 2019 y 2021.

Marco teórico:

La bibliografía lleva a una consideración del concepto del riesgo psicosocial como factores internos y externos al individuo, contruidos desde percepciones y experiencias e influyen en la salud y desempeño de la persona. Teniendo en cuenta que, a nivel general, un porcentaje considerable de trabajadores no es feliz con lo que hace, se concluye que los hábitos de vida saludables influyen pobremente en la satisfacción laboral, pero sí la insatisfacción laboral puede afectar la calidad de vida de las personas, dado que las condiciones estresantes en el trabajo son capaces de generar desórdenes alimenticios, agotamiento físico, insomnio o hipersomnia, aislamiento social y mucho más. (Polanco & Solarte, 2017). [pp. 15]

Además, es amplia la descripción del riesgo psicosocial (RPS) en el trabajo, siendo uno de los principales en evidenciarse en el ámbito administrativo y que desde hace algunos años se cuenta con herramientas su monitoreo. La contribución para el grupo investigador radica en la importancia que debe concederse a la identificación precisa de los factores de riesgo que origina estrés o tecnoestrés, atendiendo a las particularidades de carácter de cada trabajador, a la forma de medición elegida, las condiciones sociodemográficas y el entorno y características propias de la organización (Flórez & Jácome, 2020). [pp. 16-17].

En cuanto a la salud mental, elemento de debe ser revestido de mayor importancia, por la percepción de bienestar, se conexiona con la calidad de vida laboral, que investiga su trascender en el progreso humano completo en la empresa, debido a la ansiedad en torno, al ambiente de recompensa en el trabajo y una progresiva insatisfacción con el empleo, sin dejar atrás las consecuencias que tiene. Así, los riesgos psicosociales son características organizacionales del trabajo que pueden trastornar a la salud profesional de las personas efectiva o negativamente, la cultural y el clima organizacional, el liderazgo, pueden desencadenar óptimos o pésimos escenarios de trabajo que tengan resultados buenos o malos para el bienestar de los trabajadores. (Perea, 2008). [pp.17-20].

Es por ello que la batería de riesgo psicosocial se convierte en una herramienta que se ha venido implementando para el análisis de estado del este tipo de riesgo en las organizaciones y arrojados resultados valiosos para el control de los mismos. En 2010 se desarrolló una batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo para la salud, en respuesta a la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia. Sin embargo, esta enumera algunas restricciones a partir de la creación y validación de una nueva batería. En Colombia, a través de la batería de instrumentos para la evaluación del RPS, se tiene en cuenta que estos son dinamismos que deben ser vistos desde lo intralaboral, extralaboral o externos a la empresa y los escenarios individuales o características personales al trabajador, los cuales, se interrelacionan, afectando positiva o negativamente el ejercicio laboral y ocupacional.” (Vergara,2020). [pp.22-23]

Luego de comprender la relevancia a nivel laboral de estos factores psicosociales, es bueno entender la relación de los mismos con el desempeño en el trabajo, tomando a la evaluación de desempeño como herramienta cada día es más relevante en las organizaciones, ya que aporta elementos valiosos que mueven a reflexionar en el asunto de la planeación estratégica de la alta dirección, aunque en el pasado no siempre tuvo mayor relevancia, ya que la evaluación históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto a la gestión del empleado, pero a medida que el área de talento humano ha desarrollado metodologías de evaluaciones (Sánchez, 2012).[pp 24-28].

Método:

El tipo de investigación implementado es descriptivo desde una perspectiva metodológica cuantitativa, gracias a que profundiza en la interpretación de los datos y el análisis para contestar pregunta de estudio; este enfoque se basó en la medición numérica y con el uso de la estadística que permite establecer patrones de comportamiento en una población, lo que facilitó generar conclusiones respecto al estudio planteado [pp. 46].

Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente con el uso de instrumentos con fundamentos científicos y empíricos que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país; bajo esta directriz, se emplea el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A “para profesionales” y Forma B “para tecnólogos, técnicos, empíricos”, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección Social (2010), pág. 58 con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las baterías de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [pp. 46]

Para la evaluación de desempeño, el instrumento se diseñó en el año 2019, bajo las necesidades de la empresa participante en la presente investigación, por la psicóloga especialista en gerencia del talento humano, Elizabeth Rodríguez Cardona; validada para el trabajo de investigación por la psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo Daniela Pérez [pp. 46].

Este instrumento está diseñado con un análisis cualitativo y una recopilación de resultados cuantitativa. Dividido en dos momentos, cada uno con competencias a evaluar de acuerdo con el nivel jerárquico en el que se encuentra el empleado vinculado en la empresa. Se recopila la siguiente información como: datos generales laborales del empleado (antigüedad en la empresa, tipo de contrato, procesos disciplinarios, compromisos); entrevista estructurada momento 1 por competencias Líder - empleado – autoevaluación empleado; entrevista estructurada momento 2 por competencias Empleado – Líder [p.p. 59-60]

Resultados:

La identificación de los factores de riesgo psicosocial y aplicación de la evaluación de desempeño, mostraron conformidad en los equipos y líderes durante los dos periodos evaluados.

El liderazgo muestra inconsistencias del rol como factor de riesgo. Dichos líderes son autónomos en sus áreas y tiempos de trabajo, brindando la posibilidad de desarrollo, enriqueciendo sus equipos de trabajo. Igualmente se evidenció en la población evaluada, que las órdenes claras se encuentran en ocasiones contradictorias, lo que juega un papel muy importante en la construcción y acompañamiento para el personal, situación que no se da con frecuencia por parte de los líderes.

Desde el riesgo psicosocial, el empleado está expuesto a malos direccionamientos o ausencia de liderazgo, lo que conlleva a disminuir su satisfacción laboral al grado de realizar sus labores por obligación.

Durante las entrevistas semiestructuradas los empleados manifestaron la no existencia de mal trato por parte de los líderes, sin embargo, consideran que podrían tener un acompañamiento constante para la mejor realización de sus funciones debido a que la orientación es necesaria y sus resultados se encuentran perjudicados muchas veces al no tener la guía necesaria para ejecutarlas.

A la hora de definir estándares de calidad laboral, lograr metas y comprometerse con la empresa, la evaluación del desempeño es una herramienta valiosa. Los empleados con puntajes bajos o insatisfacción corresponden a desempeño deficiente y se puede inferir que algunos de ellos se encuentran estado de estrés y fatiga debido al entorno laboral, carga de trabajo y variables que les afectan directa o indirectamente. Se muestra que se debe mejorarse el proceso de identificación de

las cualidades del desempeño guiado por los líderes.

Logrando realizar el análisis global de los resultados basados en la batería de riesgo psicosocial y visto su impacto en la evaluación de desempeño, los factores dominantes con evaluación inferior a lo esperado son: conocimiento, iniciativa, trabajo en equipo, adaptación, aprendizaje del empleado y motivación del líder. Evaluando los resultados se evidencia un impacto de conceptos por parte de los empleados hacia los líderes y viceversa.

La batería de riesgo psicosocial, por si sola, no demostró las falencias del empleado, solo en la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño se logró identificar la posición en la que se encontraba el personal. Una vez aplicada permitió que el empleado se sincerara con respecto a sus falencias y cualidades a reforzar. Con esta interpretación, la empresa logra tener un apoyo y guía en cuáles son los aspectos que realmente ameritan ser intervenidos, teniendo dos versiones claras de jerarquía, donde basados en que posición y ubicación desde el ser, saber y hacer del personal, también la empresa tiene la posibilidad de enfrentar sus falencias como entidad empleadora como complemento para su personal, buscando la satisfacción y la estabilidad laboral. Este gran impacto de evaluación de desempeño, facilita otra visión más completa de la necesidad para el empleado de mejorar el desempeño en sus funciones y sus equipos de trabajo [p.p. 77-83].

Conclusiones:

Los resultados al evaluar el año 2019 y 2021, no han tenido una mejora significativa, y esto es posible vincularlo a los resultados de liderazgo que muestran necesidad de una intervención inmediata. Esa es la razón para crear compromiso con un análisis constante y seguimiento a sus líderes, observando objetivamente la evaluación en sus equipos y satisfacción en los empleados.

El instrumento de evaluación de desempeño, como cultura para la empresa, se realiza anualmente el acompañamiento al plan de intervención para los equipos de trabajo. Esta aplicación juega un papel muy importante para los resultados de la batería de riesgo psicosocial, contemplando la conclusión y el apoyo para la intervención tanto de los líderes como de los equipos de trabajo, he igualmente se logra evidenciar cual es la percepción de los empleados hacia la empresa, sus funciones, los recursos y la compensación que tienen en el momento y en cada uno de sus puestos de trabajo.

Donde no existe motivación ni gratificación proveniente de las figuras visibles de la organización, es deficiente toda posible orientación y guía para los cargos y departamentos.

Los resultados relacionados con la recompensa muestran una mejoría que se interpreta como indicativo de satisfacción del trabajador con las responsabilidades en la empresa mas no con persona que están a cargo. La empresa se caracteriza por tener una rotación de personal baja y aun así los resultados piden intervención inmediata y al mismo tiempo revelan que el empleado busca estabilidad laboral dadas las responsabilidades personales, más no de la satisfacción laboral esperada.

Si una empresa no tiene un equipo de trabajo que lidere sus áreas y departamentos de forma adecuada, se va a ver perjudicada en el desempeño y la satisfacción de sus empleados; el liderazgo afecta tanto positiva como negativamente, aunque en mayor medida sucede lo último al analizar los periodos 2019 y 2021 y que a su vez muestran una pobre mejora porque no se han efectuado los cambios en la relación líder-equipo de trabajo [p.p. 83-85]

Productos derivados:

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

Elizabeth Rodríguez Cardona

Cod. 11213026

Nubia Y. Malagón Lara

Cod. 11213064

Erika N. Velásquez Jiménez

Cod. 11213075

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá Distrito Capital

04 de octubre de 2021

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

Elizabeth Rodríguez Cardona

Cod. 11213026

Nubia Y. Malagón Lara

Cod. 11213064

Erika N. Velásquez Jiménez

Cod. 11213075

Juan Carlos Acosta

Director

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

04 de octubre de 2021

Tabla de contenido

Resumen	7
Palabras clave	7
Planteamiento del problema	7
Justificación	10
Pregunta de investigación	11
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Marco teórico	12
Antecedentes	12
Análisis Riesgo Psicosocial	13
Riesgo Psicosocial en el trabajo	15
Salud Mental	17
Factores que influyen en el bienestar laboral	17
Consecuencias del Riesgo psicosocial en el trabajo	18
La Batería de Riesgo Psicosocial	21
Introducción a la evaluación de desempeño	24
Evaluación de desempeño por competencias	25
Desarrollo de evaluaciones de desempeño.	26
Influencia de los elementos emocionales en el rendimiento de los trabajadores	29
Marco conceptual	30
Marco legal	34
Estado del arte	37
Marco Metodológico	46
Tipo y diseño del estudio	46
Participantes o fuentes de datos	46
<i>Fuentes primarias</i>	46
<i>Fuentes secundarias</i>	47
Tamaño de la muestra	47
<i>Criterios de inclusión:</i>	47
<i>Criterios de exclusión:</i>	47

Recolección de datos	47
<i>Instrumento batería de riesgo psicosocial</i>	48
<i>Variables de Análisis</i>	50
<i>Valoración del análisis</i>	57
<i>Categorización</i>	58
<i>Procedimiento o fases del proceso</i>	58
Instrumento de Evaluación de Desempeño	59
Presentación de resultados	62
<i>Resultados Batería de Riesgo Psicosocial</i>	62
<i>Información sociodemográfica</i>	63
Resultados Evaluación de Desempeño	70
Análisis de resultados	77
Conclusiones	83
Referencias	85

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Antecedentes investigativos</i>	12
Tabla 2 <i>Marco legal</i>	34
Tabla 3 <i>Estado del arte</i>	37
Tabla 4 <i>Descripción del proceso en la aplicación de la batería de RPS</i>	48
Tabla 5 <i>Pasos en el proceso aplicación del instrumento de evaluación de desempeño</i>	48
Tabla 6 <i>Ficha técnica</i>	49
Tabla 7 <i>Variables de Análisis</i>	50
Tabla 8 <i>Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo</i>	50
Tabla 9 <i>Dimensiones Extralaborales</i>	55
Tabla 10 <i>Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo</i>	55
Tabla 11 <i>Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales</i>	56
Tabla 12 <i>Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar</i>	58
Tabla 13 <i>Momento 1 Líder – empleado - Autoevaluación empleado</i>	60
Tabla 14 <i>Momento 2 Empleado – Líder</i>	60
Tabla 15 <i>Población</i>	62
Tabla 16 <i>Tipo de área</i>	63
Tabla 17 <i>Antigüedad en la empresa</i>	70
Tabla 18 <i>Tipo de contrato</i>	70

Tabla de figuras

Figura 1 <i>Evaluación de desempeño</i>	62
Figura 2 <i>Número de personas clasificadas por sexo</i>	63
Figura 3 <i>Rango de edad</i>	63
Figura 4 <i>Estado Civil</i>	64
Figura 5 <i>Nivel Educativo</i>	64
Figura 6 <i>Estrato socioeconómico</i>	65
Figura 7 <i>Tipo de vivienda</i>	66
Figura 8 <i>Riesgo psicosocial Intralaboral</i>	66
Figura 9 <i>Liderazgo y Relaciones Sociales</i>	67
Figura 10 <i>Control sobre el trabajo</i>	67
Figura 11 <i>Demandas del trabajo</i>	68
Figura 12 <i>Recompensa</i>	69
Figura 13 <i>Riesgo psicosocial Extralaboral</i>	69
Figura 14 <i>Procesos disciplinarios</i>	70
Figura 15 <i>Compromisos</i>	71
Figura 16 <i>Primer momento Líder a empleado - Autoevaluación empleado</i>	72
Figura 17 <i>Primer momento Motivacional (SER)</i>	72
Figura 18 <i>Primer momento Conocimiento (SABER)</i>	73
Figura 19 <i>Primer momento Habilidades (HACER)</i>	74
Figura 20 <i>Segundo momento Empleado a Líder 2019</i>	75
Figura 21 <i>Segundo momento Motivacional (SER)</i>	75
Figura 22 <i>Segundo momento Conocimiento (SABER)</i>	76
Figura 23 <i>Segundo momento Habilidades (HACER)</i>	76
Figura 24 <i>Factores de la Batería de Riesgo Psicosocial que impactan la Evaluación de desempeño</i>	77
Figura 25 <i>Factores de Liderazgo y Relaciones Sociales de BRP que impactan la evaluación de desempeño</i>	78
Figura 26 <i>Factores de Control sobre el trabajo de BRP que impactan la evaluación de desempeño</i>	79
Figura 27 <i>Factores de Demandas del trabajo de BRP que impactan la evaluación de desempeño</i>	80

Resumen

La investigación desarrollada tuvo como objetivo la identificación del impacto que generan los riesgos psicosociales sobre el desempeño laboral en los empleados de una empresa de servicios en la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021, aplicando una metodología de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. La información fue recogida por medio del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A para profesionales y forma B para tecnólogos, técnicos, empíricos, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección Social junto con la pontificia Universidad Javeriana, el cual hace parte de las baterías de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y también con la aplicación del instrumento para la evaluación de desempeño, diseñado en el año 2019, bajo las necesidades de la empresa, aplicada en un primer momento, líder-autoevaluación empleado, segundo momento empleado a líder. En el presente estudio participaron 46 empleados para los dos periodos 2019 y 2021; de los cuales se excluyen 13 empleados, debido a que no cumplen con los criterios de exclusión para la aplicación de la batería y el instrumento de evaluación de desempeño. Del año 2019 se presentan cargos: 23 del área comercial, 16 del área administrativa, 7 del área operativa; del año 2021: 26 del área comercial, 15 del área administrativa, 5 del área operativa. El resultado obtenido da cuenta de la existente afectación sobre el desempeño laboral por parte de factores estresores, principalmente intralaborales, vinculados con la relación líder-empleado ante la falta de reconocimiento de las capacidades de la persona y del ofrecimiento de elementos motivacionales. Teniendo en cuenta tales resultados, la empresa debe revisar acciones, generar controles y formular un plan de mejora para alcanzar índices favorables en próximas mediciones.

Palabras clave

Trabajo; riesgo psicosocial; desempeño; intervención; motivación; liderazgo; evaluación; satisfacción.

Planteamiento del problema

El dinamismo interior del ser humano guarda un potencial excepcional capaz de proyectarse positiva y productivamente en la actividad cotidiana, desde acciones de autocuidado y cuidado de los otros hasta labores complejas relacionadas con un empleo formal donde la persona se enfrenta a grandes exigencias puestas por una empresa determinada e incluso por un competido mercado que apuesta cada día a la innovación y al

desarrollo, lo que lleva a necesarios ajustes adaptativos y cambios que sirvan como respuesta ante dichos requerimientos para no quedarse rezagado y aprovechar así las tantas oportunidades que en el campo laboral se presentan.

Tales situaciones derivan en afectaciones a la salud física y mental de los trabajadores dadas las demandas emocionales asociadas al contenido y cumplimiento de las tareas asignadas, que puede verse un poco más en empresas de servicios, en donde los colaboradores están más propensos a un trato descalificador y negativo por parte de otros, dentro de su quehacer cotidiano (Torres & Ballesteros, 2015). De allí que los factores de riesgo psicosocial laboral tengan una estrecha relación con la organización el trabajo y su repercusión en el bienestar de la persona.⁹

Años atrás, la relación entre las exigencias laborales y la salud de los trabajadores, fue analizada por la OMS y la OIT en un estudio sobre salud mental en el trabajo en algunos naciones, donde los datos estadísticos mostraron que, en países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del PIB se gasta en problemas de salud mental (Organización Internacional del Trabajo, 2000), situación que no ha mejorado mucho al presente y que evidencia la necesaria intervención dadas las repercusiones en la calidad de vida laboral de los trabajadores y en los costos que implica el manejo y atención en salud.

Incluso la situación sanitaria actual, derivada de la crisis causada por la Covid-19, ratifica la gran afectación que, a nivel mental, por estrés y ansiedad, enfrentan los trabajadores en sus labores, sea por el incremento en las actividades o por miedo al contagio o por el temor a quedar cesantes a raíz de los problemas económicos en las organizaciones. Ni que decir de la incidencia que pueda tener el teletrabajo o el trabajo en casa, formas que ahora son más comunes que antes.

Es así como “los trabajadores pueden experimentar cambios de humor, baja motivación, fatiga, ansiedad, agotamiento y hasta ideas suicidas. También pueden producirse una serie de reacciones físicas, como problemas de digestión, alteración del apetito y del peso, reacciones dermatológicas, cansancio, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, dolores de cabeza y otras molestias y dolores. Además, puede llevar a aumentar el uso de tabaco, alcohol o drogas como una manera enfrentar el estrés” (Azzi, 2020). Todo esto debe ser conocido y atendido por las organizaciones de manera urgente, pues el recurso humano es fundamental para garantizar su crecimiento.

Es tan relevante la afectación de los riesgos psicosociales en el trabajo que, en la encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos en Colombia, después de los riesgos relacionados con las condiciones ergonómicas, se

encuentran estos en un segundo lugar de prevalencia. Como ejemplo, lo reportado por acoso laboral, muestra una incidencia de 9.4% en todos los niveles, desde el jefe inmediato (5%) y compañero-subalterno (4.4%) (Ministerio del Trabajo, 2013).

Teniendo en cuenta estas descripciones de la situación, no se puede desconocer las repercusiones que, a nivel de salud, en general y laboral, tienen los riesgos psicosociales. Estos se proyectan de diversas formas, alterando el orden normal de las actividades y por tanto el desempeño laboral individual. Es así como toma relevancia la evaluación del rendimiento en el trabajo como mecanismo de retroalimentación capaz de brindar herramientas a las organizaciones con miras a una intervención sobre la organización del trabajo y atender las condiciones que perjudican la productividad.

Estas percepciones sobre diferentes particularidades de la vida laboral se constituyen en sustento tanto para la implementación de políticas de gestión de las personas como para el desarrollo estratégico de la organización (Cooper et al, 2001; Koys & DeCotiis, 1991; Schneider, 1990; Silva, 1996). Permite ver a los empleados como personas, a quienes se debe garantizar medios que favorezcan su salud física y mental, en donde los esfuerzos que hacen por realizar su trabajo no impidan una vida personal satisfactoria y una visión del trabajo como motor de crecimiento y no solo como respuesta a un contrato. Garantizar una apropiada gestión de los riesgos psicosociales, exige su análisis riguroso y el aprovechamiento de tecnologías y metodologías para su evaluación y oportuna prevención (Peiró, 2009).

Con todo, se hace importante para la presente investigación, conocer y analizar el impacto de los factores estresores en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores, como una forma de identificar situaciones que puedan o no aumentar el riesgo de accidentes de trabajo y enfermedad laboral y a su vez incrementar el agotamiento físico y mental, la baja productividad, ausentismos, rotación de personal y generar conflictos en las relaciones laborales y familiares.

Si no se generan estrategias de intervención y manejo oportunas referidas a la dimensión psicológica del trabajo y de la persona como ser único y relacional, se verá afectado el servicio que se presta, además de hacer a la persona proclive a desarrollar a corto o largo plazo, síntomas asociados con el estrés, impactando el ejercicio laboral y profesional, la salud mental y bienestar general.

Atender y gestionar positivamente los riesgos psicosociales laborales, fortalece a la organización, al contar con datos capaces de orientar las acciones de intervención y los mecanismos por los cuales se alcancen las metas empresariales y se favorezca la salud de los trabajadores.

Justificación

La satisfacción laboral puede no estar dentro de los objetivos de mayor valor en una organización, ya que comúnmente se confiere más relevancia a buenos resultados en rendimiento y productividad económica que a conocer y comprender la posición de los empleados respecto a la organización, al líder de área, compañeros y satisfacción en su puesto de trabajo. De a poco, esta responsabilidad se ha ido asumiendo con algo más de compromiso, cuando la legislación actual pide se intervenga las situaciones psicosociales que pueden abocar a la persona a un fracaso laboral. Así, aportar a la calidad de la vida de los trabajadores, favorece el éxito y la permanencia de las organizaciones en el entorno y en el tiempo. (Toro, 2002).

Es de este modo que, conociendo la gran diversidad de actividades económicas que puedan existir en las empresas colombianas, de la misma manera se presentan variados factores de riesgo psicosocial que fácilmente llegan a incidir en la población trabajadora y en el desarrollo de sus labores. Cada organización cuenta con especificidades que pueden influir en la dimensión emocional del ser y afectar la parte motivacional y productiva, razón por la cual, una identificación de los factores de riesgo psicosocial debe ser relevante.

Tales son las razones que impulsan la presente investigación, realizada con el propósito de identificar el posible daño sobre el desempeño laboral causado por los factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín, analizados sobre los periodos 2019 y 2021, buscando aquellos elementos que puedan requerir intervención para mejorar la salud y bienestar laboral de los empleados, aplicando medidas de prevención que puedan garantizar puestos y equipos de trabajo sanos y seguros.

Ese es el bienestar que define la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1948) cuando presenta a la salud como “un estado de completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” en la persona, que se manifiesta en el mundo por medio de variadas ocupaciones, para lo cual, las acciones de prevención, control de riesgos y adaptación de los puestos de trabajo han de atenderse.

Mas aún, con los cambios sociales, económicos y laborales traídos por la actual situación sanitaria mundial, deben cuestionar a las empresas respecto al estado de salud física y mental de sus empleados, pues son dos los escenarios: el antes y el después de la Covid-19. Hay que reconocer que ahora existe un mayor miedo, ansiedad y estrés en los puestos de trabajo que provocan agotamiento mental y no todos están capacitados para sobrellevar tales

emociones y el estrés generado, puede perjudicar el bienestar del trabajador, de sus seres queridos y comunidad. “Durante esta pandemia es crítico que se sepa reconocer los signos de estrés, tomar medidas para desarrollar resiliencia y manejar el estrés laboral, y saber a dónde acudir si necesita ayuda. (Centros para el control y la prevención de enfermedades, 2020)

Con el presente análisis se busca, por tanto, brindar elementos que sirvan de sustento para planes y programas que aporten a un mayor bienestar para el empleado y a un mejor clima organizacional. Un clima positivo puede eliminar prejuicios en la dinámica jefe-trabajador-compañeros, enriquecer la calidad del trato entre personas y disponerse así de herramientas y recursos para realizar el trabajo. “Las organizaciones con climas positivos tienen una mayor capacidad de adaptación” (Schneider, 1990), “afroitan mejor la incertidumbre y favorecen la innovación y el desarrollo” (Silva, 1996).

Considerar al empleado como ser humano sujeto de derechos y no como un simple factor de producción, beneficia todos los niveles organizacionales, haciendo capaz a la empresa de afrontar problemas y conflictos y crecer en medio de la adversidad.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de Riesgo Psicosocial que impactan la evaluación de desempeño aplicada en los periodos 2019 y 2021 en los empleados de una empresa de servicios de la ciudad de Medellín?

Objetivos

Objetivo general

Analizar de manera integral los factores de la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín y su impacto en los resultados de evaluación de desempeño de los periodos 2019 y 2021.

Objetivos específicos

Identificar los resultados de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y hacer medición de los resultados del instrumento de evaluación de desempeño en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021.

Analizar los resultados de la batería de riesgo psicosocial y su impacto en los resultados de la evaluación de desempeño

Determinar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño en la empresa en los años 2019 y 2021.

Marco teórico

Antecedentes

Tabla 1 *Antecedentes investigativos*

Riesgo psicosocial y desempeño laboral	
Nacional	Internacional
Es posible relacionar niveles altos de motivación y satisfacción en los trabajadores, teniendo en cuenta sus condiciones individuales, con la forma en que se modula positivamente los efectos de los factores de riesgo intra y extralaborales, trayendo como resultado, un mejor desempeño y rendimiento en el trabajo. (Ángel et al. 2021)	Haciendo una evaluación y análisis de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A., de Ambato, Ecuador, se observa una correlación entre estos factores de riesgo y el desempeño laboral, donde las variables de participación y supervisión, tiempo en el trabajo, relaciones y apoyo social tienen alta incidencia. Los buenos resultados, se asocian al compromiso social y sentido de pertenencia que se cultive hacia la organización, reflejándose en resultados positivos para la empresa y en la satisfacción profesional y personal de cada colaborador. (Crespo, 2021)
Considerando la evaluación de desempeño como herramienta que facilita la identificación de fortalezas, adelantar procesos de autoevaluación, mejorar el clima organizacional y su competitividad, y con una revisión de la literatura existente, se establece su relación con la calidad de vida laboral en la cual se reconoce el papel del trabajador en el logro de los objetivos organizacionales y la productividad. (Matabanchoy et al.2019)	Un estudio adelantado estableció una correlación negativa y moderada entre dos variables, estrés y desempeño laboral, evaluados en los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, Perú en 2019. Se concluye, además, que esa afectación causada por el estrés laboral se convierte en un problema de salud capaz de generar disminución de los niveles de rendimiento y motivación en la ejecución de las tareas. (Delgado et al. 2020)
Tener en cuenta los talentos de las personas en una organización, trae consigo una expansión de cualidades que han de tenerse en cuenta para el desempeño de distintos cargos. Cada sujeto aporta diversidad y genera una estructura fuerte en situaciones adversas. De allí que deba considerarse la influencia de los factores emocionales y su evaluación pertinente. Un ambiente laboral óptimo, contempla saludables relaciones interpersonales y se garantiza desde la satisfacción personal para realizar tareas asignadas a cada trabajador. Es de considerar que los factores extralaborales tienen un alto índice de influencia en el rendimiento laboral (Contreras, 2019)	En la ciudad del Milagro, Ecuador, adelantada una revisión bibliográfica y consecuente interpretación hermenéutica, se observó el alcance amenazante que tienen los riesgos psicosociales sobre la salud, desempeño y rendimiento laboral, capaces de generar accidentes y enfermedades en el trabajo. Se da relevancia a la mejora del clima laboral desde el buen trato, la valoración del trabajo y el manejo de situaciones de acoso proveniente de cualquier fuente. (Aguirre et al. 2018)

Siguiendo las líneas jurídicas establecidas para dar respuesta a las exigencias normativas dadas a las organizaciones en materia del riesgo psicosocial, al mismo tiempo los resultados obtenidos en otros estudios como eje orientativo que permita el análisis de estos, que se obtengan respecto al impacto de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral.

Estudiar y analizar los factores de riesgo psicosocial (RPS) y su incidencia en el campo laboral, ha tomado gran relevancia en los últimos años, ya que provee de una visión respecto a las diversas condiciones que afectan positiva o negativamente a la persona, su desempeño laboral, salud y a la organización misma.

Análisis Riesgo Psicosocial

Múltiples investigaciones brindan elementos que pueden servir de contraste frente a los nuevos estudios que se realizan en la materia. Es posible citar algunas de estas indagaciones. En la situación sanitaria que vive el mundo actualmente, una investigación titulada El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento (Usma, 2020), abordó dos temas importantes, el estrés laboral y la gestión emocional, planteando la necesidad de conocer los aspectos que pueden intervenir en estos procesos, proponiendo como uno de ellos la carga laboral que algunos trabajadores han visto aumentada debido a los cambios en los modelos de trabajo tradicional a que se han sido conducidas muchas organizaciones.

Usando como metodología la encuesta, talleres y capacitación aplicada a trabajadores de la Universidad Cooperativa de Colombia, se aportó a una mejor adaptación al cambio y al reconocimiento de otras problemáticas que deben ser atendidas, en la medida de lo posible por los empleadores: la ansiedad por el aislamiento social, la violencia intrafamiliar aumentada en algunos casos, el manejo de duelos por la pérdida de seres queridos. Aporta a la presente investigación elementos temáticos para el desarrollo del análisis de los factores de RPS, enmarcándolos en el contexto actual y en los retos que representa para las organizaciones.

Un deterioro en las actividades laborales de una compañía dio campo para investigar soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa opción temporal y cía. S.A.S (Jaramillo et al, 2020). Haciendo una clasificación de los factores de riesgo psicosocial, medición de niveles e identificación del riesgo más alto, con ayuda de la batería de RSP, fueron propuestas alternativas de abordaje para cada riesgo, buscando disminuir su impacto negativo.

Con un enfoque mixto, se recogió información mediante descripciones de situaciones, personas e interacciones además de los datos logrados por la aplicación de un cuestionario, complementando de esta manera el análisis general de la situación, punto de partida para el diseño de un plan de acción con programas y actividades.

Brinda a este trabajo una propuesta para implementar otros instrumentos en la recolección de información, plantea la necesidad de abordar todas las áreas de la organización

para hacer más eficaz las propuestas de intervención que surjan con miras a la atención de los riesgos identificados más significativos.

Una investigación publicada en la revista Temas del Departamento de Humanidades Universidad Santo Tomás Bucaramanga, brinda un análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. (Salamanca et al, 2019). Dicho artículo fue el resultado del análisis de cuarenta publicaciones, donde el RPS aparecía como factor problemático de las organizaciones. Identificó elementos de gran incidencia para este riesgo, tales como la falta de evaluación del RPS, carencia de programas de salud, organizaciones que consideran innecesaria la aplicación de instrumentos para la detección de estos factores psicosociales. Es concluyente en que estos riesgos se convierten en un factor generador de enfermedades silenciosas, capaces de afectar el bienestar integral de los individuos.

Mediante este aporte, se rescata la relevancia de esta investigación, ya que, la identificación oportuna de los factores de RPS, provee de pautas a la organización para implementar estrategias con el mitigar el daño en la salud física y mental de los trabajadores, al mismo tiempo que aumenta la productividad laboral y se mejoran las relaciones en los equipos de trabajo.

Interesantes son los hallazgos de la investigación Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores en la salud laboral. (Rojas et al, 2019). El estudio de tipo correlacional y de método cualitativo, se realizó en docentes de una institución pública de la ciudad de Cúcuta- Norte de Santander, Colombia. El objetivo planteado dirigía la mirada al análisis de la relación que existe entre los hábitos de vida saludable y la satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta que, a nivel general, un porcentaje considerable de trabajadores no es feliz con lo que hace, se concluye que los hábitos de vida saludables influyen pobremente en la satisfacción laboral, pero sí la insatisfacción laboral puede afectar la calidad de vida de las personas, dado que las condiciones estresantes en el trabajo pueden generar desórdenes alimenticios, agotamiento físico, insomnio o hipersomnia, aislamiento social y mucho más.

Suministra este análisis a la investigación en curso pautas para un enfoque correlacional de los resultados, al mismo tiempo que humaniza la perspectiva de resultado pues debe considerarse a la persona como ser holístico, en la que tiene un lugar importante la felicidad en medio de situaciones que llevan a los trabajadores a desempeñar una labor con miras solo a la supervivencia y poco a la realización de un proyecto de vida.

Otro título se publicó en 2017 en la revista Libre Empresa, Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en

Colombia (Polanco & Solarte, 2017). Desde un acercamiento conceptual, tomando cómo fuente a la OIT y diversos autores, muestra cómo los factores de RPS laboral en Colombia impactan considerablemente la salud y calidad de vida de los trabajadores y donde los programas de vigilancia epidemiológica se hacen necesarios para prevenir accidentes de trabajo y enfermedad laboral que, junto con los diversos instrumentos de medición y diagnóstico de RPS, brindan un horizonte de trabajo y prevención a toda organización.

Deja a este grupo investigador una reflexión sobre el valor de la prevención de condiciones de trabajo que puedan afectar física y mentalmente a las personas que prestan su servicio en los procesos organizacionales, mediante el reconocimiento de las actuaciones empresariales, mediante el uso de los diversos métodos de intervención y diagnóstico de que se disponen y que avalan las normas del país.

Riesgo Psicosocial en el trabajo

Los autores Bambula y Pérez (2017), titularon su trabajo, de la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. Se valora el hecho que significó de pasar de un abordaje de la problemática de aspectos psicosociales solo desde una perspectiva de seguridad, del accidente o daño ya manifiesto, a entenderlo como un riesgo que está presente y latente y que puede ser atendido oportunamente para evitar que el mismo desemboque en fenómenos como el estrés o el síndrome de burnout. Ser preventivos más que reactivos.

Precisamente llama a esta investigación para que se trabaje en esa perspectiva, en la preventiva, dando la importancia necesaria a los fenómenos asociados al RPS que puedan estar menguando la productividad empresarial y generando insatisfacción entre los trabajadores.

A nivel internacional, hay aportes muy valiosos. El trabajo, Intervención normativa ante los riesgos psicosociales laborales con perspectiva de género (Castro, 2020), abordó desde las perspectivas psicológica y jurídica, la problemática que representa que, en el empleo femenino, sean prevalentes determinados RPS, particularmente el acoso laboral a raíz de la corresponsabilidad de la mujer en múltiples facetas de la vida -trabajadora, emprendedora, madre, hermana, cuidadora- y el acoso sexual, por razón únicamente de su género específico. Refiere este estudio, el insuficiente tratamiento jurídico que se da de los riesgos psicosociales a pesar de ser un tema que, en los últimos años, ha sido puesto sobre la mesa de discusión de la defensa de la mujer. Aborda, a su vez, la urgente necesidad de la prevención y protección ante los RPS derivados de la precarización del empleo femenino.

Para la presente investigación representa un enfoque bien importante que vale la pena atender, ya que al interior de las organizaciones un buen número de sus trabajadores son mujeres, y estas, tienen que sortear infinidad de dificultades para mantener su estabilidad laboral como también, para dar valía a su labor.

Con un estudio descriptivo y exploratorio titulado Salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020 (Flórez & Jácome, 2020), los autores indagaron en los aspectos psicosociales del personal objeto de la investigación, buscando identificar el impacto del covid-19 en su desempeño laboral y estado emocional, particularmente afectado ante el constante riesgo de contagio al que se ven expuestos y por los casos confirmados entre sus allegados. La depresión y ansiedad se destacaron, haciendo prioritaria su intervención para evitar renunciadas masivas, enfermedad y alteraciones mentales fruto de la estigmatización de que son víctimas.

Para la investigación se hace importante abordar los aspectos relacionados con la depresión y la ansiedad que se derivan de la pandemia, generando un plan de acción y medidas preventivas, no solo para evitar el contagio, también para reducir el daño emocional que este puede causar.

En el trabajo El modelo decente de seguridad y salud laboral. Estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral (Macías, 2019), se aborda al estrés como una de las principales afecciones asociadas al riesgo psicosocial que trae consecuencias negativas al trabajador, a la cual se le suma el llamado tecnoestrés, fenómeno que se desprende del uso cada vez mayor de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el desarrollo de actividades laborales.

Ambas situaciones se manifiestan en dificultad para descansar y dormir, agotamiento y hasta fobia a las nuevas tecnologías. El estudio encontró que, uno de los principales problemas de estos riesgos, es lo difícil de su medición dada su subjetividad, vinculada a los rasgos particulares de cada persona y su capacidad de afrontamiento ante un idéntico hecho de riesgo.

La contribución para el grupo investigador radica en la importancia que debe concederse a la identificación precisa de los factores de riesgo que pueden originar estrés o tecnoestrés, atendiendo a las particularidades de carácter de cada trabajador, a la forma de medición elegida, las condiciones sociodemográficas y el entorno y características propias de la organización.

Salud Mental

En el trascurso de la historia han aparecido cambios en el papel que juega el colaborador dentro de una empresa. En principio se buscaba que éste, solo originara, después se enfocó en que fuera un trabajador “mecánico”, es decir, que se rigiera a lo administrativo y económico. Pero con pasado el tiempo se ha visto como las empresas ya no estrictamente ven a un trabajador sino a un colaborador importante para la organización, teniendo su potencial como una aptitud valiosa. Por esta motivación es necesario que este trabajador tenga bienestar laboral, el cual se deriva de las situaciones de trabajo en las que se busca promover, el bienestar y la salud mental. (Barrios,2006).

Las incesantes contestaciones de estrés ante escenarios laborales logran demostrar varios síntomas o conductas que los trabajadores muestran. La más conocida, es el síndrome de Burnout, que radica en una emoción negativo en relación con el trabajo, con los compañeros y con los sumisos que demandan el cuidado profesional, también de una sensación de debilidad emocional.

Las estrategias de resistencia se pueden precisar como las cualidades, conductas e incluso pensamientos que los individuos utilizan para reconocer, de la forma más apropiada posible, a la postulación de una situación. Lazarus y Folkman la concretaron como técnicas cognitivas y conductuales que los individuos despliegan para dar contestaciones a las demandas de otras situaciones. Desde este lugar de vista pueden existir tácticas de resistencia más saludables o provechosas y contestaciones más disfuncionales, en la medida en que no ayudan a que el trabajador se perciba satisfecho.

Existen diversas formas de catalogar las habilidades de resistencia. Todas las fraccionan en habilidades adaptativas y desadaptativas. Adaptativas son aquellas que logran reducir el estrés y mejorar la respuesta, reduciendo la reacción emocional negativa, aparte de que solucionen la dificultad. (Perea, 2008).

Factores que influyen en el bienestar laboral

La percepción de bienestar se conecta con la calidad de vida laboral, que investiga trascender en el progreso humano completo en la empresa, debido a la ansiedad en torno al ambiente de recompensa del trabajo y una progresiva insatisfacción con el empleo. de las maneras de calcular el bienestar es el valor de satisfacción en el trabajo, (Hernández, 2003) se concierne con tres elementos: tipos Concretos del trabajo (independencia, diversidad de tarea, trabajo revelador, suceso de usar ciencias o habilidades), habilidades de alto beneficio

en el ámbito laboral (trabajo en equipo, conjuntos de solución de dificultades, adiestramiento, métodos de comunicación objetiva del trabajo imprime en la actividad profesional signos de presión, urgencia, prisa, urgencia y percepción de desbordamiento y de riesgo de colapso horizontales y verticales) y elementos que inquietan el ambiente de trabajo de los individuos (buenas relaciones con la dirección, seguridad en el trabajo, toma de decisiones).

Con una revisión literaria y bibliográfica de normativa a nivel europeo, la investigación Riesgos psicosociales emergentes y sus dimensiones reguladoras: una perspectiva (Jimenez,2019) , se realizó un análisis de las problemáticas actuales de las condiciones de trabajo, que en ocasiones son intensas, estresantes, con pobre dirección y gestión entre lo personal y laboral, teniendo como punto de partida y convergencia, en los riesgos psicosociales, pocas veces reconocidos, reportados y protegidos, dado que las industrias y organizaciones, se enfocan aún en la implementación y estabilización de los estándares para riesgos de seguridad tradicionales.

Todo ello levanta un llamado de atención para que se asuma el deber de promover la salud y el bienestar en el entorno laboral, con atención a la salud mental y no solo a las situaciones de acoso moral y sexual, que pueden llegar a ser un aspecto del riesgo más evidente, no menos importante pero no el único que requiere intervención.

A la presente investigación, aunque con un gran enfoque jurídico, dicho trabajo aporta un sustento de perspectiva casi global, de la situación presente del riesgo y sus perspectivas, motivando a la intervención de los RPS y convertirlos en elementos protectores y preventivos ante la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad laboral de otra índole. Para ello propone se dispongan de mejores modelos que permitan visualizar la cuestión, contar con información confiable y mejorar el reporte.

Consecuencias del Riesgo psicosocial en el trabajo

Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral (Aguirre et al, 2018), con una revisión bibliográfica descriptiva y una interpretación hermenéutica, se analizaron temas correspondientes a RPS y sus consecuencias sobre la salud, desempeño y rendimiento laboral, convirtiéndolos así en una amenaza capaz de ocasionar accidentes y enfermedades laborales. Da relevancia a la mejora del clima laboral desde el buen trato, la valoración del trabajo de los colaboradores y el manejo de situaciones de acoso proveniente de cualquier fuente.

Propone a este grupo investigador el desarrollo de pautas de control para el RPS encaminadas al logro del bienestar de los trabajadores, desde el ámbito motivacional y participativo, que ayude a la persona a superar sus temores, fobias y ansiedades. Elaborar una construcción basada en el respeto y no solo en metas de productividad empresariales, las cuales, aunque medibles, no deben ser el único norte.

Los riesgos psicosociales son características organizacionales del trabajo que pueden trastornar a la salud profesional de las personas efectiva o negativamente, la cultural y el clima organizacional, o el liderazgo pueden desencadenar óptimos o pésimos escenarios de trabajo que tengan resultados buenos o malos para el bienestar de los trabajadores (Moreno & Báez 2009).

Los factores de riesgo psicosocial afectan la salud física y mental en el colaborador dando como resultado temas de problemas al dormir, ansiedad, estrés y poca iniciativa a las actividades, afectando también entornos como los sociales y familiares, estas desviaciones impactan a las organizaciones en su clima laboral y productividad. (Jiménez, 2015).

El ambiente profesional está dado por las percepciones simultáneas de las partes de una empresa respecto al trabajo y el ambiente locativo en que este se da, las relaciones interpersonales históricas y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. De manera que los elementos psicosociales “comprenden aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la sociedad, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante conocimientos y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”, (Moriano,2019).

De acuerdo con las actuales apreciaciones a nivel europeo, los riesgos psicosociales habituales y las diferentes formas de intimidación laboral en individual, afectan a más de 40 millones de trabajadores en toda Europa (Eurofound, 2017). Los riesgos laborales de origen psicosocial son denominados un espacio saliente de estudio, en comparación con los riesgos más coherentes con la seguridad, salud y bienestar físico que tradicionalmente han acumulado un mayor interés a nivel regulatorio. Los contextos de trabajo (incluyendo la clasificación del trabajo, el tiempo del trabajo, los niveles de estrés, maneras de dirección pobres e inadecuada gestión de la armonía entre la vida personal y laboral) (Eurofound, 2015) están resistiendo nuevos duelos, debido a factores como la globalización, el empleo frágil y la digitalización.

Esta situación ha ido aumentando en los ambientes laborales y encajando nuevas formas de trabajo que exigen ser tratadas por el legislador. En este punto, la duda de riesgos

psicosociales a través de la regulación juega un papel importante en la protección de la seguridad, salud y bienestar ocupacional de los colaboradores. (Williams, 2019).

La psicología organizacional fue instituida abiertamente a principios de la época del siglo XX y muchos autores acusan su origen al educador Walter Dill Scott quien publicó en 1900 el primer texto sobre psicología de la publicidad. Durante la Segunda Guerra Mundial la tropa estadounidense hizo una petición a un grupo de psicólogos para que idearan una prueba de inteligencia con la cual se identificaran a las personas que no fueran aptos y excluirlos de la enseñanza militar, lo que marcó el comienzo de la psicología organizacional como una disciplina de importancia. (Moriano, 2019).

A través del ejercicio de la Psicología Organizacional, el especialista debe ejecutar tareas como la de efectuar observaciones, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y encomendar las acciones preventivas o correctivas que sean oportunas de ser necesarias. (Proteger, 2020).

Barrios (2012) indica las interacciones históricas entre los dispositivos organizacionales, las destrezas del trabajador, la unión de las relaciones profesionales y las situaciones de trabajo, entre otros, producen que los trabajadores desarrollen deterioro laboral, y por ende, descenso de los niveles de producción. El efecto del deterioro a nivel organizacional ha propiciado la evaluación de desempeño (en adelante ED) del personal, por ser determinante en la ejecución de las acciones.

Además, afecta con la aparición de padecimientos como: trastornos musculoesqueléticos, depresión, trastornos psiquiátricos, etc. (Martín, 2007); que a su vez circunscriben la asignación de la obligación de trabajo, el cumplimiento de los objetivos empresariales y la obtención de los niveles de producción fijados. El Síndrome de Burnout simboliza uno de los niveles del deterioro laboral asociado a su etapa crónica, afectando a profesionales de otras ramas, precisando cambios del equilibrio del cuerpo causada por la percepción que tiene la persona sobre los estresores asociados al régimen de trabajo y restringida por el aforo de respuesta que éste presente (Balseiro, 2010).

En los últimos años ha aparecido el tecnoestrés que embarga problemas de salud a quien lo padece. Se puede manifestar desde el problema para dormir y los signos de estar quemado por el trabajo o fobia a las nuevas tecnologías.

Uno de los primordiales problemas que muestran estos riesgos, es el aprieto de medirlos al llevar implícito un factor subjetivo, la personalidad del colaborador expuesto, un semejante factor de riesgo no tiene la misma consecuencia en todas las personas.

Para ello, resulta importante identificar de forma precisa los factores de riesgo que pueden causar estrés o tecnoestrés, teniendo en cuenta el carácter del trabajador, el método elegido para su medición y las particularidades de cada organización para poder fundar las medidas preventivas necesarias. (Macías, 2019)

La Batería de Riesgo Psicosocial

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los factores psicosociales consisten en la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la complacencia en el trabajo, las situaciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus insuficiencias, cultura y contexto personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de conocimientos y experiencias, pueden influir en la salud y en el beneficio y la satisfacción en el trabajo (Mayorga, 2017).

Los instrumentos presentemente disponibles para valorar riesgos psicosociales en el trabajo, pueden ser clasificados en tres categorías: a. los instrumentos que suministran información generalista sobre condiciones de trabajo; b. los equipos utilizados en estudios descriptivos sobre conjuntos de factores psicosociales como cuestionarios de autoinforme; los instrumentos orientados a proporcionar investigación relacionado con algún factor psicosocial específico, sobre concluyente efecto psicológico del mismo, como el burnout, estrés, depresión, ansiedad, gusto, bienestar psicológico o salud mental general. (Albarrán & Geldres, 2014).

En 2010 se desarrolló una batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo para la salud, en respuesta a la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia. Sin embargo, esta enumera con algunas restricciones a partir de la creación y validación de una nueva batería.

En Colombia, a través de la batería de instrumentos para la evaluación del RPS, estos se definen como “los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la empresa y los escenarios individuales o características personales al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño las personas” (Villalobos, 2005 citado por Sarsosa et al, 2014)

Como Villalobos (2004), los factores de riesgo psicosocial componen un peligro cuando, bajo determinadas situaciones de intensidad y época de exposición, impresionan negativamente la salud de los colaboradores emocional, cognitivo, comportamental y funcional, por lo cual se relacionan claramente a refutación de estrés en las personas. Para la Resolución 2646 del 2008, el estrés percibe reacciones a nivel orgánico, psicológico y

conductual, siendo el resultado de la interacción de múltiples factores implicados en el intento del trabajador por adaptarse a las demandas del trabajo.

En consecuencia, Villalobos (2005) señala que los elementos psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde una dirección sistémica que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia profesional de los trabajadores. Así, propone un modelo dinámico para la creación de un sistema de vigilancia epidemiológica que comprende los factores de RPS en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno. (Arenas, 2013).

Las condiciones intralaborales son sabias como aquellas características del trabajo y de su organización de interferir en la salud y bienestar del individuo, actualmente es el único instrumento validado y estandarizado en Colombia. De esta Batería se conforma de una parte A y parte B. Esta herramienta está medida en una escala Likert que permite obtener datos cuantitativos que se pueden interpretar de manera cualitativa (Charria,2011).

La batería para evaluar el riesgo psicosocial está compuesta por ocho instrumentos; ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas y guía para grupos focales. (Sanchez,2012).

En Colombia, en el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés. (Vergara,2020).

El estrés laboral está contemplado en este momento en la Ley 1616 del 2013, donde se establecen los criterios de política para la “reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental” (Congreso de Colombia, 2013). “Por esta razón está en el tratamiento de prevención a enfermedades profesionales. Siendo este el concepto inicial, sí sería causal de incapacidad” (Vergara,2020).

Para intervenir el riesgo psicosocial en sus diferentes etapas están descritas muchas metodologías. A continuación, se hace una presentación de la metodología establecida por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección Social para el estudio de los factores de riesgo psicosocial en las empresas. Esta es la Batería de pruebas que sirve para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en la población

laboralmente activa desarrollada por la Universidad Javeriana publicada en el año 2010. (Villalobos,2010).

Dicha batería tiene como objetivo nivelar datos sociodemográficos y ocupacionales de los colaboradores, establecer el aspecto o ausencia de factores de riesgo intralaborales y extralaborales en los colaboradores y determinar el nivel de riesgo (Villalobos,2010).

Según la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en Colombia en el año 2007 (Osorio,2016), muestra el incremento de los agentes de RPS según la percepción de los trabajadores encuestados, considerando los más percibidos por los trabajadores, incluyendo los biomecánicos. También se evidencia una mayor relación entre accidente de trabajo y factores de RPS más que los producidos por la falta de experiencia o de formación, herramientas o maquinarias inadecuadamente protegidas; factores que han sido considerados por los expertos de manera importante.

En esta encuesta, los factores de riesgo psicosociales descubiertos por los trabajadores fueron la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo, que entraron en los dos primeros lugares con proporciones superiores al 50% de los encuestados. Aspectos de tanta relevancia en las empresas como la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador, no es observado por el 33% y el 18%, respectivamente; el acoso laboral lo percibieron, según la misma dirección, entre un 3% y un 6%, siendo mayor desde superiores a colaboradores.

En este momento el estrés es considerado como un proceso recíproco en el que influyen dos aspectos: la situación (solicitudes) y las características del sujeto (dineros). Si las demandas de la situación son mayores que los recursos del individuo, se puede producir una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación (Sandín, 2003).

Karasek en1977 formuló el modelo demanda- control, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Se habla de estrés laboral, cuando las condiciones que la producen se encuentran relacionadas al lugar donde el colaborador desempeña una actividad laboral de modo permanente. El Riesgo Laboral corresponde a un concepto que se relaciona con la salud laboral, que representa la magnitud del daño que un factor de riesgo puede causar con ocasión del trabajo, con consecuencias negativas en su salud (Neffa, 2015).

Es importante tener en cuenta que estos riesgos si no son tratados y controlados generan la probabilidad de que se produzca lo que se define como accidentes y enfermedades profesionales de diversas índoles y gravedad en el trabajador.

Introducción a la evaluación de desempeño

El desempeño de los trabajadores cada día es más relevante en las sociedades, son elementos de ingreso de importancia para la organización importante de reflexionar en el asunto de la planeación estratégica de la alta dirección, aunque en el pasado no siempre tuvo mayor relevancia, ya que la evaluación históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto a la gestión del empleado, pero a medida que el área de talento humano ha desarrollado metodologías de evaluaciones (Sánchez, 2012).

Día a día el tema y área de recursos humanos toma mucha fuerza en las organizaciones, buscando lograr la mejora del desempeño organizacional. Evaluar el desempeño laboral es importante para que cualquier empresa conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados.

Chiavenato (2010) refiere que la era de la tecnología acarrió dinamismo, cambio y competitividad, en ese entorno, la única alternativa de duración que tienen las empresas es mirar siempre hacia la excelencia. Para tal fin, evaluar el desempeño de los trabajadores que tiene grandes beneficios para las organizaciones y también para los colaboradores que pueden hacer una autoevaluación de su rendimiento y procesos.

La evaluación del desempeño es un instrumento para perfeccionar los resultados del talento humano de la organización. (Gil et al, 2010) Para lograr resultados efectivos de la evaluación del desempeño, es transcendental tener en mente los objetivos que se desean analizar y para ello también es de importancia que la empresa y trabajadores tomen el ejercicio con la mayor seriedad del caso.

Es revelador el trabajo de Robert Owen, quien realizó un sistema de ED en su fábrica de New Lannark en 1813. Este método (silent monitor) novedoso y, a la vez cuestionado para la época, radicaba en comunicar a cada trabajador la apreciación de su desempeño del día anterior, con un cubo pintado de distintos colores en 4 caras, el jefe ponía visible la evaluación, y por resultante el seguimiento del desempeño de los colaboradores (López & Ramírez,2014).

A su vez cuando cada trabajador tocaba a su puesto tenía su cubo con el color que le correspondía por su desempeño del día anterior (negro significaba desempeño malo). Diariamente se ejecutaba este rastreo a cada empleado, conformando su pliego personal observando su progreso, medio que hoy nombramos gestión de desempeño. En este sentido, Owen no tuvo muchos imitadores, ya que la mayoría de los administradores optó por métodos menos personalizados (López & Ramírez,2014).

Se puede aludir a Frederick Taylor (1910) con su Administración Científica del trabajo cuyo indicador principal era conseguir la eficiencia habilidad para lograr la mayor productividad viable sin tener en cuenta el valor de cada trabajador, fuera de la rapidez de sus tendencias. Igualmente se puede hacer referencia a Henry Ford (1930) con su teoría de la línea de montaje frecuentando con más hincapié la optimización de los tiempos de fabricación en su industria automotriz (López & Ramírez, 2014).

Ambas actitudes mencionadas muestran un claro retroceso en el proceso de la ED puesto que se hace de lado el aspecto humano. Sin dejar de mencionar a Elton Mayo (1920), quien demostró con una serie de ilustraciones (Experimento Hawthorne) que la mano de obra no era un engranaje más de la máquina sino una parte importante de su organización. Por resultante, su desempeño mejoraría si se lo hacía copartícipe del proceso, pero desde un aspecto humano, lo que resultaría en un incremento de la producción.

Con el tiempo, se fue admitiendo esta técnica a raíz de la visualización de los buenos resultados que se iban logrando. Los especialistas lo fueron afinando e incluyendo en su gestión industrial. A partir de los estudios de David McClelland (1973), se contribuye el concepto de capacidades en ocupación del cual se unen nuevos métodos de evaluación. Para este avance refleja el nivel de generalidad que ha logrado el concepto de capacidades con la fuerza de la implementación de las normas ISO 9000:2015 donde se expresa la necesidad de que los especialistas se certifiquen el análisis de competencias de las que disponen y desplegar consecuentemente con los indicadores organizacionales.

No obstante, el progreso reseñado, continúa latente la generalizada insatisfacción de los evaluados y evaluadores respecto al método impuesto. Esto es completo a que genera expectativas que no se pueden efectuar y que el sistema de ED no se escolta con la gestión (coaching) de desempeño conveniente. Por esto, se hace necesario el análisis de la ED por competencias en las empresas en estos días. (Capuano, 2004).

Evaluación de desempeño por competencias

Perfeccionado la percepción de competencias, el paso a seguir y fundamental del presente escrito, es conocer cómo valorar de una manera eficiente. Hoy con la globalización ha causado impacto, al independiente flujo de la investigación, la creación de nuevas maneras de trabajar, de maniobrar procesos, de gobernar los mismos y sus empresas, lo que conlleva a niveles más elevados de destrezas requeridas. Para ello, las empresas deben acomodarse, e incluso tomar o coger la delantera a los cambios, planeando apropiadamente sus estrategias y alineando convenientemente los aportes de su recurso humano con dichas estrategias a fin de

alcanzar los indicadores y metas de la empresa. El lograr que dichos procesos reflejen de manera eficiente, es decir, que incremente la productividad y redunde en el regreso de inversión en el recurso humano, requiere de una gran gestión (Capuano, 2004).

Recursos humanos basada en competencias y de una adecuada evaluación del desempeño de los empleados que las poseen. La evaluación de desempeño por competencias constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por tal motivo, la motivación que se le proporcione a cada persona influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias.

La mayor porción de los trabajadores procura obtener retroalimentación sobre la forma en que cumple sus actividades, y los individuos que tienen a su obligación la dirección de otros empleados, deben evaluar el ejercicio individual para decidir los trabajos que deben tomar. Las valoraciones informales ejecutadas mediante la investigación en el trabajo cotidiano son necesarias pero escasas. Contando con un sistema serio de retroalimentación, el término de personal puede asemejar a los empleados que cumplen o exceden lo deseado y a los que no lo forman e identificar así, las necesidades de estos (Alles, 2006).

Los individuos que se desempeñan de manera escasa pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y capacitación, o pueden indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas. Una empresa no puede adoptar cualquier sistema de valoración del desempeño. El instrumento debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado por todos sus segmentos. La orientación debe identificar los manuales relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los trabajadores y al departamento de talento humano (Alles, 2006).

Desarrollo de evaluaciones de desempeño.

Por norma general, el departamento humano despliega evaluaciones del desempeño por competencias para los empleados de todas las áreas. Esta concentración se fundamenta en la necesidad de dar igualdad al procedimiento. Aunque el departamento de talento humano puede desarrollar enfoques distintos para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, líderes supervisores, empleados, necesita semejanza dentro de cada categoría para obtener resultados aprovechables. Aunque es el departamento de talento humano el que diseña el instrumento de evaluación, en pocas fechas lleva a cabo la evaluación misma, que en la totalidad de los casos es tarea del líder del empleado (Capuano, 2004).

Caminos para la implementación de la evaluación de desempeño por competencias

1. Propósito de hacer la ED: El representante de la compañía, el departamento humano o alguna otra sección con fuerza capacidad suficiente dentro de la misma, muestra el deseo y necesidad que se aplique cierto sistema de ED. (Capuano, 2004).

2. Examen de sistemas posibles: Como se está dialogando de evaluación de desempeño por competencias, en el minuto de examinar y escoger el sistema adecuado, no se puede tener en cuenta los acostumbrados, los periódicamente utilizados. Por tanto, cada empresa tendrá que trazar uno propio según las competencias a valorar, conveniente con las estrategias del negocio. (Capuano, 2004).

3. Tomando como reseña el paso anterior, los especialistas se facultan de la preparación de un listado de las competencias a evaluar inherentes a la empresa. Las mismas se ordenan con la misión y visión diseñadas por la compañía ya que el desarrollo apropiado de las competencias son el camino para alcanzar los objetivos organizacionales.

Algunas competencias por evaluar pueden ser: Liderazgo, integridad, iniciativa, orientación al cliente, trabajo en equipo (Capuano, 2004).

4. Bosquejo de la evaluación: Este paso es esencial ya que tiene que abrigar todos los aspectos que la empresa considera inevitables evaluar en sus empleados, quienes deberán sentirse incluidos en ella. Por tal motivo, el departamento humano interactuará con expertos estadísticos para el fin requerido, de modo de lograr un diseño propio, interesante, sencillo de realizar y cabal. (Capuano, 2004).

5. Aviso: para esta etapa consta del aviso del sistema a implementar a todos los miembros de la empresa. Es respetable que el Departamento Humano sea el representante de esta ocupación y lo puede efectuar de diversas formas dependiendo de la misión de la compañía. (Capuano, 2004).

reuniones por áreas, Reuniones generales (depende del cuerpo de la empresa), Vía Intranet. Boletines, correos y canales de comunicación. etc.

6. Adestramiento a los implicados: Los implicados son los evaluadores y los evaluados. Conviene conocer cómo anda el sistema y cuál es la relación de cada parte en el mismo con el fin de evadir errores y derrochar el tiempo en el minuto de poner en experiencia la evaluación. (Capuano, 2004).

7. Lapso de evaluación: Este instante es respetable que sea en una fecha cercana a fin de año. El lapso de duración dependerá del volumen de la compañía y del instrumento que utilice para la evaluación (web, entrevistas particulares, formularios, perfiles etc.) Aparte, se recomienda que los términos sean inseparables previamente para que la misma no se extienda innecesario. (Capuano, 2004).

8. Adjuntos de la evaluación: Una vez el departamento humano tenga los formularios, es el lapso de analizar los adjuntos y descubrir los problemas que se manifiestan. A tomar el dicho análisis, el indicado departamento deberá tomar fallos sobre potencial, carrera, adiestramiento, gratificaciones de cada trabajador evaluado y seguidamente informarles a los mismos los resultados y futuros planes de acción que se tomarán con los jefes de cada área y siguiendo los objetivos estratégicos organizacionales. (Capuano, 2004).

9. Análisis del sistema: El final del proceso es el momento para analizar y reflexionar las dignidades y defectos del sistema y del modo de ejecución de este (recursos materiales, humanos, financieros; tácticas, tiempos, reacciones al sistema, clima laboral, etc.), con el propósito de optimar y adecuarlo aún más a las características de la sociedad para el próximo periodo a revisar. (Capuano, 2004).

10. Rastreo continuo: Para perfeccionar este modelo no se puede dejar de lado el seguimiento y mejora continuo que totalmente en otros procesos o modelos se deja como prontitud suplente. (Capuano, 2004).

En la gestión por competencias, el rastreo y retroalimentación están recubiertos de una condición decisiva ya que se centra en la compañía de la evaluación a través del futuro desempeño. 360° Feedback es un sistema de estimación de desempeño integral donde el individuo es valorado por todo su entorno: líder, pares, dependientes, proveedores y clientes. Cuanto mayor sea el número de evaluadores, mayor será el grado de confianza del sistema.

Una vez creada la evaluación, se realiza la retroalimentación de la misma al evaluado y, lo novedoso, es que también se realiza retroalimentación a los evaluadores intervinientes. Este punto se basa en la jerarquía de que todas las personas implicadas en el proceso se sientan actores, no sólo en la época de valoración, sino en la etapa de conocer de qué manera fueron procesados los datos que ayudaron. Por otra parte, incita a los evaluadores a colaborar en otros escenarios, sabiendo que su labor fue tomada en cuenta.

Este tipo de evaluación es la forma más novedosa de desenvolver la valoración del desempeño, ya que procura la satisfacción de las insuficiencias y expectativas de los trabajadores, no sólo del líder sino de todos aquellos que absorben los servicios de la persona, tanto internos como externos. En la evaluación de desempeño una persona es evaluada por diferentes sujetos que él mismo escoge. Cabe destacar que las personas deben poseer la oportunidad de ver al estimado en acción para poder apreciar sus competencias, de ese modo (Capuano, 2004).

podrán comparar la autoevaluación con las evaluaciones realizadas por los observadores.

A continuación, se presentan los posibles evaluadores (Camejo, 1998).

Él mismo (autoevaluación): Es la visión personal de las aptitudes y del desempeño de estas, clientes internos y externos. Este proceso ofrece la oportunidad a los clientes de tener voz y voto en el proceso de evaluación, con 360° Feedback, los empleados se apreciarán mejor evaluados. Por último, y no por eso de menor calidad, el 360° Feedback posee un cabal sistema de gestión de evaluación de desempeño, el cual realiza un seguimiento posterior a la evaluación, admitiendo a los trabajadores superar los problemas observados y hallar el plan de acción para esparcir las competencias de cada uno. Esta tarea se realiza con su apoderado y los demás evaluadores colaboradores del proceso.

De acuerdo con los que sustenta Robert Baca sobre 360° Feedback, se pueden aludir los siguientes beneficios del sistema: El individuo obtiene mayor investigación sobre su trabajo, tiene la conformidad de ver su cometido a través de la vista de aquellos que trabajan con él. El Feedback es desconocido y consiguientemente más honesto (Capuano, 2004).

Las necesidades de capacitación son corridamente identificadas las partes de un equipo cogen una mayor cantidad de puntos que fortalecen el cometido de este.

Influencia de los elementos emocionales en el rendimiento de los trabajadores

Las emociones en el ambiente de trabajo suelen impresionar el ejercicio de las acciones en las empresas. Para que se despliegue un buen compromiso debe existir un ambiente de gusto en el espacio laboral. Este prototipo de escenarios conlleva a crear ambientes en los que se regule la esencia Psicológica (Salessi, S., & Omar, A., 2016), sin embargo, la única técnica de medida emocional no es la satisfacción, ya que existen varios recursos que se logran efectuar como técnicas para establecer un ambiente sano y agradable en la zona profesional y son emocionales que corresponden ser demostrados de manera psicométrica, para adelantar en los estudios de ordenación emocional. Para poder enlazar todos los aspectos de medida es de gran categoría incluir elementos externos a las labores como religión, deporte, salud, relaciones sociales, etc., de tal forma que se puedan formar indicadores evaluativos para ejecutar el rastreo emocional (Páez, 2014).

Existen técnicas para vigilar las funciones laborales a partir de las emociones, en los cuales se debe utilizar el conocimiento para conseguir que las emociones influyan de modo positivo en los ejercicios de trabajo, lo que se sabe cómo inteligencia emocional. Se debe instituir un procedimiento de medidas que se ajuste con Burnout (tipo de estrés laboral, se considera como un estado de debilidad físico, emocional o mental que tiene resultados en la autoestima), que se discuten en los resultados de las capacidades laborales, demostradas en

las acciones asignadas al cargo conveniente, basados en los análisis de Burnout y Engagement, se valoran partiendo de los facilitadores presentes en la manera de actitud de los empleados ante el adelanto de sus actividades laborales (Duque ,2014).

El término trabajo emocional ha tenido un gran problema de estudio para la entidad científica ya que la subjetividad de las consecuencias obtenidas a partir de las medidas de estudio deforman las técnicas aplicadas y desiste un campo de muestreo imperfecto pues no se tiene seguridad del total de las condiciones que influyen en el factor de trabajo emocional, lo que también consigue hacer más complicado el estudio es la mediación directa de la inteligencia emocional, como estado evaluativa para obtener un consecuencia sobre trabajo emocional (Gracia,2014). Aunque las tesis que mantienen la importancia del trabajo emocional transforman según los ambientes estudiados, es significativo tener en cuenta lo positivo del empleado frente al contexto laboral, este punto ayuda en gran medida de los resultados a obtener técnicas en los estudios, y se considera como una experiencia de control para hacer comparativamente con respecto a otros estudios del mismo ambiente.

Marco conceptual

Acoso laboral: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Congreso de Colombia, 2006)

Adicción al trabajo: Necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente, que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones de la persona. La adicción al trabajo se compone de diversas dimensiones (Flowers & Robinson, 2002)

Bienestar laboral: estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. (Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2019)

Capacidad laboral: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que permiten desempeñarse en un trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2014)

Carga física: esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postural corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los

componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Carga Laboral: La exigencia al que está sometido el trabajador tanto como evaluación de la actividad laboral o incluso del ámbito de la experimentación fisiológica y psicológica. (Almirall, 1994).

Carga mental: Demanda de actividad cognitiva que involucra la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. (Mulder 1980).

Condición de salud: Término genérico que incluye las categorías de enfermedad (aguda o crónica), trastorno, traumatismo y lesión. Una condición de salud puede considerar también otras' circunstancias como embarazo, envejecimiento, estrés, anomalías congénitas o predisposiciones genéticas. (Ministerio del Trabajo, 2014)

Condiciones de trabajo: todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes y servicios y/o conocimientos. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Desempeño Laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (Morales & Alfredo, 2009)

Diagnóstico: el diagnóstico permite estudiar, analizar y evaluar las fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades de las empresas, sirve como instrumento por medio del cual se analiza y evalúa el entorno de una organización, su estructura, sus políticas, en general la gestión que esta realice. (Fleitman, 1997)

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Dominio: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Estrés: respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultante de la interacción de sus

condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Estrés Laboral: Patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Comisión Europea, 2002).

Emoción: Todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución no ha inculcado. Impulsos arraigados que nos llevan a actuar (Goleman, 1995)

Evaluación de desempeño: es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. (Werther et al, 2000).

Factores o condiciones individuales: son aquellas características propias del empleado, tales como aspectos sociodemográficos y ocupacionales, rasgos de personalidad, estilos de afrontamientos y condiciones de salud. (Comité mixto OIT/OMS, 1984)

Factores extralaborales: son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras. (Comité mixto OIT/OMS, 1984)

Factores intralaborales: son aquellas características al interior de la empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, tales como: la gestión organizacional, condiciones de la tarea, funciones y jornada de trabajo, condiciones del medio ambiente de trabajo, relaciones sociales en el trabajo, entre otras. (Comité mixto OIT/OMS, 1984)

Factores psicosociales: comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Insatisfacción Laboral: El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensación psico-económicas no acordes con sus expectativas. (Muñoz, 1990).

Motivación: Es en Síntesis lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encausa la energía. (Gómez et al, 2001)

Motivación Laboral: Sistema de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia. (Pinder, 1998)

Patologías derivadas del estrés: aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activa el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Problema psicosocial: Un problema psicosocial o ambiental puede ser un acontecimiento vital negativo, una dificultad o deficiencia ambiental, una situación de estrés familiar o interpersonal, una insuficiencia en el apoyo social o los recursos personales, u otro problema relacionado con el contexto en que se han desarrollado alteraciones experimentadas por una persona. (Congreso de Colombia, 2013)

Protector psicosocial: condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Puesto de trabajo: conjunto de actividades, funciones y responsabilidades que caracterizan la realización de un trabajo particular en una empresa; de igual forma, contempla el espacio físico donde se lleva a cabo y su jornada habitual. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Rendimiento laboral: Eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada de trabajo/hombre. (Salazar, 1998).

Riesgo: combinación de la probabilidad de que una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos. (Ministerio del Trabajo, 2015)

Riesgo psicosocial: los distintos factores que generan una alteración en el ámbito laboral y personal de los trabajadores, afectando su desempeño y motivación laboral. La interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción de su labor y las condiciones de la organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal externa pueden influir en la salud y seguridad en el trabajo. (Sosa, 2018)

Salud Mental: estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y

colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (Congreso de Colombia, 2013)

Trabajo: Toda actividad humana gratificada o no, dedicada a la fabricación, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Valoración del factor de riesgo: estimación de la carga o peso que tiene el factor psicosocial para causar riesgos en la salud y afectaciones negativas en la vida social, familiar y laboral del trabajador, la cual está determinada por la frecuencia de presentación y la intensidad de la exposición. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Marco legal

Tabla 2 *Marco legal*

NORMA	DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA PARA LA INVESTIGACIÓN
Circular 064 de 2020	Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por sarsSARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia.	Se da la posibilidad de aplicar la batería de RPS de manera virtual, atendiendo a las medidas sanitarias establecidas en el momento. Adicionalmente, da pautas para contextualizar el análisis de los resultados de la investigación atendiendo a los efectos de la pandemia al interior de las organizaciones y la afectación que a nivel de salud mental ha venido afrontando la población en general, pero a interés particular, la población trabajadora.
Resolución 2404 de 2019 del Ministerio del Trabajo	Resolución por medio de la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	Respalda la aplicación de los instrumentos necesarios para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial laboral al interior de las organizaciones, brindando los referentes técnico mínimos obligatorios para dicha recogida de información.
Decreto 1477 de 2014	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales	Es un referente que permite asociar los hallazgos en cuanto a factores psicosociales dentro de la

		investigación con las diversas patologías de este orden que puedan estar afectando a los trabajadores e identificar el oportuno abordaje clínico para ser integrado dentro de un plan de atención.
Resolución 1356 de 2012	A través de la Resolución 1356 de 2012, el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación de los comités de convivencia laboral a cargo de los empleadores.	Actualiza para la investigación, las características de conformación de los comités de convivencia laboral para ser tenidas en cuenta en caso de ser requeridas.
Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Hace del comité de convivencia laboral una fuente de información estadística respecto a las intervenciones realizadas para favorecer el clima laboral positivo y que pueden ser tenidas en cuenta por el grupo investigador para ampliar el análisis de resultados.
Código Sustantivo de Trabajo 2011	Herramienta con la cual es Estado brinda protección al derecho al trabajo y a los trabajadores, la cual se aplica en todo el territorio nacional y cobija a toda persona, propia o extranjera, que labore en el país.	El código en su totalidad, pero en particular algunos artículos, recalcan el valor del trabajo y los derechos que tiene los trabajadores, para que sean tratados con igualdad, protección y garantías (art. 10): que reciban remuneración, licencias, atención en salud inmediata (art 206) o primeros auxilios (art 205), contando otros derechos que deben ser considerados dentro de la investigación. Adicional el artículo 201, adopta la tabla de enfermedades laborales y en su número 42, hace referencia a las patologías causadas por estrés en el trabajo, las cuales son ampliamente descritas en el decreto 1477 de 2014.
Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social	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	Ofrece a la investigación una definición de los riesgos psicosociales y puntualiza en los factores intralaborales, extralaborales e individuales que deben ser evaluados. Además,

	determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	indica a la investigación, los criterios para la intervención de los RPS, incluyendo los lineamientos de los empleadores, el aporte de las ARL y orientaciones para la inclusión del riesgo psicosocial dentro de los programas de vigilancia epidemiológica.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Permite integrar a la investigación el término acoso laboral en aquellas circunstancias donde se evidencien tratos que ultrajen la dignidad humana y también hacer parte de las propuestas de trabajo, actividades que generen buenas prácticas y se evalúen las estructuras organizativas y su papel en estas situaciones de acoso.

Estado del arte

Tabla 3 Estado del arte

Título	Enlace web	Año	Autor	Resumen	Objetivo	Método	Conclusiones	Interés para la investigación
Motivación y satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial	https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32605/3/2021_motivacion_laboral.pdf	2021	Laura Michelle Ángel Rubiano; Laura Melissa Rendon Jaramillo Camilo Andrés Salas Penna; Paula Andrea Vargas Silva	Con el uso de la batería para evaluación de factores de riesgo psicosociales Bocanument y Bahamon y un instrumento para identificar la motivación y satisfacción laboral creado por Claudia Maricela García Peña, se buscó establecer la relación entre elementos motivadores y RPS en un ambiente de trabajo ordinario, mostrando cómo los primeros tienen un carácter modulador frente al riesgo.	Indagar en la relación motivación-satisfacción laboral comparado con el RPS, vistos en una muestra del personal de una institución educativa privada.	Descriptivo correlacional Muestreo no probabilístico de tipo intencional, con 45 participantes.	Se encontraron altos niveles de motivación y satisfacción en los trabajadores, hecho que se convierte, junto con las características particulares de la persona, en un elemento modulador sobre lo RPS. Se da, por tanto, una identificación con la organización y un trabajo con mayor agrado.	Contar con factores a considerar dentro de una interpretación de resultados y dentro de un conjunto de recomendaciones que surjan fruto de la investigación realizada.
Factores de riesgo psicosocial asociados	https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020_factores	2020	Adriana Lizeth Segura Delgado	Como resultado de una revisión documental, se identifican los factores de riesgo	Presentar los factores de riesgo psicosocial asociados a la	Revisión documental y sistemática de treinta	Se da la necesidad de profundizar el estudio del riesgo	Conclusiones que ayudan a interpretar el impacto de los factores de

a la calidad de vida de los trabajadores	_calidad_trabajadores.pdf			psicosocial asociados a la calidad de vida en los trabajadores y su influencia en la calidad laboral. Igualmente, busca reconocer el rol del psicólogo y del trabajo interdisciplinar en el diagnóstico, evaluación, intervención y prevención oportuna de las necesidades laborales observadas por los trabajadores.	calidad de vida en los trabajadores y su influencia directa en estos resultados.	referencias vinculadas con el tema descrito.	psicosocial para establecer diagnóstico, control e intervención. Tres recomendaciones: considerar el riesgo psicosocial como problema de salud pública; estudiar criterios e indicadores para la toma de decisiones frente a la calidad de vida del trabajador y mitigar el riesgo; desarrollar campañas de prevención.	riesgo psicosocial en el ser y quehacer de los trabajadores.
Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de	https://repository.afil.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y	2020	Paola Echeverri; Elber Espitia	En el contexto actual tocado por la pandemia, hace pertinente evaluar la afectación en la calidad de vida laboral de los trabajadores, en este caso, en	Adelantar una descripción de las afectaciones asociadas a los cambios sobre el trabajo con ocasión de la pandemia del	Estudio cualitativo descriptivo basado en el cuestionario de CVT GOHISALO	Las principales afectaciones se evidenciaron con relación a temas económicos, sobrecarga de trabajo en casa y sus horarios,	Considerar la perspectiva sanitaria actual en el análisis de resultados de la presente investigación.

vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia				refineras de Ecopetrol, mediante la percepción que tienen los colaboradores respecto a su ambiente de trabajo e identificando qué factores indican en su labor positiva o negativamente.	COVID-19 sobre la calidad de vida laboral.	Muestra de 50 participantes	tiempo de las reuniones, perturbación auditiva, descanso de los fines de semanas y festivos, etc. La empresa debe garantizar su comunicación permanente y confiable con los equipos de trabajo, interesándose por su bienestar actual y brindando el apoyo que se requiera.	
Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de	http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/11298/Evaluacion_factores_riesgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2019	Luis Alfonso Sánchez Patiño	Adelantar una investigación para establecer similitudes y diferencias en el personal médico de servicios determinados que trabajan en diversas instituciones de la ciudad de Cali además de evaluar los riesgos	Determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los médicos que se desempeñan en los servicios de urgencias y consulta externa de la ciudad de Cali.	Estudio cuantitativo de tipo descriptivo y transversal, con muestra de 44 médicos, 21 de consulta externa y 23 de urgencias.	Intralaboral se encontró un nivel alto de riesgo > 50%, predominando el dominio de demandas del trabajo; extralaboral alto 47,7%. Diferencia mínima entre médicos de	Parámetros para el análisis y revisión de resultados. Consideraciones para interpretar el resultado frente al rol, funciones y sitio de trabajo.

Cali, Colombia				psicosociales que les afectan.			urgencia y consulta externa.	
Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018	http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf	2019	Sonia Maritza Matabanco hoy-Tulcán; Karol Melissa Álvarez-Pabón; Oscar David Riobamba-Jiménez	Teniendo como base la literatura existente, definir el aporte de la evaluación de desempeño en el desarrollo personal, profesional y bienestar laboral del trabajador y relacionarla como herramienta que posibilita la identificación de fortalezas, mejora organizacional y competitividad.	Establecer una definición del concepto de evaluación de desempeño y así evaluar los efectos de esta sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores.	Revisión sistemática de la literatura. Estudio integrativo, observacional y Retrospectivo Revisión de 55 artículos publicados en las bases de datos Redalyc, SciELO, ScienceDirect y Dialnet.	La ED reconoce el aporte del trabajador al logro de los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta la productividad, el desarrollo y la CVL de los colaboradores.	Facilitar el establecimiento de conclusiones respecto a los hallazgos alcanzados y contextualizarlos dentro de un amplio marco literario.
Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de	https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4354/1/1004131570_2020.pdf	2019	Mónica Findlay Ordoñez; Tatiana Muñoz Paz; Alejandra Pérez Andrade	Un trabajo de tono cuantitativo quiso estudiar los factores de RPS en los funcionarios de la Secretaría General de la Alcaldía Municipal de Pasto en el año 2019, identificando que los rangos bajos en la jerarquía tienen afectación en todos los dominios a	Determinar el nivel de RSP intra y extralaboral y aplicar el cuestionario para evaluar el estrés.	Cuantitativa	Se encontraron niveles de riesgo altos en operarios y auxiliares y medio-bajo en profesionales y técnicos a nivel intralaboral. Extralaboral, cambian los papeles.	Conocer y comparar resultados de otras investigaciones sobre RPS.

pasto en el año 2019				diferencia de los altos cargo, mayormente a nivel intralaboral.				
Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional	https://dialnet.uniri-oja.es/servlet/articulo?codigo=7169071	2019	Sandra Rocío Salamanca Velandia-Juan Miguel Pérez Torres-Andrey Fabián Infante Alvarado-Yésica Yurley Olarte Ardila	Con la elaboración de un artículo de revisión, basándose en los resultados obtenidos de investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional, se realizó un análisis de los factores RPS dentro de los diferentes contextos del trabajo.	Analizar los principales factores RPS dentro de los diversos ambientes laborales y que pueden afectar los contextos donde este se desarrolla.	Revisión documental Recopilación de 40 artículos de literatura científica sobre RPS nacional e internacional.	Se extracta de los artículos analizados el hecho de que los factores de RPS son un elemento problemático para todas las organizaciones dada la alta afectación de los colaboradores como de la carente evaluación y medidas de intervención plasmada y ejecutada en programas.	Conclusiones que orientan hacia una interpretación más clara de la relación RPS y desempeño laboral.
Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedore	http://bonga.unisim-on.edu.co/handle/20.500.12442/5026	2019	Marly Yurany Rojas-Yurli Estefani Velandia Ortiz-	La finalidad del estudio realizado en la ciudad de Cúcuta-Norte de Santander, Colombia, con docentes de una institución educativa de carácter público,	Analizar la posible relación entre los hábitos de vida saludable y la satisfacción laboral.	Método cuantitativo, diseño no experimental de tipo correlacional. Muestra de 75 personas.	Se evidencia: estilo de vida en nivel bajo 92%; satisfacción laboral nivel moderado 77%. Se concluye que, los hábitos	Aporta elementos que pueden llegar a ser discriminados dentro de la investigación al no aportar

s en la salud laboral			Jenny Jaquelin Angarita Soto	fue hacer un análisis de entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral.		Datos recogidos con escalas tipo Likert llamada ¿Cómo es mi estilo de vida? La segunda Font-Roja que se utiliza para determinar la satisfacción laboral.	de vida saludables no se relacionan con la satisfacción laboral, son variables independientes.	de manera relevante a la interpretación de los RPS.
Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia	https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6860592.pdf+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=co	2019	Adriana Cristina Acosta Ramos; Luz Karine Jiménez Ruiz; Edgar Guillermo Pulido; Miladys Paola Redondo Marín	La investigación buscó el análisis de la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación de desempeño entre un grupo de docentes. Se considera el contexto sociocultural el cual muestra que las personas permanecen mayor tiempo en actividades laborales que en otros espacios, lo cual pide una evaluación de las circunstancias del trabajo y facilitar pautas para la	Analizar la relación ente estrés ocupacional y evaluación de desempeño dentro de la actividad de un grupo particular de docentes.	Cuantitativo, correlacional, de alcance transversal. Muestra de 47 docentes	Se evidencia una asociación poco significativa entre las variables consideradas. Resaltan los resultados problemáticos de estrés laboral, aunque la literatura respalda el hecho de que es una situación propia de la labor docente. Es necesario considerar otras variables y evaluar la	Contar con consideraciones previas frente a la relación de diversas variables y su incidencia en el desempeño laboral.

				prevención de riesgos.			relación del estrés con el ausentismo laboral.	
Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf	2018	César Mauricio Pozo Eugenio	El estudio realizado en la empresa Revestisa Cía. Ltda., con el fin de determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer cuáles de estos riesgos se relacionan con el desempeño laboral, en específico, con la rotación del personal.	Determinar la presencia de RPS y conocer cuál es su relación con el desempeño laboral, buscando una propuesta de atenuación del riesgo.	Descriptivo Aplicación del cuestionario ISTAS 21 (Instrumento de medición de riesgos psicosociales)	Las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos, inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda. Los riesgos psicosociales generan falta de productividad, resultado de los ritmos de trabajo, monotonía, comunicación poco asertiva.	Datos que apoyan los resultados de la presente investigación.

Protección para la prevención y control del acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en las diferentes modalidades de contratación en Colombia	https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1585/TESES%20roberto%20benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2018	Roberto Juan Benavides Merlano	El acoso laboral ha sido estudiado en distintos contextos y se hace necesario integrar la normatividad jurídica con los conceptos propios de la SST para entender este fenómeno de manera integral y el impacto de sus efectos en la salud, la productividad, la calidad de vida del trabajador.	Establecer la relación entre el marco normativo laboral en Colombia y la prevención del acoso laboral, como factor de riesgo psicosocial en el trabajo.	Cualitativa Teórico-descriptiva de tipo documental	El contexto jurídico colombiano cuenta con engranajes de apoyo y resguardo de los derechos personales ante situación de acoso laboral. Son engranajes de tipo preventivo, correctivo, sancionatorio e indemnizatorio.	Considerar una variable que interviene y afecta los resultados en la aplicación de la batería de RPS.
Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral	http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4268	2018	Katherine Noely González Martínez-Luis Enrique Salgado Peñafiel	Los factores psicosociales han tomado mucha importancia en el ámbito laboral, puesto que tienen gran predominio en la productividad de los colaboradores. Estudios señalan un elevado nivel de riesgo psicosocial que afecta a la salud de colaboradores en los entornos laborales y que son una amenaza para la	Obtener una descripción de los RPS que afectan la actividad laboral, identificando causas que influyen en el rendimiento laboral.	Descriptiva. Revisión bibliográfica	El trabajador tiende a padecer situaciones estresantes en su medio de trabajo, lo cual no permite un adecuado rendimiento laboral.	Parámetros de comparación para identificar los riesgos que afectan el desempeño en el trabajo.

				salud, ocasionando accidentes y enfermedades de toda índole.				
Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A.	https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5878/1/T2445-MDTH-Ortiz-Influencia.pdf	2017	Silvana Karina Ortiz Armas	El estudio descriptivo realizado, quiso medir la relación RPS y desempeño laboral. Los datos se lograron por medio de instrumento utilizado para las calificación de desempeño laboral estructurada específicamente para la empresa y la batería de RPS aprobada en Colombia.	Determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa ENVAGRIF C.A.	Metodología descriptiva con enfoque mixto. Muestra de 47 trabajadores	En el análisis se encontró entre las variables principales una relación media-baja a nivel intralaboral; extralaboral, débil e inversa. Es importante que la empresa realice una intervención que reduzca estos riesgos generando integración, participación y liderazgo entre los colaboradores.	Conocer otros contextos y comparar resultados frente a la realidad colombiana

Marco Metodológico

Tipo y diseño del estudio

Para el desarrollo de la investigación se determinó establecer un tipo de investigación descriptivo, ya que permite señalar perfiles y características de grupos de personas o comunidades, fenómenos, procesos y objetos que puedan ser llevado a análisis. (Sampieri, 2014)

La metodología que mejor se ajusta al proceso es la cuantitativa gracias a que guía en forma secuencial los pasos que permitirán ir al fondo en la interpretación de los datos al mismo tiempo que da las pautas para un análisis lo más claro posible (Sampieri, 2014), de modo que permita dar respuesta a la pregunta de estudio.

Es así como el enfoque se basa en una medición numérica que echa mano de la estadística para lograr establecer patrones de comportamiento sobre el grupo de estudio (Sampieri, 2014), facilitando la generación de conclusiones respecto al estudio planteado.

Para la evaluación de los factores psicosociales, la Resolución 2646 de 2008, determina que deben ser evaluados objetiva y subjetivamente utilizando instrumentos con fundamentos científicos y empíricos que cumplan con los requisitos de calidad psicométricos, que para el efecto hayan sido validados en el país. Bajo esta directriz, se emplea el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A “para profesionales” y Forma B “para tecnólogos, técnicos, empíricos”, desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección Social, pág. 58 con la Pontificia Universidad Javeriana (2010), el cual hace parte de las baterías de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial. (Ministerio de Protección Social, 2010).

En cuanto al instrumento para la evaluación del desempeño, ha sido empleado el diseñado en el año 2019 por la psicóloga especialista en gerencia del talento humano, Elizabeth Rodríguez Cardona, bajo las necesidades de la empresa participante en la presente investigación; la validación de dicho instrumento para el presenta trabajo de investigación, lo realizó la psicóloga especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Daniela Pérez.

Participantes o fuentes de datos

Fuentes primarias

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como fuente primaria el protocolo y la batería diseñada por el Ministerio de salud y Protección Social desarrollado en el 2010, como

se ordena en la Resolución 2646 de 2008 y el instrumento de evaluación de desempeño diseñada en 2019 por la empresa en la cual se dirigió la investigación.

Fuentes secundarias

Investigaciones y documentos que hacen referencia al tema de estudio.

Tamaño de la muestra

En el presente estudio participaron 46 empleados para los dos periodos 2019 y 2021; de los cuales se excluyen 13 empleados, debido a que no cumplen con los criterios de exclusión para la aplicación de la batería y el instrumento de evaluación de desempeño. Del año 2019 se presentan cargos: 23 del área comercial, 16 del área administrativa, 7 del área operativa; del año 2021: 26 del área comercial, 15 del área administrativa, 5 del área operativa.

Criterios de inclusión:

Empleados con antigüedad de más de 7 meses, en contrato directo con la empresa.

Criterios de exclusión:

Empleados con antigüedad de menos de 6 meses, en contrato directo con la empresa y/o empleados con contratos obra-labor y aprendices.

Limitación del año 2020 en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y el instrumento evaluación de desempeño, debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, contemplada en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, por la cual declara la emergencia sanitaria por causa del Covid-19 y se adaptan medidas para hacer frente al virus (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Recolección de datos

Este procedimiento se realizó siguiendo los lineamientos establecidos en el protocolo determinado por la Resolución 2646 de 2008 y la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial 2010.

La aplicación de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial según Resolución 2646 de 2008. Comprende la identificación, evaluación y prevención de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, realizado por psicólogo(a) con licencia de salud ocupacional. Incluye:

Tabla 4 Descripción del proceso en la aplicación de la batería de RPS

1	Realización de encuesta para diagnóstico de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de Trabajo.
2	Recolección de información y generación de informe del diagnóstico de riesgo psicosocial.
3	Generación de estrategias de prevención e intervención según resultados del riesgo psicosocial.
4	Divulgación de resultados a la alta gerencia.

Así mismo la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño, como complemento para la identificación de las competencias que requieren refuerzo en los empleados, comprendida por una entrevista estructurada para lograr el alcance de la exactitud de la información, unido a su enfoque cuantitativo. El ejercicio es realizado por un profesional en psicología.

Tabla 5 Pasos en el proceso aplicación del instrumento de evaluación de desempeño

1	Recolección de datos y resultados.
2	Generación de plan de acción e intervención según los resultados del instrumento.
3	Divulgación de resultados a la alta gerencia, líderes de equipos de trabajo.

Instrumento batería de riesgo psicosocial

Para este estudio se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el 2010, establecido a partir de la Resolución 2646 de 2008. Este instrumento está diseñado o compuesto de 8 módulos que se pueden aplicar total o parcialmente. Para efectos del presente estudio se utilizarán con la muestra las siguientes herramientas:

1. Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador).
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B).
3. Cuestionario para la evaluación del estrés

El alcance de esta batería de instrumentos es la de evaluar los factores de RPS, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra

efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

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

A continuación, en la tabla 4, se presentan las dimensiones que componen los instrumentos y que actúan como variables en la presente investigación, siguiendo la orientación del Ministerio de la Protección Social desde la batería de RPS. En la tabla 5 se muestran las variables de análisis para las condiciones intralaborales.

Tabla 6 *Ficha técnica*

FICHA TÉCNICA	
Nombre	Batería para la evaluación de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral)
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional de trabajador). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Variables de Análisis

Tabla 7 Variables de Análisis

Dominios y dimensiones intralaborales		
CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial, indicados por el Ministerio de la Protección Social en la Resolución 2646 de 2008, se presentan ampliados en la tabla 6. La dimensión extralaboral se aprecia en la tabla 7.

Tabla 8 Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo		
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas Cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</p> <p>La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
Demandas emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la etapa que tienen el potencial de interferir con los sentidos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc).</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.</p> <p>Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera de control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial,</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

	bienes, salud y seguridad de otros, se puede construir en fuente de riesgo cuando:	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuanto las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la</p>	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.

	<p>cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
<p>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
<p>Participación y manejo del cambio</p>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo</p>
<p>Claridad de rol</p>	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en tomo a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</p>
<p>Capacitación</p>	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>
<p>Características del liderazgo</p>	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p>	<p>La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</p>

	Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presenta dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que recibe de compañeros. El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

	trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:	
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:	El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Tabla 9 Dimensiones Extralaborales

Dimensiones Extralaborales	
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Las definiciones de cada una de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 10 Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo

Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo		
DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta el lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Tabla 11 Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.	
CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO.DEMOGRÁFICA	Sexo Edad (Calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual

	Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Valoración del análisis

Los baremos de calificación de los cuestionarios mencionados anteriormente permiten clasificar los niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

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

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

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

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo 80 esta categoría requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

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

Categorización

Durante el diseño del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y su posterior aplicación piloto, se evidenció la necesidad de formular dos versiones del instrumento, a fin de que los ítems fueran pertinentes y claramente comprendidos por trabajadores de diversos grupos ocupacionales. Es así como se desarrollaron dos versiones: la forma A y la forma B. (Ministerio de la Protección Social, 2010), que pueden ser apreciados en la tabla 10.

Tabla 12 *Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar*

Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar	
FORMA A	<p><u>Jefes:</u> comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.</p> <p><u>Profesionales o técnicos:</u> personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.</p>
FORMA B	<p><u>Auxiliares:</u> cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.</p> <p><u>Operarios:</u> comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.</p>

Procedimiento o fases del proceso

Para este paso se aplicaron las recomendaciones e indicaciones de la resolución 2646 de 2008, en donde se establece que desde la aplicación de la batería hasta el procesamiento de los resultados debe hacerse por un experto “Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional”

Las fases en las que se llevó a cabo el estudio fueron las siguientes:

Fase de planificación: está enfocada en la revisión de antecedentes, teorías e investigaciones sobre los factores de riesgo psicosocial, se utilizaron diferentes bases de datos, con el objetivo que la información fuera actualizada y clara. Se hizo la revisión y organización de los fundamentos teóricos desde la salud ocupacional.

Fase de ejecución: Se estableció un contrato con el profesional y proveedor para la aplicación de los siguientes cuestionarios: Factores de riesgo intralaboral tipo A y B, el cuestionario de factores de riesgo extralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés, los cuales hacen parte de la Batería de Riesgos Psicosociales.

Fase de Evaluación: Se procesan los datos obtenidos a través de la matriz de tabulación y de las técnicas establecidas para el análisis e interpretación de la información recolectada, finalmente se exponen los resultados.

Fase de comunicación: Socialización de resultados a la alta gerencia con su respectiva intervención.

Instrumento de Evaluación de Desempeño

Igualmente se utilizó el instrumento de evaluación de desempeño, diseñado para la empresa, de acuerdo con las necesidades de los equipos y empleados. Este instrumento está diseñado con un análisis cualitativo, y una recopilación de resultados cuantitativa. Dividido en dos momentos, cada uno con competencias a evaluar de acuerdo con el nivel jerárquico en el que se encuentra el empleado vinculado en la empresa.

Se recopila la siguiente información:

Datos generales laborales del empleado (antigüedad en la empresa, tipo de contrato, procesos disciplinarios, compromisos)

Entrevista estructurada momento 1 por competencias Líder - empleado – autoevaluación empleado.

Entrevista estructurada momento 2 por competencias Empleado – Líder)

Este instrumento fue diseñado para acompañar a los empleados en su proceso de transformación laboral y el apoyo de su desempeño; dividido en 2 momentos y evaluado desde 3 factores Motivación, Conocimiento y Habilidades, cada uno acompañado de los tres saberes (SER, SABER, HACER). Cada factor cuenta con competencias a evaluar con sus respectivos ítems.

El alcance de este instrumento está diseñado, para la aplicación de empleados con antigüedad de 3 meses laborados directamente con la empresa. Esto garantiza mayor conocimiento desde el ámbito cultura organizacional, ambiente laboral, trabajo en equipo y

liderazgo desde el jefe inmediato. Su aplicación está basada en una escala con niveles de intervención baja, intervención media, intervención alta.

La anterior descripción se presenta en las tablas 11 y 12.

Tabla 13 *Momento 1 Líder – empleado - Autoevaluación empleado*

Momento 1 Líder - Empleado – autoevaluación empleado		
MOTIVACIÓN (SER)	CONOCIMIENTO (SABER)	HABILIDADES (HACER)
Competencias	Competencias	Competencias
- Iniciativa	- Aprendizaje continuo	- Atención
- Normativa	- Autogestión	- Responsabilidad
- Comunicación efectiva	- Análisis	- Proactividad
- Inteligencia emocional		- Orientación al servicio
- Trabajo en equipo		- Dominio personal
- Adaptación		
- Autocontrol		

Tabla 14 *Momento 2 Empleado – Líder*

Momento 2 Empleado – líder		
MOTIVACIÓN (SER)	CONOCIMIENTO (SABER)	HABILIDADES (HACER)
Competencias	Competencias	Competencias
- Empatía	- Orientación	- Liderazgo
- Motivación	- Conocimiento	- Confianza
- Atención	- Disposición	- Estrategia
- Integridad		- Anticipación
- Escucha activa		
- Resolución de problemas		

Los momentos de la evaluación de desempeño son las siguientes:

Momento Datos generales laborales: Se analiza el historial laboral de cada empleado, con el objetivo de lograr analizar, su comportamiento y lograr tener coherencia frente a los resultados de su desempeño, tanto desde la vista de su autoevaluación y la evaluación de su líder.

Momento Entrevistas estructuradas: Esta entrevista nos permite generar una información y datos orientados al desempeño tanto del empleado como del líder, se logra tener unos resultados de forma clara y precisos sin desviarse de la finalidad del instrumento. Estas entrevistas son realizadas por un profesional de Psicología, con el fin de lograr tener un

análisis del mismo instrumento al momento de generar los resultados e igualmente acompañarla de la intervención

Momento de Evaluación: Se cita al líder individualmente con cada empleado de su departamento y/o área de trabajo; para generar el primer momento, Sesión 1 (Autoevaluación de empleado; cada ítem tiene el propósito de permitirle al empleado analizar su desempeño; con el fin de concientizar que cada empleado, tenga claro sus aspectos a reforzar e igualmente el espacio es acompañado de su líder quien igualmente tiene el espacio de evaluar a su personal). Sesión 2 (Empleado-líder; se genera un espacio de confianza para tener la expectativa del empleado y lograr crear un acompañamiento a los líderes desde una mirada de su equipo y reforzar los departamentos y/o áreas de trabajo; igualmente se genera un espacio de escucha activa de todos los miembros de una organización.

Momento de consolidación de resultados: Se realiza una tabulación de la información registrada de acuerdo con la técnica establecida para el análisis de datos y finalmente la elaboración del plan de acción para los equipos de trabajo.

Momento de exposición: Se expone el plan de acción el cual consta de una programación anual para los equipos de trabajo; aprobados por la alta gerencia.

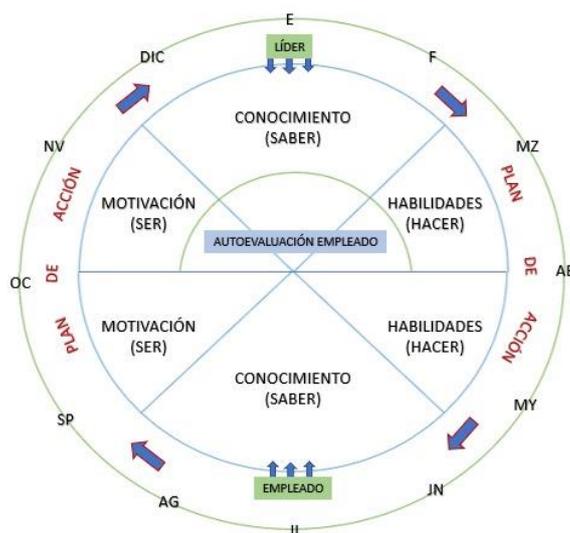
Teniendo en cuenta la responsabilidad en la aplicación de la Batería y el instrumento, se tuvieron en cuenta las siguientes normas:

El manual de deontología y bioética del psicólogo ley 1090 de 2006 en la que se indican los principios básicos para el ejercicio de la labor del psicólogo, entre ellos la confidencialidad de los resultados individuales obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales (Congreso de la República, 2006).

Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, en la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

También se tuvo en cuenta la aplicación del consentimiento informado, haciendo una lectura detenida de él y aclarando las dudas que se presentaron al respecto.

En la figura 1 se presenta la visión del grupo investigador respecto al enfoque de aplicación del instrumento de evaluación de desempeño, describiendo los 2 momentos, la participación de los líderes y empleados y cómo debe realizarse el plan de acción en tiempo y línea consecutiva para cumplir un ciclo anual del mismo.

Figura 1 Evaluación de desempeño

Presentación de resultados

Con el estudio realizado a la empresa participante en la investigación, se pretende identificar el nivel del riesgo psicosocial presente en la empresa, así como los riesgos específicos intralaborales y extralaborales, con el fin de proponer un plan de intervención psicosocial según los resultados obtenidos, buscando la prevención e intervención de dichos riesgos y con ello el mejoramiento continuo de los funcionarios y su calidad de vida laboral y extralaboral. Igualmente, la aplicación de la evaluación de desempeño permitirá identificar qué competencias requieren intervención desde la perspectiva empleado como la del líder, generando el plan de acción para cada equipo y fortalecer el desempeño de todos los empleados. Dichas aplicaciones tienen factores que directa e indirectamente se relacionan, y con ello se busca una interpretación más global donde se construya un plan de acción e intervención completo desde la empresa hasta el total de los empleados.

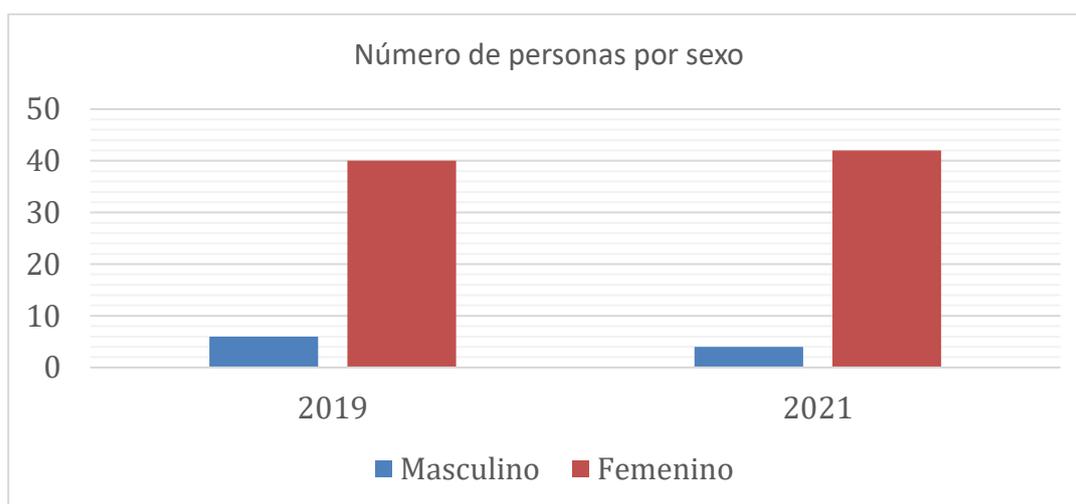
Resultados Batería de Riesgo Psicosocial

Tabla 15 Población

RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2021
La población encuestada fueron 46 empleados en los siguientes tipos de cargos	La población encuestada fueron 46 empleados en los siguientes tipos de cargos
Asesor - 23	Asesor - 26
Jefatura - 16	Jefatura - 15
Operativo - 7	Operativo - 5

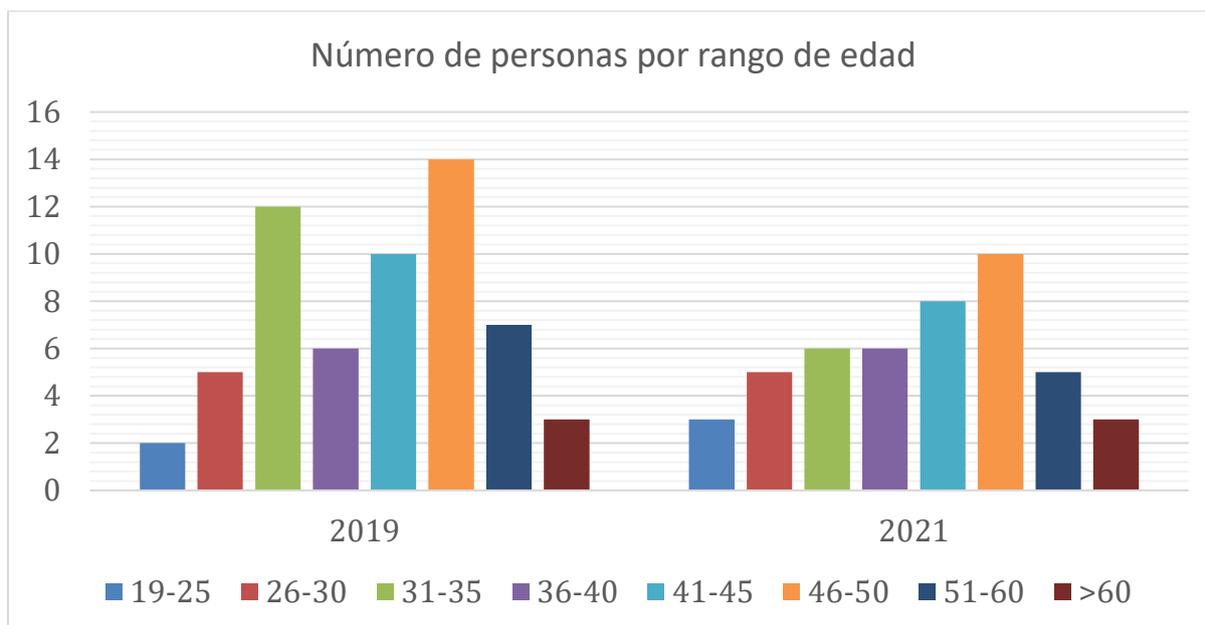
Tabla 16 *Tipo de área*

RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2021
Envigado - 27	Envigado - 25
Carmen de Viboral - 3	Carmen de Viboral - 4
Belén - 5	Belén - 2
Itagüí - 3	Itagüí - 4
Estrella - 3	Estrella - 5
Sabaneta - 5	Sabaneta - 6

Información sociodemográfica**Figura 2** *Número de personas clasificadas por sexo*

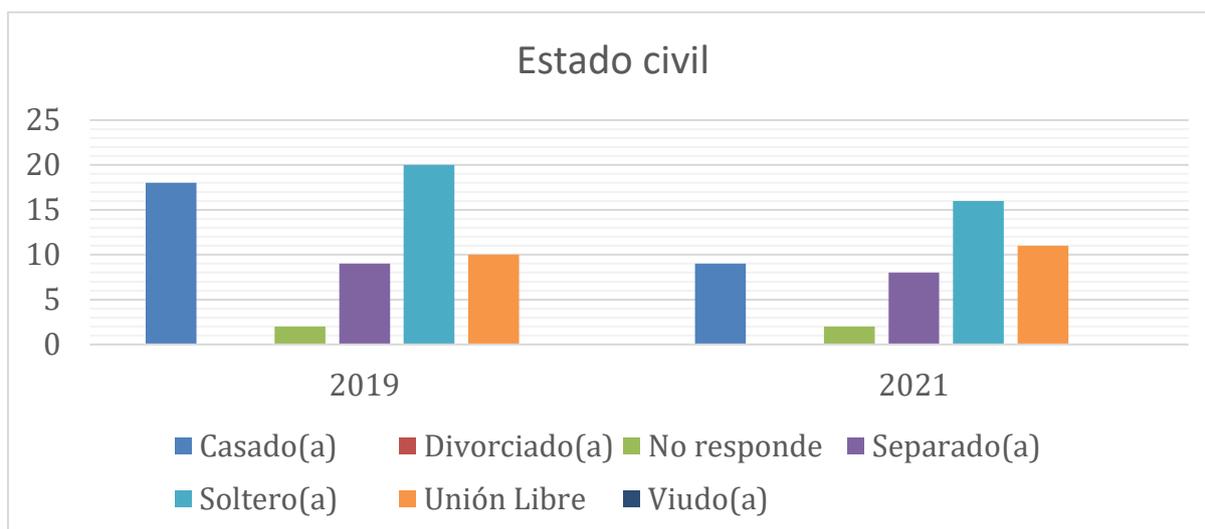
La población para la empresa, con una cantidad significativa para el año 2019, es femenina con un 40%, y masculina de 6%; para el año 2021 evidenciamos que este indicador sigue siendo el dominante donde el femenino tiene un 42% y el masculino sigue siendo la población inferior de 4%. Esta población masculina es asignada para las labores con mayor esfuerzo osteomuscular para la empresa, como el caso de bodega, en su cultura tienen establecido que el contacto de servicio externo con los clientes figure como femenino.

Figura 3 *Rango de edad*



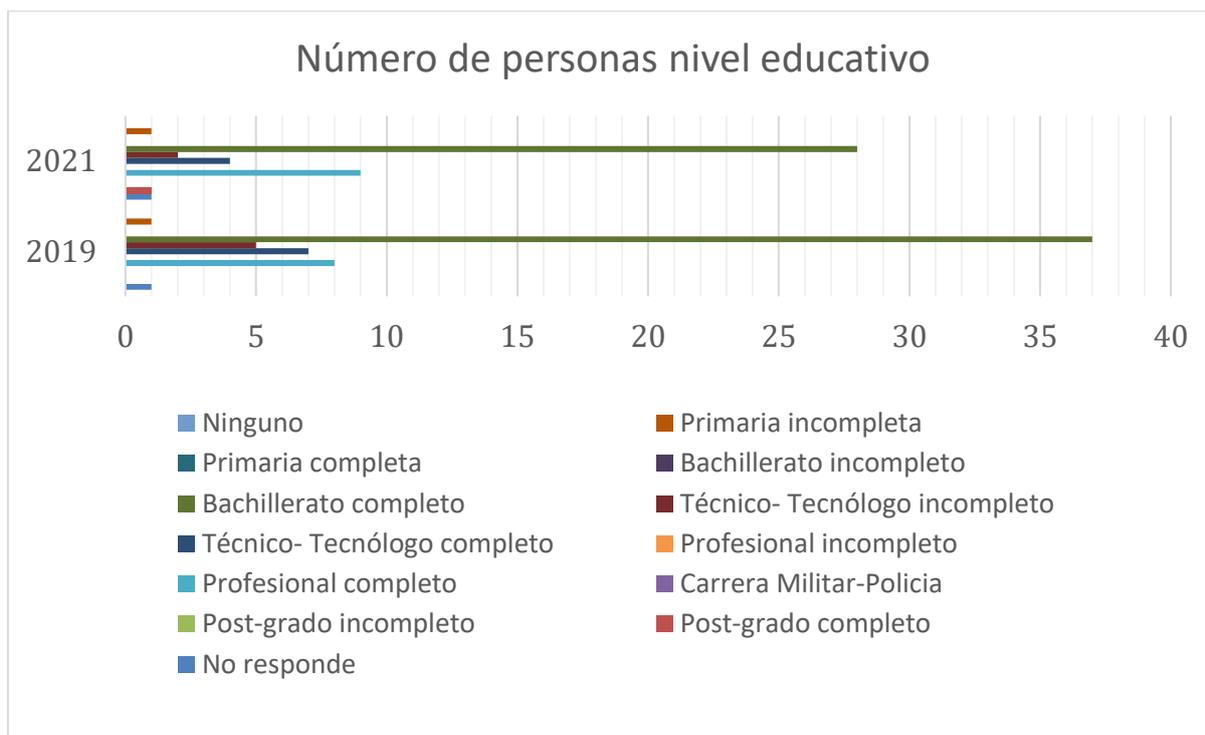
La población en base a la edad no posee restricción en sus contrataciones superando un número para el rango de 46-50 en el año 2019 14% y el 2021 10%.

Figura 4 *Estado Civil*



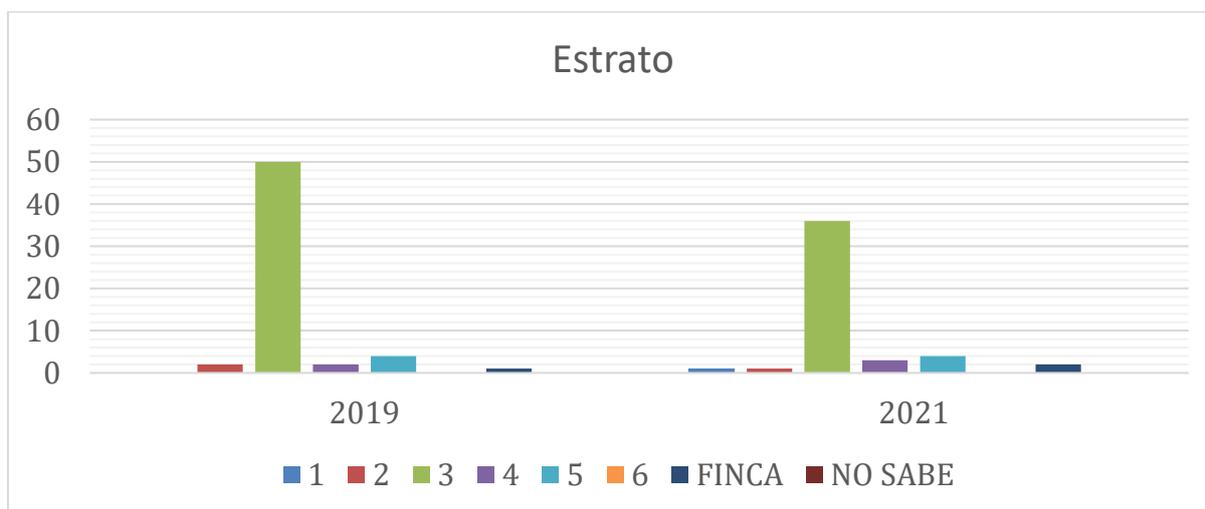
La población de estado civil en los dos periodos, supera el número las personas solteras año 2019 con 20 empleados; año 2021 con 16 empleados. No se contempla persona en rango de divorciado(a) y viudo(a)

Figura 5 *Nivel Educativo*

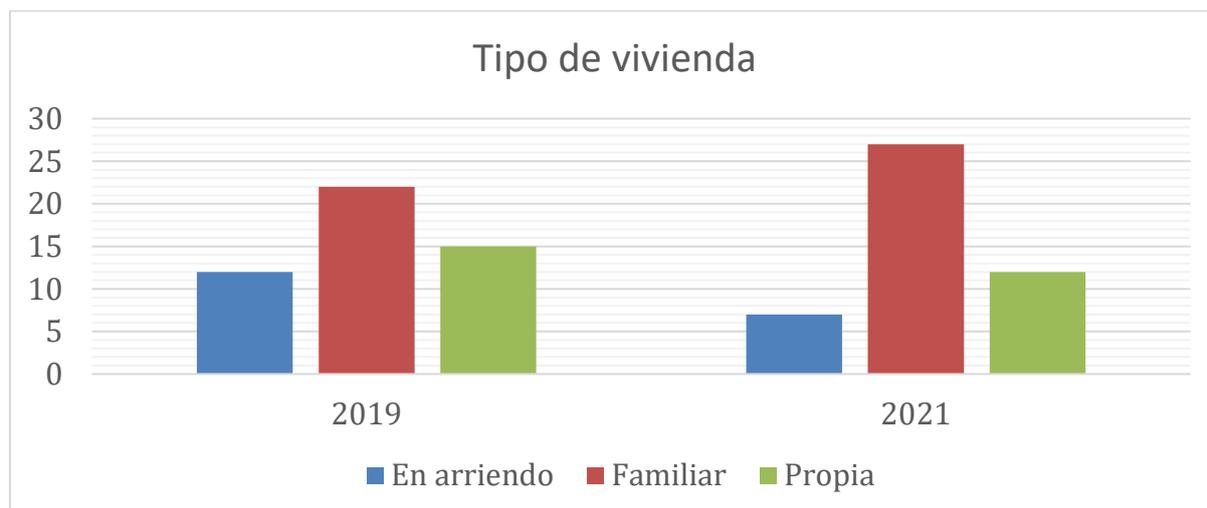
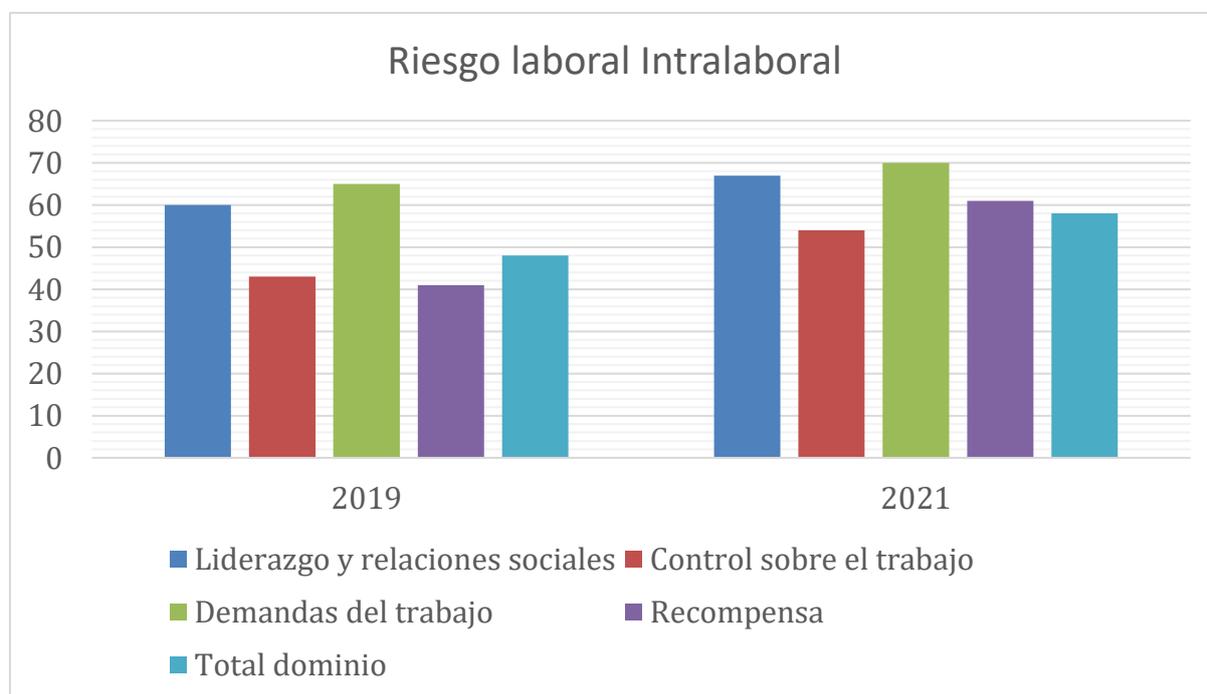


La población con el rango mayor en el nivel académico fue de bachiller completo. Para el año 2019 un número de 37 empleados, y año 2021 con 28 empleados.

Figura 6 Estrato socioeconómico



La población para el rango de estrato es superior el estrato 3 para los dos periodos, año 2019 registra 50 empleados y año 2021 un número de 36 empleados.

Figura 7 Tipo de vivienda**Figura 8** Riesgo psicosocial Intralaboral

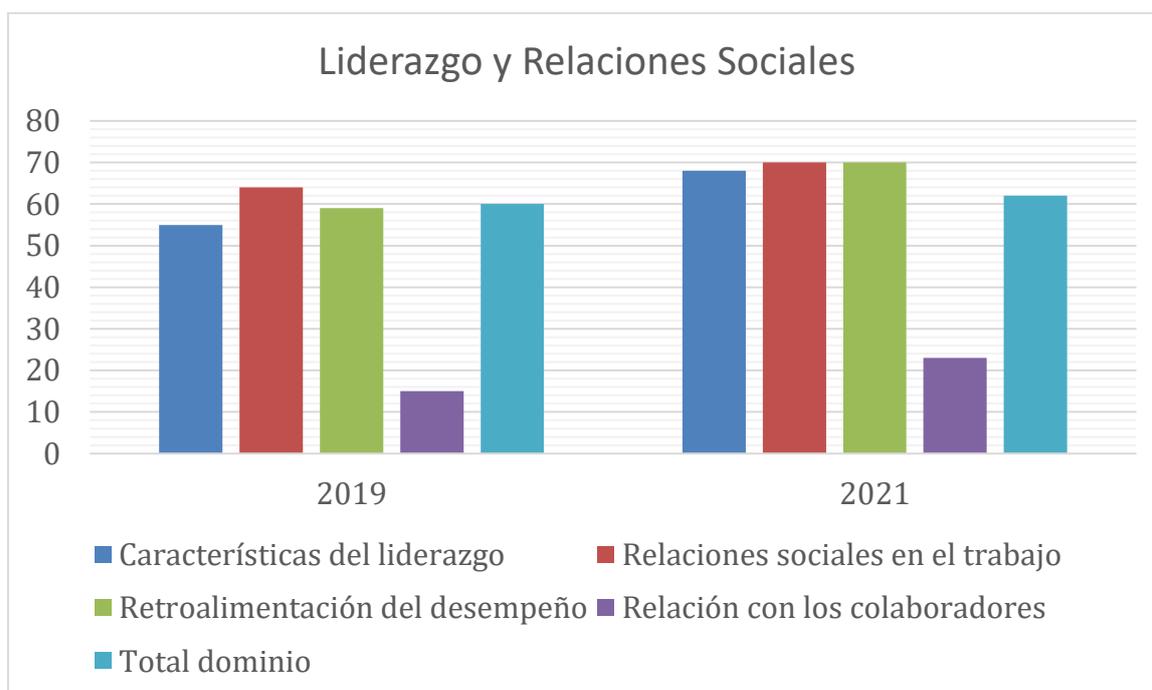
El riesgo psicosocial intralaboral incrementó del 48% en el 2019, en el dominio del 58% en el 2021, siendo los factores más preponderantes en liderazgo y las relaciones sociales y las demandas del trabajo. El liderazgo y las relaciones sociales dio un 60% en el dominio, características teniendo como factor más influyente las relaciones y la retroalimentación.

Con relación al control sobre el trabajo se destacó en una participación con un 43% y para el año 2021 con un 54%, con una falta de claridad en el cargo.

La demanda de la jornada de trabajo de 2019 se destaca el factor de la influencia con un 65% mientras que para el 2021 con el 70% desmejorando extensiblemente las demandas de las jornadas laborales.

La recompensa también tiene una alerta. El reconocimiento y la compensación para el año 2019 con un 41%, mientras que en el 2021 con un 61%, lo que nos hace concluir que el factor económico es el motivador del desempeño en los empleados.

Figura 9 *Liderazgo y Relaciones Sociales*



En los dos periodos no se evidencia cambios significativos, pero de igual manera, una intervención en estos factores favorece la estabilidad en las áreas, con miras a lograr un indicador que no muestre alertas, como se ve reflejado en la relación con colaboradores que, aunque para el año 2021 aumento en un 23%, sigue siendo un rasgo que no necesita intervención.

Figura 10 *Control sobre el trabajo*



En el factor control sobre el trabajo, el aumento en las variables no es significativo, lo que no exime de incluir planes de acción para disminuir el riesgo de aumento y alcanzar la estabilidad requerida.

Figura 11 Demandas del trabajo

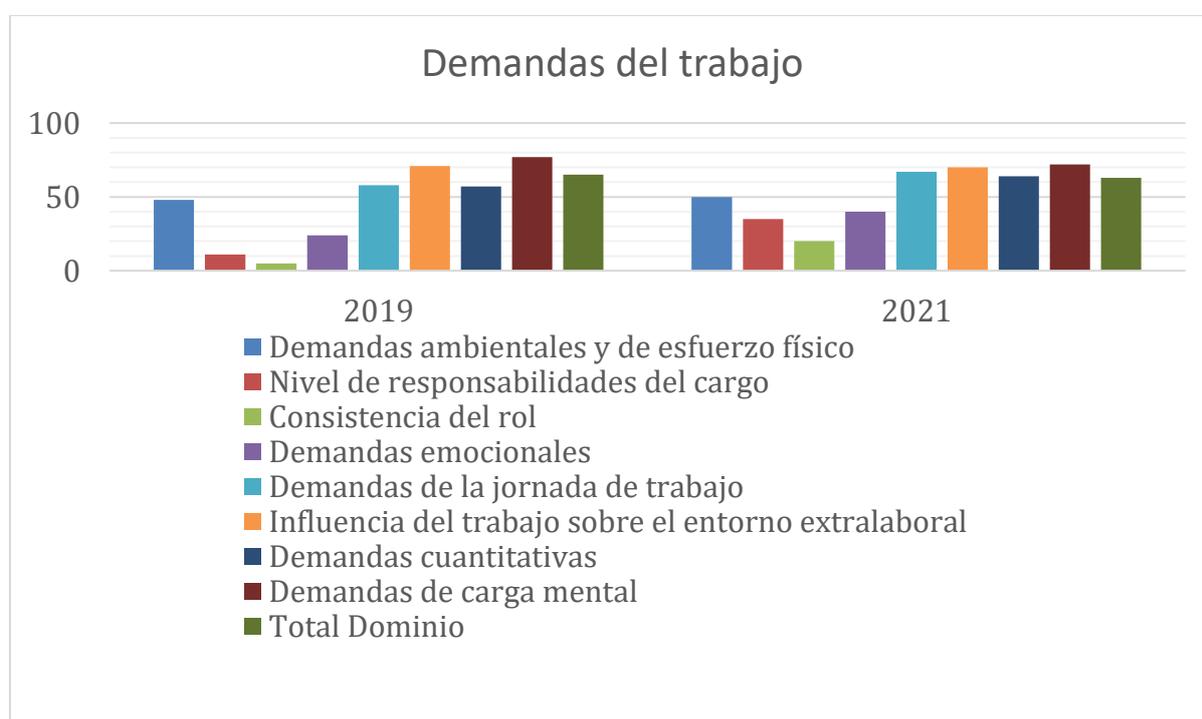


Figura 12 *Recompensa***Figura 13** *Riesgo psicosocial Extralaboral*

En el riesgo psicosocial extralaboral, el factor de tiempo fuera del trabajo, para el año 2019, tiene una puntuación del 60%, notando una desmejora para el 2021 con una puntuación del 70%. Igualmente, en el riesgo social extralaboral, siendo el de mayor puntuación el

desplazamiento del empleado con un 71% como estresor fundamental y para el 2021 mejoro ostensiblemente este rango colocándose en el 60%.

Resultados Evaluación de Desempeño

Tabla 17 *Antigüedad en la empresa*

Antigüedad año 2019	Antigüedad año 2021
Menos de 1 año – 8	Menos de 1 año – 5
1 a 2 años – 7	1 a 2 años – 5
3 a 5 años – 17	3 a 5 años – 11
6 a 8 años – 5	6 a 8 años – 5
9 a 11 años – 8	9 a 11 años – 7
11 a 13 años – 5	11 a 13 años – 4
14 a 16 años – 0	14 a 16 años – 2
17 a 20 años – 0	17 a 20 años – 0
21 a 30 años – 9	21 a 30 años – 7

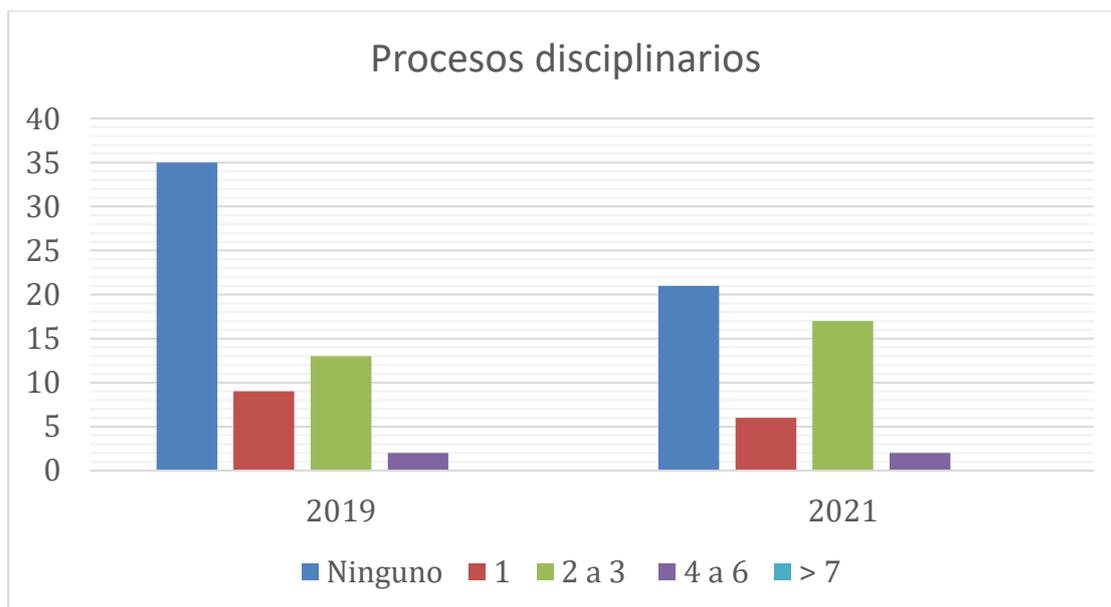
Se excluyeron cinco (5) empleados en el 2019 y dos (2) empleados en el 2021, debido a que su antigüedad no superaba los 3 meses en la empresa, lo que, para la ampliación del instrumento, es un requisito.

Tabla 18 *Tipo de contrato*

Tipo de contrato año 2019	Tipo de contrato año 2021
Directo con la empresa - 46	Directo con la empresa - 46

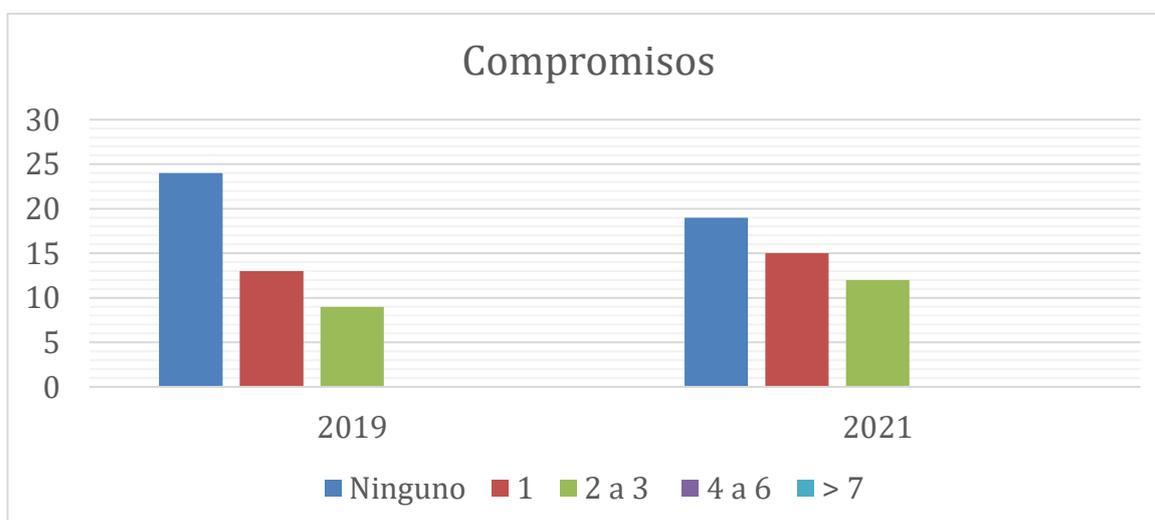
Se excluyeron tres (3) empleados en el 2019 y siete (7) empleados en el 2021, debido a que su tipo de contrato obra-labor con el que se encontraban contratados para esos periodos.

Figura 14 *Procesos disciplinarios*



Los procesos se incrementaron de 1 a 3 reflejado para 17 personas en el 2021, mientras que para el 2019 estaba en 13. Se pasó de ningún proceso para 35 empleados a ninguno para 21 empleados, lo que indica que en el 2021 se realizaron más procesos disciplinarios, teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial para este año se incrementó en el estilo de liderazgo que pasó del 48 al 58% del 2019 al 2021, siendo aquí donde se denota falencia en el estilo de liderazgo y las relaciones sociales que se puede traducir en una falta de buena comunicación entre el líder y el empleado para evitar faltas que aumentan el número de procesos disciplinarios.

Figura 15 *Compromisos*



Los compromisos de mejora establecidos recibieron una mayor intervención en los dos periodos analizados, reflejando un progreso en los aspectos sociales, aunque se visualiza una falta de liderazgo marcada y el pobre conocimiento que se tiene del empleado y sus contextos.

El análisis de los resultados es menester para cada momento y por cada una de las competencias asignadas; debe tenerse en cuenta que valores por debajo de 3,5 exige considerar necesaria la intervención y requerir un plan de acción para los equipos de trabajo.

Figura 16 Primer momento Líder a empleado - Autoevaluación empleado

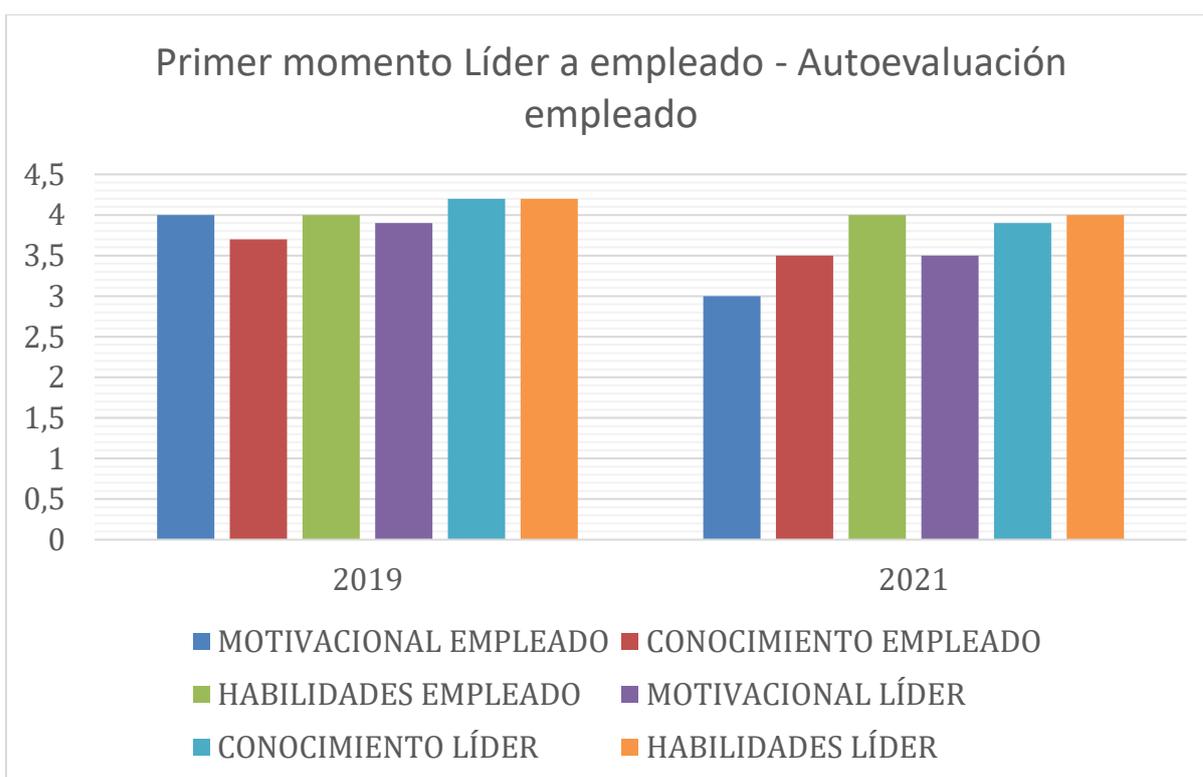
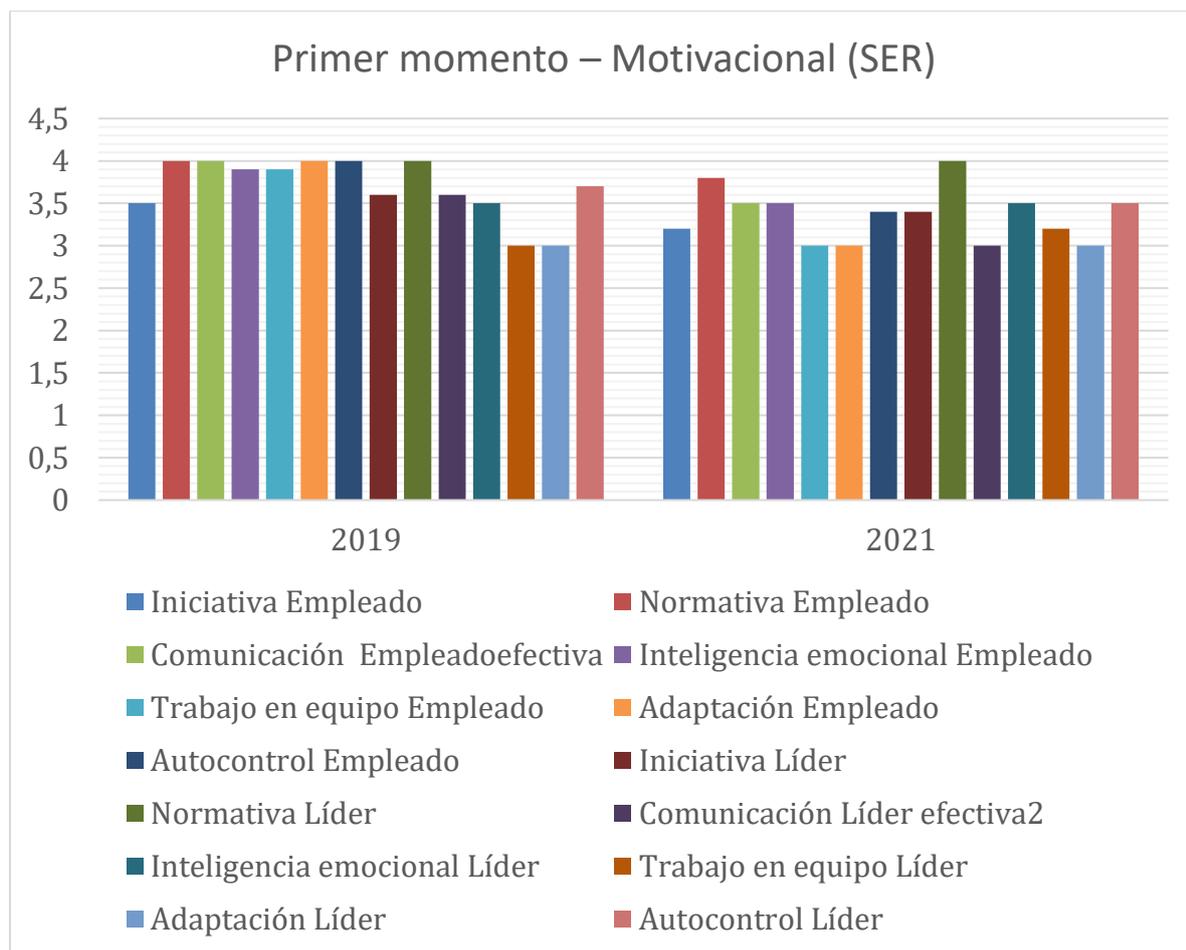
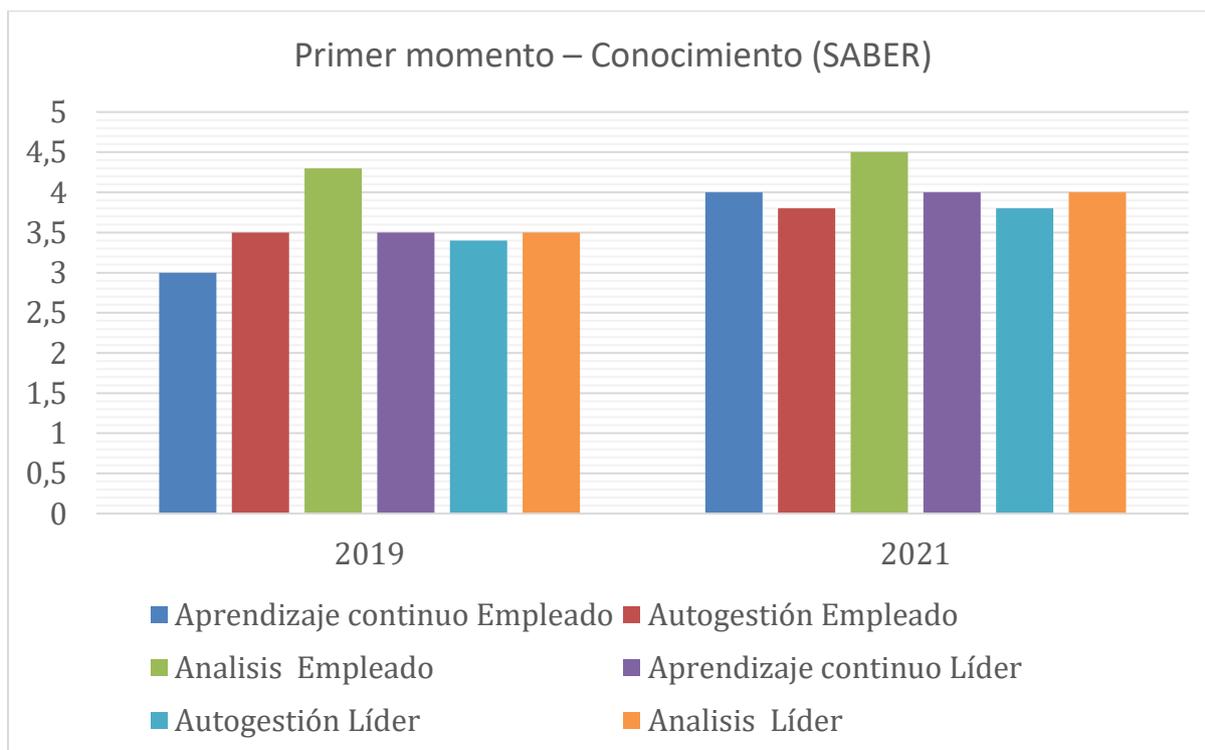


Figura 17 Primer momento Motivacional (SER)



Se ve cómo en el factor motivacional del ser, en el año 2019, los empleados tienen una mejor percepción de sí mismos de la percepción que tiene su jefe de ellos, ya que en todos los factores la evaluación es menor. Este debe ser un tema de intervención inmediata con ejercicios u otras actividades de trabajo en equipo que permitan cerrar esa brecha de la autoevaluación del empleado y del líder. Hay una diferencia bastante marcada, que no debería tener un sesgo tan grande.

Figura 18 *Primer momento Conocimiento (SABER)*



La parte del conocimiento desde el Saber en el año 2019, el líder considera que, con una mejor perspectiva de su visión, los factores de aprendizaje continuo y la autogestión son mejores y el empleado considera que le falta en estos dos aspectos. Los empleados consideran que tienen una mejor capacidad de análisis, pero el líder no lo considera así.

Para el año 2021 se evidencia un incremento significativo en el aprendizaje del empleado, donde el líder considera que su puntuación es coherente con lo que ha proyectado en su cargo.

Figura 19 Primer momento Habilidades (HACER)

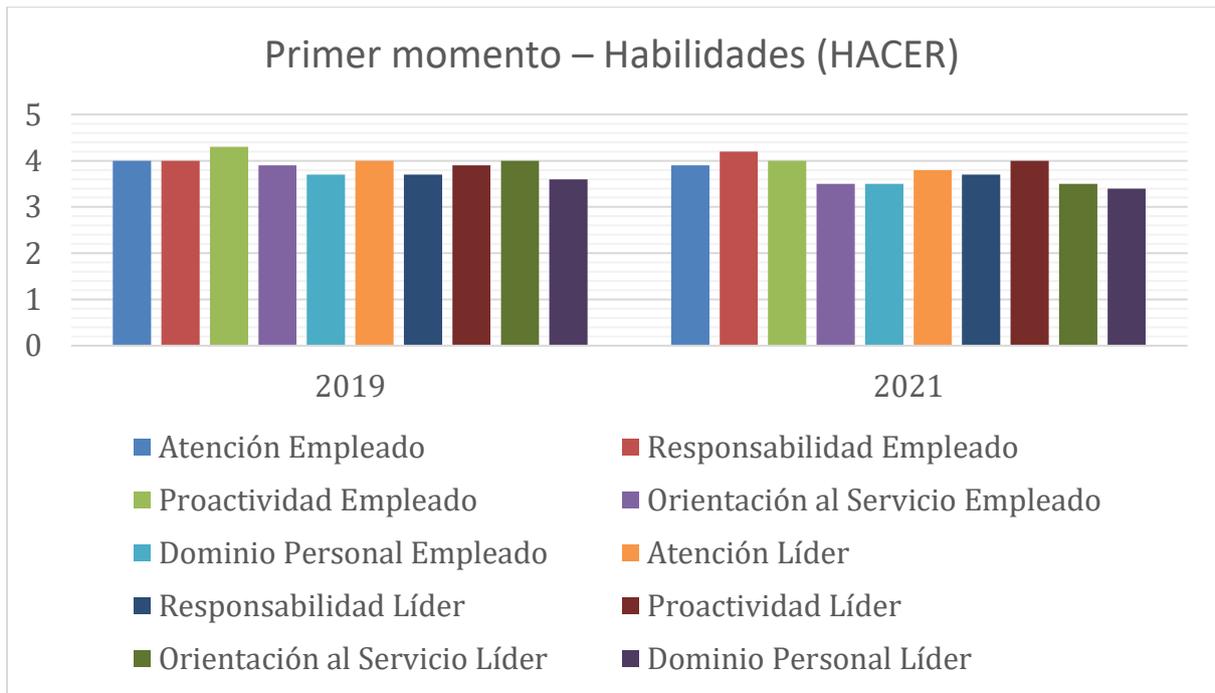


Figura 20 Segundo momento Empleado a Líder 2019

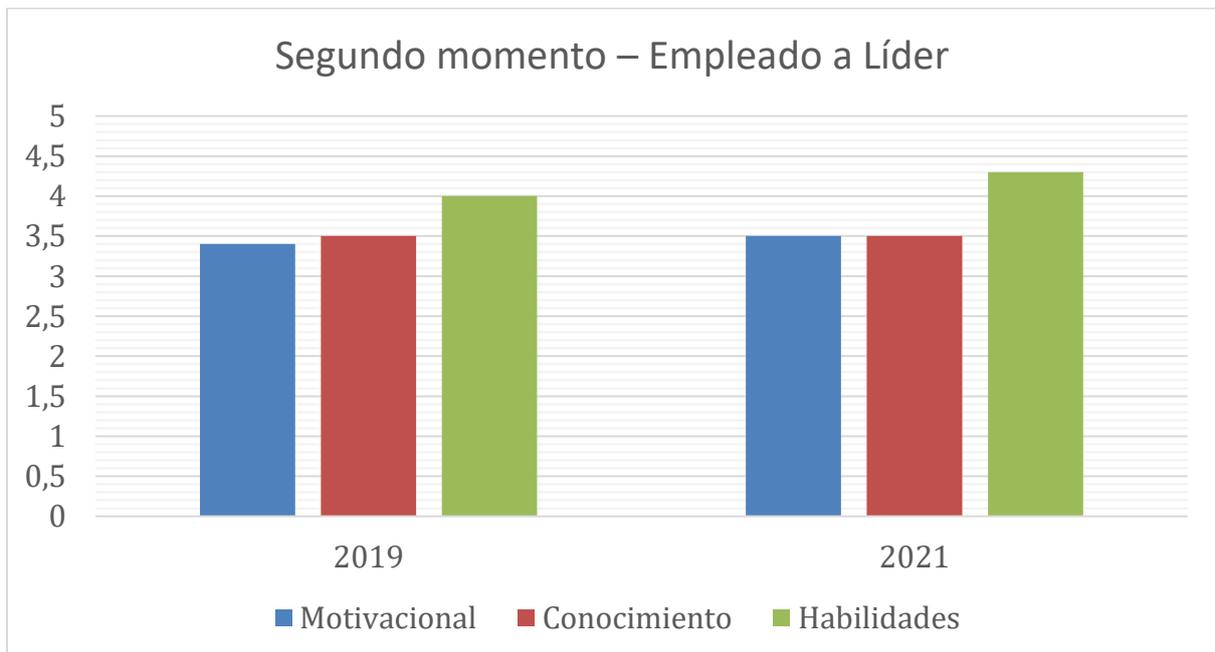


Figura 21 Segundo momento Motivacional (SER)

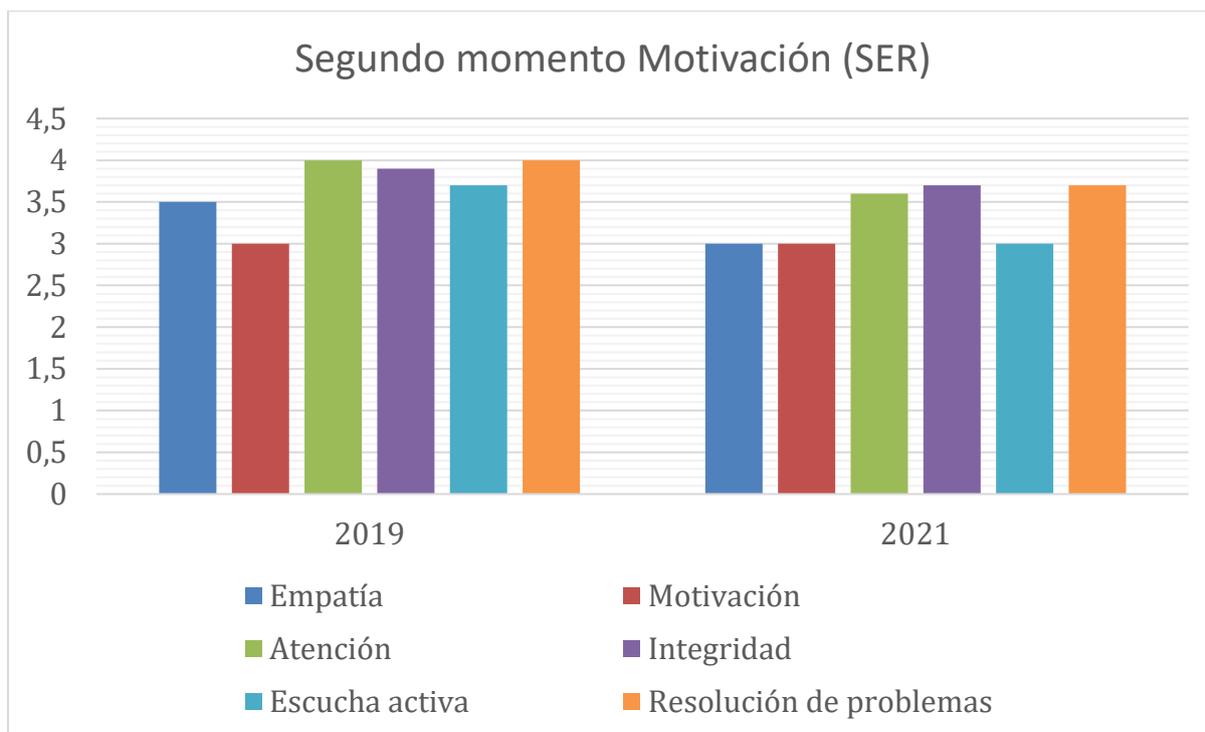
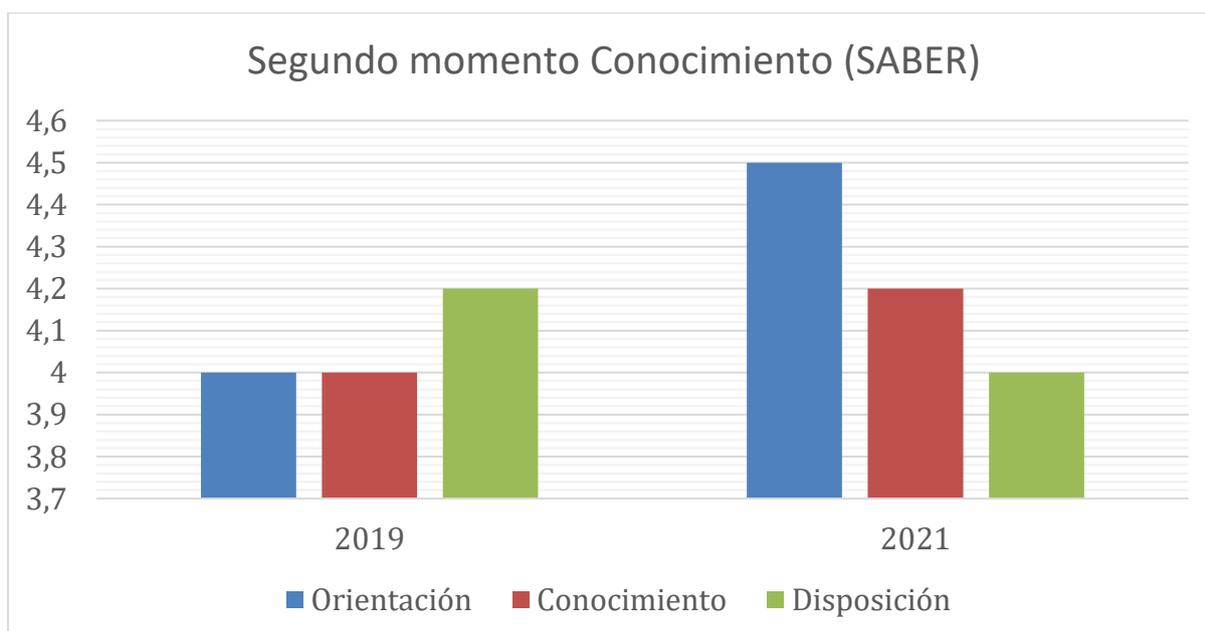
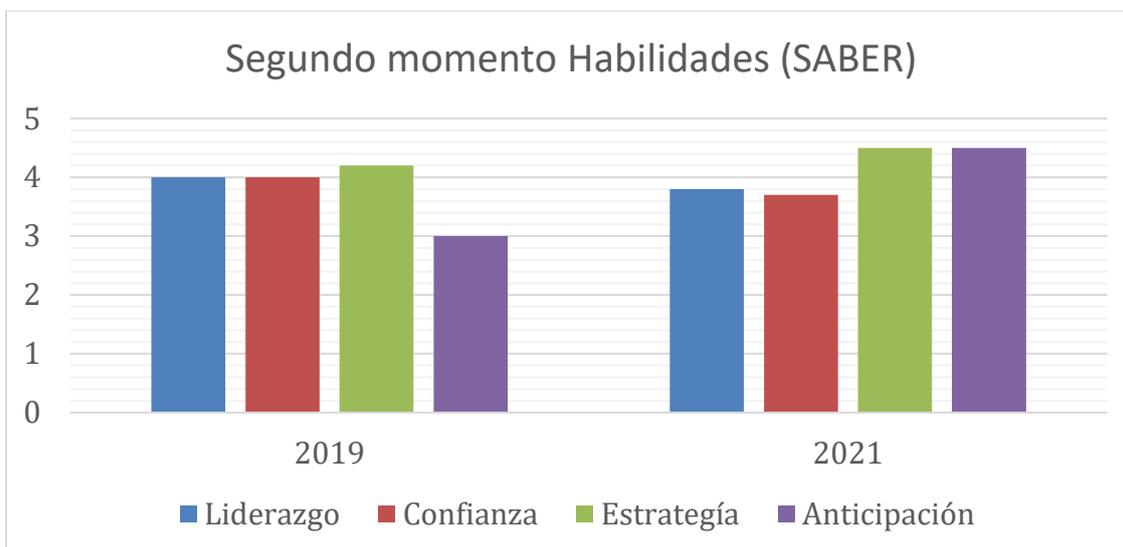


Figura 22 Segundo momento Conocimiento (SABER)



El conocimiento para el 2021 muestra una mejoría significativa, llegando al rango esperado de la evaluación de desempeño de la organización.

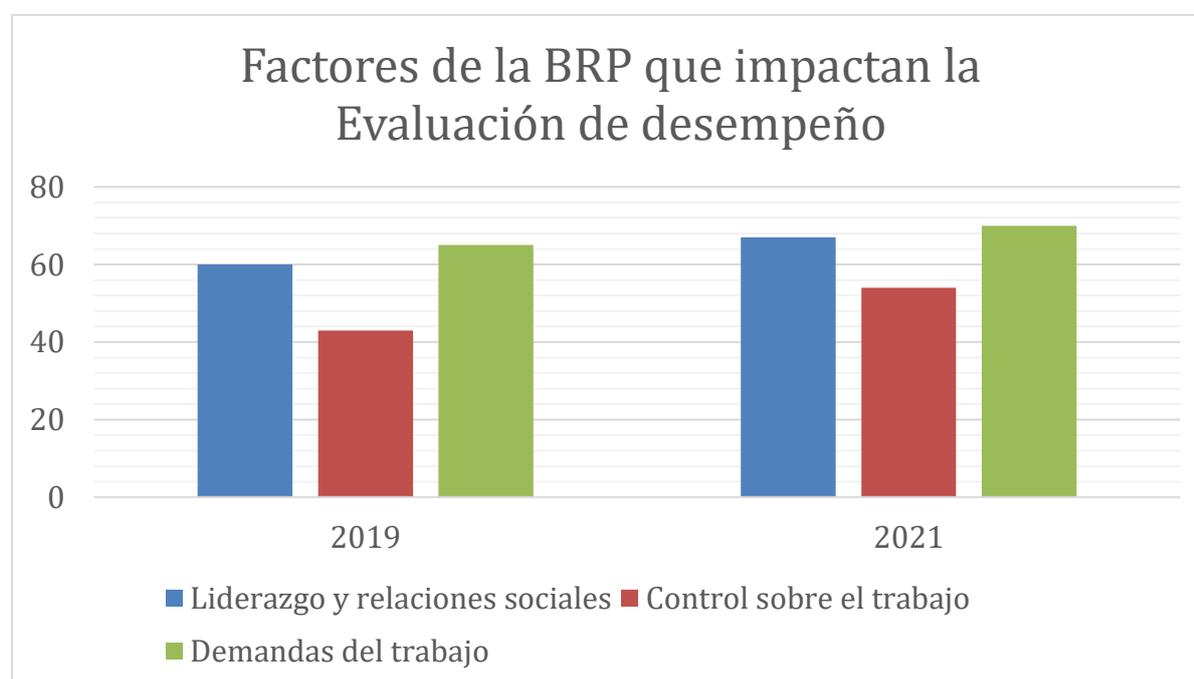
Figura 23 Segundo momento Habilidades (HACER)



Las habilidades muestran una mejoría para el 2021, se sostiene la estrategia, pero el liderazgo no supera lo esperado, los líderes de área y/o departamento deben tener la capacidad de liderar a sus equipos de trabajo aplicando las estrategias, confianza y anticipación como un ser integral.

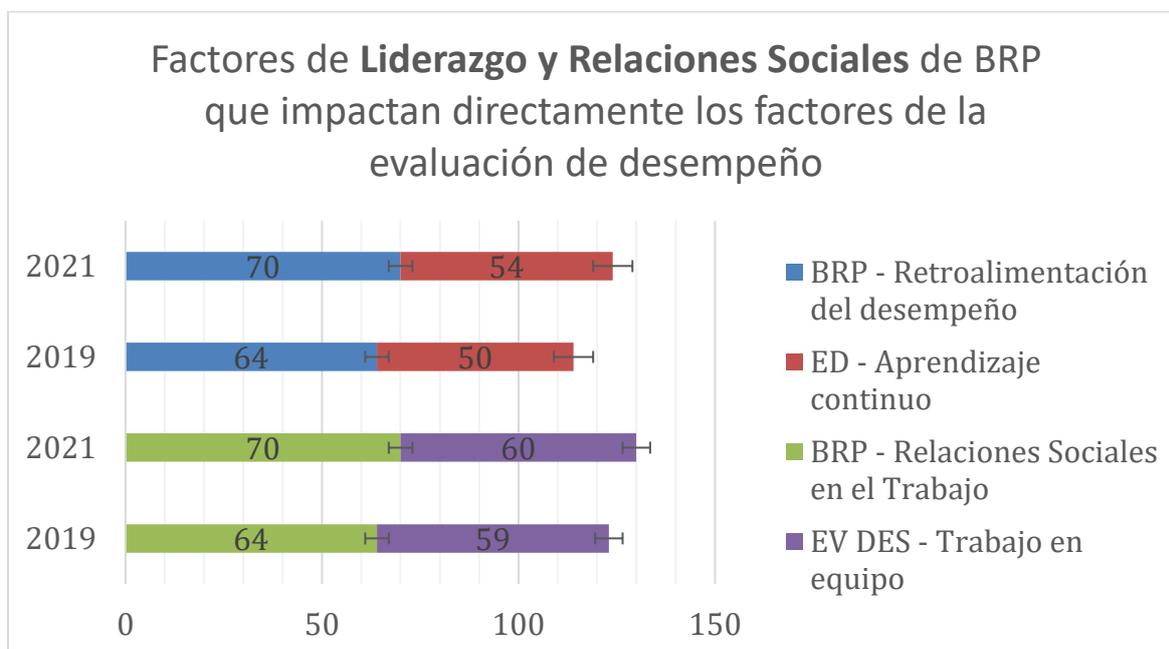
Análisis de resultados

Figura 24 Factores de la Batería de Riesgo Psicosocial que impactan la Evaluación de desempeño



De acuerdo a los resultados arrojados de la Batería de Riesgo Psicosocial, se logra evidenciar que los factores con mayor necesidad en intervención son, el liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo y demandas del trabajo, y cada factor arroja un subfactor los cual fueron de prioridad para identificar el impacto de los factores de mayor alerta del Instrumento de Evaluación de Desempeño, identificados en el primero momento de la aplicación del instrumento evaluando al Empleado, factores como Aprendizaje continuo, Trabajo en equipo, conocimiento, adaptación, inteligencia emocional y autogestión.

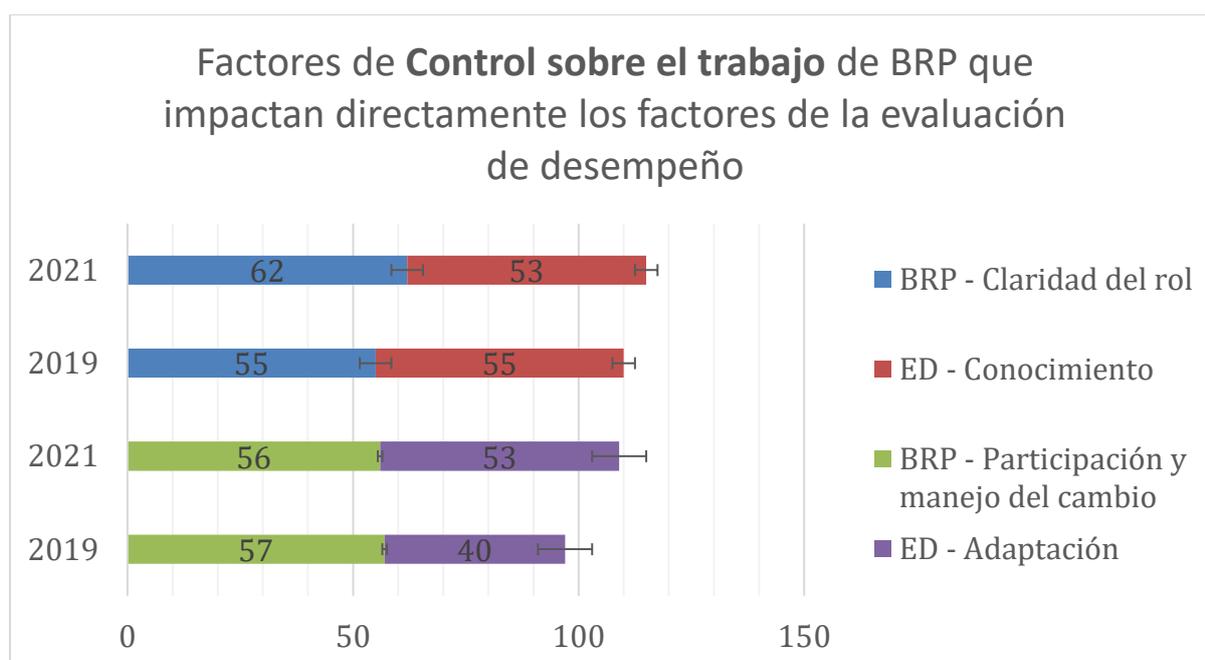
Figura 25 Factores de Liderazgo y Relaciones Sociales de BRP que impactan la evaluación de desempeño



El factor de liderazgo y relaciones sociales, contempla dos subfactores que logra impactar, la evaluación de desempeño, para los dos periodos de 2019 y 2021, en este caso, BRP - Retroalimentación del desempeño impacto la E.D. - aprendizaje continuo, se logra evidenciar en los empleados que su desempeño no hubo cambios significativos, aun así teniendo un acompañamiento constante con líderes, dando una visión global debido al aprendizaje continuo que no se estaba viendo muy reflejado ni marcado por las áreas de trabajo, siendo este solo una asignación de tareas constantes, pero sin sensibilización y capacitación al respecto.

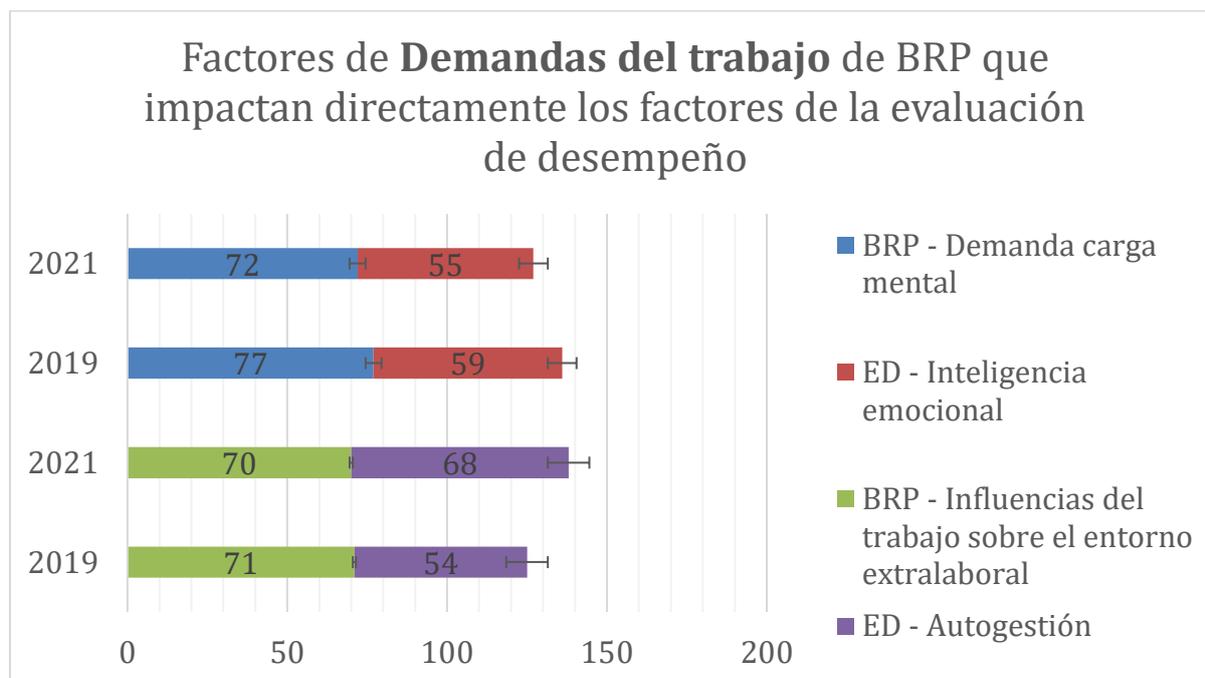
Los siguientes subfactores que se impacta directamente, BRP – Relaciones Sociales en el Trabajo y E.D. – Trabajo en equipo, se evidencia su impacto en el individualismo para realizar sus funciones, esto unido a la poca capacitación y sensibilización de los equipos de trabajo, lo que se refleja en un bajo desempeño en sus funciones y poca productividad de los puestos de trabajo y áreas. Igualmente, el trabajo de equipo y relaciones en el trabajo con su líder, donde se ve perjudicado debido a su ausencia y control de los equipos.

Figura 26 Factores de Control sobre el trabajo de BRP que impactan la evaluación de desempeño



El segundo factor impactado de la batería de Riesgo Psicosocial es el control sobre el trabajo, impactando la BRP – Claridad del rol y ED conocimiento, y el BRP – Participación y manejo del cambio con la ED – Adaptación. Al no comprender y poseer el acompañamiento en la realización de sus funciones, impacta directamente el conocimiento de sus responsabilidades, como se menciona anteriormente, por tener solo una asignación de funciones, acarrea una baja participación y adaptación en los procesos y ambiente laboral, debido a que no cuentan con la suficiente capacidad de cambio, estableciendo un patrón de confort en todas las áreas.

Figura 27 Factores de Demandas del trabajo de BRP que impactan la evaluación de desempeño



El último factor que impacta la Evaluación de desempeño es la Demanda del trabajo, donde la BRP – Demanda de carga mental impacta la ED – Inteligencia emocional y la BRP – Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral al ED – Autogestión; visualizando que las funciones y responsabilidades se ven afectadas por un acompañamiento establecido, y su carga se genera debido a todas las direcciones brindadas al área con su respectiva orientación al logro, dicha situación se ve reflejada en su entorno extralaboral impidiendo una satisfacción en sus cargos y que la autogestión es sus responsabilidades se encuentren afectadas directamente.

La aplicación de la batería de riesgo psicosocial y del instrumento para la evaluación de desempeño, se presentan como apoyo para la búsqueda de un diagnóstico y el logro del bienestar de los empleados, generado con un plan de acción direccionado por la empresa.

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación permiten identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluación de desempeño, mostrando una conformidad o zona de confort en los equipos y líderes durante dos periodos evaluados.

El liderazgo muestra inconsistencias de rol como factor de riesgo y de afirmación en la población evaluada. Sin embargo, se resalta que dichos líderes son autónomos en sus áreas y tiempos de trabajo, brindando así la posibilidad de desarrollo y enriquecimiento de sus equipos de trabajo, haciendo salvedad al alto valor de su conocimiento y habilidades.

Igualmente, se evidenció en la población evaluada que las órdenes se encuentran en ocasiones contradictorias, lo que juega en contra de la construcción y acompañamiento al personal; en general, los empleados, se encuentran poco acompañados por los líderes, pero los identifican como personas de autoridad.

Esta investigación brinda información que muestra al empleado expuesto a factores de riesgo psicosocial dado el mal direccionamiento o ausencia de liderazgo, debido a que su satisfacción laboral logra disminuir a tal grado de realizar sus labores por obligación, lo cual se evidencia en el entorno laboral (intralaboral) y este a su vez afectando su entorno personal y familiar (extralaboral).

Durante las entrevistas semiestructuradas los empleados manifestaron no recibir maltrato por parte de los líderes, sin embargo, consideran que podrían tener un acompañamiento constante para la mejor realización de sus funciones debido a que la orientación del logro es alta y sus resultados se encuentran perjudicados muchas veces por no tener la orientación necesaria para ejecutarlas.

A la hora de definir estándares de calidad laboral y lograr metas paulatinamente y comprometerse con la empresa, la evaluación del desempeño es una herramienta valiosa. Los empleados con puntajes bajos o insatisfacción corresponden a desempeño deficiente, y se puede inferir que algunos de ellos se encuentran en un estado de estrés y fatiga, debido al entorno laboral, carga de trabajo y variables que afectan directa o indirectamente a los empleados, pero también consideran los factores de riesgo psicosocial que repercutirán posteriormente, lo que su estrés laboral los lleva a reflejar tanto en su jornada laboral y la integración con sus familiares en el tiempo extralaboral.

Las valoraciones dentro del personal son muy diversas, la empresa cuenta con cualidades y habilidades que probablemente no son aprovechadas de forma adecuada o no están asignados en puestos que les permita desarrollarse de mejor manera, pero se evidencia también que los resultados del instrumento, muestran que se debe mejorar en el proceso de las cualidades del desempeño guiado por los líderes.

Los resultados plasmados en las gráficas presentadas anteriormente, nos ilustran de forma clara el promedio de las puntuaciones en relación con el análisis general de la batería de riesgo psicosocial y el instrumento de evaluación de desempeño, donde evidenciamos que existe una frecuencia muy marcada en la que se obtiene que las demandas del trabajo y el liderazgo requieren de una intervención por ser un factor de mayor exposición desfavorable para el empleado, su satisfacción y desempeño.

Logrando realizar el análisis global de los resultados, se encuentran factores que ameritan intervención inmediata y constante, donde se resalta el liderazgo y relaciones sociales, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, participación y manejo del cambio, demandas y cargas mentales basadas en la batería de riesgo psicosocial, logrando impactar los resultados de la evaluación de desempeño, donde los factores dominantes con evaluación inferior a lo esperado son: conocimiento del empleado, iniciativa del empleado, trabajo en equipo del empleado, adaptación del empleado, aprendizaje del empleado, autogestión. Evaluando los resultados se logra evidenciar que tanto líderes como empleados tienen el mismo concepto en cuanto al desempeño de su labor.

La batería de riesgo psicosocial, por sí sola, no demostró las falencias del empleado. Solo en la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño logró identificar la posición en la que se encontraba el personal. Una vez aplicada permitió que el empleado se sincerara con respecto a sus falencias y cualidades a reforzar, cuestión que no se logra interpretar y expresar en la batería de riesgo psicosocial, ya que la estructura de riesgo psicosocial no logra evidenciar el aspecto del ser de los empleados.

Con este resultado la empresa logra tener un apoyo de evaluación y guía sobre cuáles son los aspectos que realmente ameritan ser intervenidos, teniendo dos versiones claras de jerarquía, donde basados en la posición y ubicación desde el ser, saber y hacer del personal, también la empresa tiene la posibilidad de enfrentar sus falencias como entidad empleadora y en complemento para sus empleados buscando la satisfacción y la estabilidad laboral del personal. Dicha estabilidad da a la compañía ganancias a largo plazo, evitando pérdidas en tiempo de capacitación y recursos económicos que debe invertir al ingresar un trabajador.

El impacto en la evaluación de desempeño facilita tener otra visión más completa de que necesita el empleado para poder brindar un buen desempeño en sus funciones y sus equipos de trabajo, ya que la mirada única de la batería de riesgo psicosocial nos presenta unos datos globales a intervenir sin tener la claridad de qué es lo que logra afectar al personal y que se podría mejorar para que se logre tener un año productivo y retroalimentación anual de los hechos que se ejercen en dichos periodos, igualmente que el sostenimiento de estos factores para que los indicadores esperados sean constantes y se sostengan con el tiempo.

Así se concluye que los factores de riesgo psicosocial se asocian con las condiciones ambientales y dinámicas de la organización que afectan la salud física y/o psicológica de los trabajadores. En ese orden de ideas, el uso de herramientas de desempeño, tiene la ventaja de extraer información de una empresa en poco tiempo, además de aportar con un diagnóstico

del estado actual de factores de riesgo en ambientes laborales, dependiendo por supuesto del tipo de cargo y tareas ejercidas por los miembros de la organización.

En el caso particular del presente estudio, al hacer uso de la batería de riesgo psicosocial como requisito legal, se da un complemento a esos resultados con el instrumento de evaluación de desempeño alcanzando un control total de todos los equipos, logrando evaluar el desempeño de acuerdo a sus conceptos proporcionados por dicha batería. Esta unión evidencia de cierta forma, que se debe apoyar con pruebas prácticas y para lograr tener resultados generales de todo el personal.

De allí derivan los planes de intervención que proporcionan y enriquecen el desempeño de una empresa; no obstante para que se logre ejecutar un buen plan y resultados constantes buscando la superación de los equipos, es menester realizar un enfoque en el que la rotación del personal sea lo menos posible, para que dicho análisis, a medida que pasan los años, no varíe en personal sino en habilidades para tener una orientación lo más real posible de los avances y evolución de la misma.

Conclusiones

De acuerdo con la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño y batería de riesgo psicosocial, se evidencia una similitud en los resultados, brindando información que permite identificar las áreas a intervenir y cómo proceder con los planes de acción.

Igualmente, los resultados al evaluar el año 2019 y 2021, no han tenido una mejora significativa, y esto es posible vincularlo a los resultados de liderazgo que se muestran necesidad de una intervención inmediata.

Las empresas deben estar comprometidas a realizar un análisis constante y seguimiento a sus líderes, observando objetivamente la evaluación en sus equipos y satisfacción en los empleados.

Previo a la aplicación del instrumento de evaluación de desempeño, se evidencia que en el 2019 los equipos de trabajos coinciden en la falta de acompañamiento de los líderes tanto en la parte motivacional como en el apoyo en conocimientos para la realización de sus funciones.

Este instrumento de evaluación de desempeño como cultura para la empresa es realizado anualmente el acompañamiento al plan de intervención para los equipos de trabajo. Esta aplicación juega un papel muy importante para los resultados de la batería de riesgo

psicosocial, contemplando la conclusión y el apoyo para la intervención tanto de los líderes como de los equipos de trabajo, he igualmente se logra evidenciar cual es la percepción de los empleados hacia la empresa, sus funciones, los recursos y la compensación que tienen en el momento y en cada uno de sus puestos de trabajo.

La estrategia en la aplicación tanto del instrumento de evaluación de desempeño y la batería de riesgo psicosocial, cuentan con un cronograma de inicio anual para poder contemplar los resultados de todos los empleados y así tener un plan de acción, intervención y acompañamiento de todo un año para ser retomado en el siguiente periodo, comparando resultados pasados para evaluar qué plan es efectivo o cual no y la evolución de estos.

El impacto de la batería de riesgo psicosocial en los resultados del instrumento de evaluación de desempeño, son muy significativos debido a que se evidencia que el plan de intervención tiene como finalidad abarcar en los resultados globales de esta batería y del instrumento donde se observa como factor primordial que los líderes son los cargos que mayor intervención ameritan y que son la causa de un desempeño inferior en los empleados. Donde no existe motivación ni gratificación proveniente de las figuras visibles de la organización, es deficiente toda posible orientación y guía para los cargos y departamentos.

Los resultados relacionados con la recompensa muestran una mejoría que se interpreta como indicativo de satisfacción del trabajador con las responsabilidades en la empresa mas no con persona que están a cargo. La empresa se caracteriza por tener una rotación de personal baja y aun así los resultados piden intervención inmediata y al mismo tiempo revelan que el empleado busca estabilidad laboral dadas las responsabilidades personales, más no de la satisfacción laboral esperada.

El año 2020 fue un año que trajo demasiadas dificultades para las empresas, no solo en la parte económica sino también desde la parte de la estabilidad laboral. Las circunstancias impidieron la aplicación de la evaluación de desempeño y la batería de riesgo psicosocial en suma a los decretos establecidos para ese año por parte del Gobierno Nacional en atención a la emergencia sanitaria, donde se contempla la suspensión de actividades del área de talento humano y SST dado que requieren de encuentro personales y participación que aglomera personas, situación que cambió para el año 2021 permitiéndose realizar de forma segura la aplicación de los instrumento de evaluación individual para poder acompañar a los equipos de trabajo. para la investigación, la aplicación de la batería de RPS se hace desde la perspectiva de actividad meramente académica, por la restricción del Decreto vigente de la emergencia sanitaria.

Si una empresa no tiene un equipo de trabajo que lidere sus áreas y departamentos de forma adecuada, se va a ver perjudicada en el desempeño y la satisfacción de sus empleados; el liderazgo afecta tanto positiva como negativamente, aunque en mayor medida sucede lo último al analizar los periodos 2019 y 2021 y que a su vez evidencia una pobre mejora porque no se han efectuado los cambio en la relación líder-equipo de trabajo.

Referencias

- Acosta, A. C., Jiménez, L. K., Pulido, E. G., & Redondo, M. P. (2019). *Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia*, 17, 24-33. Revista encuentros, Universidad Autónoma del Caribe.
[https://doi.org/ http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595)
- Aguirre, C. M., González, K. N., & Salgado, L. E. (2018). *Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral*. [Tesis pregrado, Universidad Estatal del Milagro]: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4268>
- Ángel, L. M., Rendon, L. M., Salas, C. A., & Vargas, P. A. (2021). *Motivación y Satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial*.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32605/3/2021_motivacion_laboral.pdf
- Azzi, M. (2020). *Hablemos con franqueza sobre la salud mental en el lugar de trabajo*.
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_749828/lang--es/index.htm
- Bambula, F. D., & Pérez, E. R. (2017). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana en salud ocupacional*. Estudios Socio-Jurídicos, 129-155.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6122470>
- Benavides, R. J. (2018). *Protección para la protección y control del acoso como factor de riesgo psicosociales en las diferentes modalidades de contratación en Colombia*.
<https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1585>

- Castro, N. (2020). Los riesgos psicosociales laborales con perspectiva de género. *Revista de relaciones laborales Lan harremanak*(44), 278-308.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.22238>
- Centros para el control y la prevención de enfermedades. (2020). *Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19*.
<https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>
- Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006. 1. Colombia. <https://safetya.co/wp-content/uploads/2019/01/ley-1010-de-2006.pdf>
- Congreso de Colombia. Ley 1616 de 2013. Ley de la salud mental, 1. Colombia.
https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1616_2013.pdf
- Congreso de la República. (2006). ley 1090 de 2006.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Contreras, P. L. (2019). Influencia de los factores emocionales en el rendimiento de los trabajadores.
http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/7500/1/Influencia%20de%20los%20factores%20emocionales_Pedro%20Contreras%20S_2019.pdf
- Crespo, C. D. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32427/1/Tesis%20Crespo%20Yanez%20Carlos%20David%20%281%29.pdf>
- Delgado, S. K., Calvanapón, F. A., & Cárdenas, K. (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. *Revista Eugenio Espejo*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, J. C., & Llumipanta, A. R. (2020). *Salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020*. Quito, Ecuador.
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3857>
- Echeverri, P., & Espitia, E. (2020). *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la caidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia*.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Flores, J. C., & Jácome, A. R. (2020). Salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el covid-19 en el personal de cajas de un hospital privado de Quito-Ecuador 2020. Ecuador. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3857>
- García, M. d. (2019). *Modelo decente de seguridad y salud laboral. estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral*. Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho al empleo, 7(4), 64-91. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/813
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional.
- Hernández, J. A., González, N. P., Ramírez, M., & Suárez, L. P. (2020). *Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa Opción temporal y CIA. S.A.S. Bogotá, Colombia*. <https://hdl.handle.net/10656/10343>
- Jaramillo, j. A., Moreno, N. P., Ramírez, M., & Vásquez, L. P. (2020). *Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales del área administrativa de la empresa opción temporal y CÍA. S.A.S*. <https://hdl.handle.net/10656/10343>
- Jiménez, I. W. (2019). *Riesgos psicosociales emergentes y sus dimensiones reguladoras: una perspectiva internacional*. España. <http://hdl.handle.net/10016/28491>
- Lázaro, M. Y., Ortiz, Y. E., Soto, J. J., Porras, D. R., & Sierra, S. M. (2019). *Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores en la salud laboral*. AVFT - Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica, 38(5), 563-572. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5026>
- Matabanchoy, S. M., Álvarez, K. M., & Riobamba, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. 176-187. <https://doi.org/DOI>: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. 2-3. Colombia. <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional>.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 385 de 2020. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-385-de-2020.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto 1507 de 2014. 2. Colombia. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-1507-DE-2014.pdf>

- Ministerio del Trabajo (2015). Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, 88. Colombia.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2019). Bienestar laboral. 3. España.
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2013). Informe ejecutivo. *II encuesta de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos.*
- Ordoñez, M. F., Paz, T. M., & Andrade, A. P. (2019). *Estudio cuantitativo de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de colaboradores de una entidad pública en el municipio de pasto en el año 2019.*
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4354/1/1004131570_2020.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2000). *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido.*
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (1948). *Constitución.*
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). OPS-OMS.
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#:~:text=R%3A%20Seg%C3%BAn%20la%20OIT%20y,gente%20a%20sus%20puestos%20de
- Ortiz, S. K. (2017). *Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. .*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5878/1/T2445-MDTH-Ortiz-Influencia.pdf>
- Paz, G. B. (2017). Metodología de la investigación. 3a, 57. México.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_guillermina_baena_paz.pdf
- Polanco, A. L., & Solarte, M. G. (2017). *Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia.*

- Libre Empresa*, 11-131.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017.v14n1.27105>
- Pozo, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Rojas, M. Y., Velandia, Y.-E., Angarita, J. J., Rivera, D., & Carrillo, S.-M. (2019). *Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores de la salud laboral. Revista AVFT, 38(5), 563-572.*
<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5026>
- Salamanca, S. R., Pérez, J. M., Infante, n. F., & Olarte, Y. Y. (2019). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. Revista TEMAS, III(13), 39-45.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación.* 104. México.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, L. a. (2019). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia.*
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/11298/Evaluacion_factores_riesgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarsosa, K., Charria, V. H., & Arenas, F. (2014). *Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia).*
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.cрпи>
- Segura, A. L. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados a la calidad de vida de los trabajadores.*
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020_factores_calidad_trabajadores.pdf
- Sosa, C. R. (2018). *Asuntos : legales.* <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/riesgo-psicosocial-en-el-ambiente-laboral-2793565#:~:text=El%20riesgo%20psicosocial%20se%20refiere,su%20desempe%C3%B1o%20y%20motivaci%C3%B3n%20laboral.>
- Tamayo, M. (2002). *EL proceso de la investigación científica.* 31. México: Limusa S.A.
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=P>

A11&dq=el+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&ots=Ts6KdnV6nL&sig=OfY-

jdLwgalBxAjvTvKxliXWDCk#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=fa

Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. 136-137. Colombia: Pearson educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Torres, I. A., & Ballesteros, M. (2015). *Emociones en el trabajo. Antecedentes, concepto, efectos e intervención*. <https://www.arlsura.com/boletin/sectorial/2016/marzo/financiero/docs/emocionesenelt rabajo.pdf>

Usma, Y. Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf

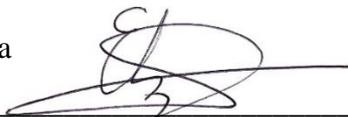
Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Análisis de los factores de riesgo sicosocial y su impacto en las evaluaciones de desempeño en una empresa de servicios de la ciudad de Medellín en los periodos 2019 y 2021**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982. Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



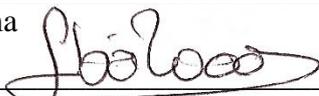
Nombre: Elizabeth Rodríguez Cardona
CC. 1036647779 de Itagüí

Firma



Nombre: Erika Nayibe Velásquez Jiménez
CC. 1070707180 de La Vega

Firma



Nombre: Nubia Yaneth Malagón Lara
CC 20370969 de Anolaima