

**Fortalecimiento del bienestar psicosocial en el trabajo: la experiencia de compañía books
and books ltda**

Dery Yulieth Carreño Rojas

Mary Luz Hincapié López

Asesor

Juan Sebastián Avila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Psicología

2024

Agradecimientos

La investigación e intervención en la compañía Books and Books Ltda fue un proceso gratificante para nuestro desarrollo profesional, es una experiencia significativa, dado que con su apoyo fue posible relacionar la teoría con la práctica.

Por cuánto agradecemos a la compañía Books and Books LTDA, al gerente general, a la gerente comercial, a la coordinadora de talento humano, al coordinador financiero, a la líder de seguridad y salud en el trabajo, a los colaboradores entrevistados y a todos los colaboradores de la compañía, por su apoyo, tiempo y experiencias, dado que la realización de la presente investigación fue posible por su valiosa contribución.

Resumen

La innovación social en la Compañía Books and Books Ltda surgió como respuesta a la falta de estrategias para gestionar la salud mental de los empleados. A través de entrevistas semiestructuradas, se identificó la relevancia de abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Basándose en estos hallazgos, se desarrolló el manual PPED (Prevención, promoción, evaluación y diagnóstico y de los riesgos psicosociales en un entorno laboral), diseñado para mejorar el bienestar emocional de los empleados y ofrecer una herramienta que pudiera ser replicada en otras organizaciones.

Se utilizó una metodología cualitativa y documental, recolectando datos mediante entrevistas semiestructuradas realizadas a empleados de diferentes áreas de la compañía. La investigación se centró en identificar los factores de riesgo psicosocial y analizar su impacto en la salud mental. Entre los principales factores identificados, destacó el estrés laboral como el más predominante. Además, se evidenció que la falta de intervención frente a estos riesgos podía generar síntomas como trastornos del sueño, dolores corporales y problemas cognitivos.

La implementación del manual PPED buscó mitigar estos riesgos, mejorar el entorno laboral y promover una cultura de bienestar. Deduciendo así que la correcta identificación de los riesgos psicosociales y la adopción de estrategias preventivas demostraron ser elementos clave para fortalecer el bienestar emocional de los empleados y fomentar un ambiente laboral saludable.

Palabras clave: Innovación social, salud mental laboral, riesgos psicosociales, bienestar organizacional, estrés laboral.

Abstract

Social innovation at the Books and Books Ltda Company emerged as a response to the lack of strategies to manage the mental health of employees. Through semi- structured interviews, the relevance of addressing psychosocial risks in the work environment was identified. Based on these findings, the PPED manual (Prevention, Promotion, Evaluation and Diagnosis and psychosocial risks in a work environment), designed to improve the emotional well-being of employees and offer a tool that could be replicated in other organizations.

A qualitative and documentary methodology was used, collecting data through semi-structured interviews carried out with employees from different areas of the company. The research focused on identifying psychosocial risk factors and analyzing their impact on mental health. Among the main factors identified, work stress stood out as the most predominant. Furthermore, it was evident that the lack of intervention against these risks could generate symptoms such as sleep disorders, body pain and cognitive problems.

The implementation of the PPED manual sought to mitigate these risks, improve the work environment and promote a culture of well-being. Thus deducing that the correct identification of psychosocial risks and the adoption of preventive strategies proved to be key elements to strengthen the emotional well-being of employees and promote a healthy work environment.

Keywords: Social innovation, work mental health, psychosocial risks, organizational well-being, work stress.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Metodología	8
Resultados	11
Conclusiones	17
Recomendaciones	18
Referencias Bibliográficas.....	19

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Manual PPED. Reconocimiento de factores de riesgo psicosocial en un entorno laboral.</i>	12
---	----

Introducción

La experiencia de innovación social en la Compañía Books and Books Ltda. Surgió para mejorar la salud mental de los empleados, un tema identificado como relevante pero poco abordado en la práctica diaria. A través de entrevistas semiestructuradas, se evidenció la falta de estrategias efectivas para gestionar los riesgos psicosociales que afectan el bienestar laboral. Como respuesta, se implementó el manual PPED: Prevención, promoción, evaluación y diagnóstico y de los riesgos psicosociales en un entorno laboral, cuyo objetivo es mejorar el bienestar emocional de los empleados y reducir estos riesgos.

La innovación social en esta experiencia se clasifica como una intervención educativa, centrada en implementar herramientas que promuevan un cambio organizacional. Su propósito es modificar las prácticas laborales y fomentar una cultura organizacional orientada a la salud mental y el bienestar, con la participación de actores clave, como los empleados, la gerencia y el departamento de recursos humanos.

El objetivo de la sistematización de esta experiencia es generar el proceso de construcción del manual PPED, identificando las buenas prácticas, los desafíos enfrentados y los resultados alcanzados hasta el momento. Asimismo, se busca evaluar el impacto que esta innovación social ha tenido en la mejora del bienestar de los empleados y cómo puede servir de modelo para otras organizaciones que deseen implementar estrategias similares en la gestión de riesgos psicosociales.

Metodología

Para reconocer y planificar la acción de innovación social en la compañía Books and Books Ltda., se llevaron a cabo varias etapas. Inicialmente, se realizó el reconocimiento del perfil territorial, las actividades económicas, las áreas internas de la empresa y su situación demográfica. Posteriormente, se recolectó información mediante tres entrevistas semiestructuradas, las cuales se sistematizaron a través de una investigación cualitativa y documental, enfocada en identificar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Finalmente, el análisis de la información permitió implementar el manual PPED como herramienta para mitigar los riesgos y mejorar el bienestar organizacional.

La compañía Books and Books Ltda. Tiene como principal actividad económica la distribución y comercialización de material educativo en inglés y francés. Esta empresa se distingue por un estricto sistema de gestión de calidad, que exige a sus colaboradores seguir procedimientos internos para cumplir con los estándares de calidad y puntualidad requeridos por los clientes. Estos estándares han permitido a la compañía mantenerse competitiva y relevante frente a otras empresas del sector.

Con 118 colaboradores, Books and Books Ltda. Organiza a su personal en áreas clave como gerencia, talento humano, finanzas, servicio al cliente, despachos, servicios generales, innovación tecnológica, soporte y sistemas, mantenimiento y ventas en librerías. Además, cuenta con un sistema de gestión de calidad y un sistema de seguridad y salud en el trabajo, que incluye procedimientos por áreas, políticas internas, una matriz de riesgos laborales y un comité de convivencia para gestionar casos de acoso laboral.

Para la recolección de datos, se realizaron tres entrevistas semiestructuradas de 30 a 40 minutos con empleados seleccionados estratégicamente de las áreas de servicio al cliente, talento humano y finanzas. El objetivo fue identificar conocimientos previos sobre los factores de riesgo psicosocial y las estrategias existentes para mitigarlos.

En Colombia, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social establece la obligatoriedad de evaluar, seguir e intervenir los riesgos psicosociales, considerando factores intralaborales como la gestión organizacional y las condiciones del trabajo, así como factores extralaborales como el tiempo libre y el acceso a servicios sociales. (Resolución 2646 de 2008, Ministerio de protección Social).

La sistematización de información se realizó mediante una metodología cualitativa y documental. Según Abdellah y Levine, la investigación cualitativa se centra en "registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas" (citado en García, Martínez, 1996). Asimismo, se utilizó una investigación documental, definida por Reyes- Ruiz, L. & (2020), como "las técnicas de la investigación cualitativa que se encargan de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros" (p.1).

En este contexto, se consultaron 15 artículos científicos recientes relacionados con factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, lo que permitió identificar temas clave y utilizar palabras clave relacionadas con el estrés, las problemáticas laborales y la legislación vigente.

Finalmente, el análisis de resultados permitió identificar las necesidades clave abordadas en el manual PPED. Este manual busca implementar intervenciones destinadas a contrarrestar los riesgos psicosociales, mejorar el rendimiento y la motivación de los empleados, y fomentar un ambiente laboral saludable.

Resultados

Los riesgos psicosociales en el entorno laboral, según la agencia europea de seguridad y salud en el trabajo, son “Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores” (Hupke, 2012). De manera similar, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social en Colombia los define como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores en el trabajo”. (Resolución 2646. 2008).

Reconocer y abordar estos factores es esencial para proteger la salud de los empleados.

Velastegui Valencia (2024) describe el estrés como “Una alteración de la salud física y mental que puede afectar la calidad de vida de las personas siendo un estado de preocupación o tensión, resultado de una situación difícil” (p. 396). Este estado puede originarse por factores laborales, personales o académicos, y suele manifestarse a través de síntomas tanto físicos como emocionales.

En la figura 1, se identifican los principales factores de riesgo psicosocial, identificados mediante la sistematización documental, los cuales se relacionan con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad de este.

Figura 1

Manual PPED. Reconocimiento de factores de riesgo psicosocial en un entorno laboral



Fuente. Carreño, D. Hincapié, M.2024].

En un entorno laboral, el estrés es uno de los principales riesgos psicosociales, este surge cuando las demandas laborales superan las capacidades, habilidades o recursos del trabajador, afectando su rendimiento (López, 2019). En un estudio realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia, se identificó que, de un total de 73 trabajadores, el 33% (es decir, 24 personas) experimentaron niveles muy altos de estrés. Además, se encontraron síntomas relacionados, como cambios en los hábitos de sueño y alimentación, dolores corporales, trastornos cardíacos, debilidad y problemas cognitivos (Maya & Chamorro, 2019).

En consecuencia, los factores psicosociales en el entorno laboral están estrechamente relacionados con el estrés, el cual es considerado el principal desencadenante de diversos problemas de salud en los trabajadores. López (2019) lo define como “Un conjunto de respuestas y procesos neuroendocrinos, inmunológicos, emocionales y conductuales, que exigen una demanda de adaptación mayor al organismo” (p.2).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) lo conceptualiza como “La

Reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (OMS, 2023).

La falta de intervención frente al estrés laboral puede generar síntomas como cambios en los hábitos de sueño y alimentación, dolores corporales, trastornos cardiacos, debilidad y alteraciones cognitivas. Si el estrés se prolonga, pueden presentarse problemas como aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, ansiedad, depresión, baja autoestima y dificultades para tomar decisiones. Además, se pueden desarrollar enfermedades como hipertensión, dolores de cabeza, musculares, de cuello y el síndrome de burnout (Chamorro & Maya, 2019).

Una correcta identificación de los factores de riesgo psicosocial en una compañía garantiza que los trabajadores cuenten con una carga laboral equitativa, un conocimiento claro de su rol y funciones, un adecuado control sobre sus actividades y un entorno laboral con relaciones interpersonales saludables y colaborativas. Sin embargo, los factores de riesgo psicosocial son difíciles de intervenir, se pueden interrelacionar con otros riesgos, son complicados de cuantificar y tienden a crecer con el tiempo. Por esta razón, el Ministerio de Protección Social presenta la Resolución 2764 de 2022, donde se estipula que:

“Los administradores de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deben generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores” (Resolución 2764 de 2022 Ministerio de la Protección Social).

Por esta razón, el ministerio de trabajo mediante ley 2764 2022, adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, esto como principal herramienta diseñada para identificar, evaluar y medir los riesgos psicosociales que pueden afectar a los empleados en su entorno laboral. Estos riesgos están relacionados con aspectos de la organización del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, y las características del entorno laboral que pueden influir negativamente en la salud mental y emocional de los trabajadores (Resolución 2764 de 2022 Ministerio de la Protección Social).

En este orden de ideas se busca que la empresa cumpla con la ley y adicionalmente al interior de la compañía se genere un compromiso mayor al generar una intervención y un seguimiento de forma oportuna. Además, se busca brindar estrategias y técnicas que les permita equipar a los líderes de las áreas, de tal forma que puedan reconocer las causas de los riesgos psicosociales con técnicas y acciones de forma individual y grupal.

Según la investigación documental, los conceptos clave para reconocer y mitigar los factores de riesgo psicosocial en diferentes contextos laborales incluyen diversos elementos que afectan la salud y el bienestar de los empleados.

El estrés laboral es común en el ámbito académico, especialmente en docentes universitarios. Teniendo en cuenta que los factores que contribuyen al estrés incluyen la falta de reconocimiento y retribución financiera, las exigencias cognitivas y emocionales, la sobrecarga académica, la presencia de estudiantes difíciles, y la falta de recursos en el aula. Estos factores, junto con la inseguridad laboral, aumentan la carga emocional de los docentes, afectando su bienestar y desempeño. (Rivela et al. 2021).

Un estudio realizado por Maya y Chamorro (2019) en la Universidad Cooperativa de

Colombia, Campus Pasto, identificó diversas consecuencias del estrés laboral, entre ellas cambios en el hábito del sueño, trastornos alimenticios, dolores corporales y trastornos cardíacos. Además, los trabajadores presentaron debilidad y mal funcionamiento de las capacidades cognitivas, lo que afecta su concentración y productividad.

Según un estudio realizado por Amador (2022) en el Centro de Salud de Santa Ana, Panamá, se utilizaron varios instrumentos para evaluar el estrés laboral. Estos incluyeron “el Inventario de Burnout de Maslach, el Cuestionario sobre el Estrés Percibido (PSQ), el Cuestionario sobre la Salud del Paciente (PHQ-9), el Cuestionario para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) y el Cuestionario sobre la Salud del Paciente-15 (PHQ-15)” (p.1). Estos instrumentos permiten una evaluación integral de los efectos del estrés en los empleados y su salud mental.

Navarro R. & González, J. & González Vega, M., 2024. Plantean que “la intervención en las organizaciones adquiere una relevancia significativa al buscar abordar problemas de gestión, identificar oportunidades de cambio social para reducir la incertidumbre en la dinámica social interna de la organización, y fomentar la construcción de relaciones sociales más saludables que garanticen un manejo más eficiente”.(P.4) De esta manera, se concluye que la intervención no solo busca solucionar problemas existentes, sino también identificar oportunidades de mejora que fortalezcan las relaciones interpersonales dentro de la organización.

El modelo bioecológico de Bronfenbrenner para intervenciones en estrés laboral considera dos niveles: organizacional e individual, evaluando tanto las condiciones del ambiente de trabajo como la salud del trabajador. Este enfoque abarca diversos contextos sociales, desde el entorno laboral hasta los aspectos familiares y sociales del trabajador. Hermosa R., A.M. (2019), señala que “el modelo bioecológico aplicado a las intervenciones en el estrés laboral involucra al

trabajador, las relaciones con su entorno laboral, familiar y social, y las relaciones con las entidades que diseñan la política pública en salud laboral” (p. 173).

La implementación de un manual para la gestión de los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, resulta fundamental dentro de las empresas. Tal como se evidencia en la investigación documental, el estrés laboral y otros factores psicosociales son comunes en diversas instituciones y organizaciones a nivel mundial.

Un manual bien estructurado proporciona a los trabajadores una guía detallada sobre los diferentes factores de riesgo a los que se enfrentan y sus consecuencias.

Además, ofrece al empleador la información necesaria para diseñar intervenciones adecuadas, contribuyendo no solo a la mitigación de estos riesgos, sino también a la creación de un ambiente laboral más saludable y productivo.

Conclusiones

Desde la disciplina de la psicología organizacional, se concluye que la innovación social implementada a través del manual PPED representa un avance importante en la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Sin embargo, su éxito no solo depende del diseño del manual, sino también de su correcta implementación y el compromiso de todos los niveles jerárquicos de la organización.

Aunque la identificación de riesgos psicosociales, como el estrés laboral, es crucial, la falta de intervención continua puede agravar la situación, afectando la salud mental de los empleados y, por ende, la productividad organizacional.

La falta de recursos y la resistencia al cambio organizacional son barreras clave para la implementación efectiva de estrategias de bienestar. Además, la cultura organizacional debe ser modificada de manera integral para que las estrategias preventivas sean sostenibles a largo plazo.

Recomendaciones

Es fundamental no solo diseñar el manual PPEd, sino también garantizar su implementación efectiva. Esto debe incluir un plan de acción que contemple un seguimiento continuo y una evaluación periódica. Al hacerlo, se asegura que el manual se adapte a las necesidades cambiantes de la organización y logre tener un impacto real en el bienestar de los empleados. Sin este monitoreo constante, las intervenciones podrían no ser efectivas a largo plazo.

Es necesario implementar programas de formación continua para todos los empleados y líderes de la organización, enfocados en la identificación, manejo y mitigación de los riesgos psicosociales. Además, la sensibilización sobre la importancia de la salud mental debe ser un proceso constante en todos los niveles jerárquicos. Esto promoverá una cultura organizacional de bienestar, donde los empleados comprendan el valor de cuidar su salud emocional y mental.

Por último, es esencial fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la salud mental. Esto implica establecer políticas y prácticas que favorezcan el bienestar emocional de los empleados. Crear espacios de diálogo abierto, reducir el estigma en torno a los problemas de salud mental y fortalecer las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo.

Referencias Bibliográficas

- Amador, J. (2022) Reacción al estrés agudo y el síndrome burnout en el personal del centro de salud de Santa Ana. Panamá. Revista Médica de Panamá, [s. l.], v. 42, n. 3, p. 32–38, 2022. DOI 10.37980/im.journal.rmdp.20221949. Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1413298>
- Díaz, F, & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. Estudios Socio- Jurídicos, 19(2), 129-155.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/4981>
- García, J. C., & Martínez, M. R. (1996). El debate investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa. Enfermería clínica, 6(5), 213.
- Hermosa R., A.M. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. Psicología y Salud ,29 (2), 167-176.
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2583/4475>
- Hupke, M. (2012). Riesgos Psicosociales y salud de los trabajadores.
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>
- López, O. A. N. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. Boletín informativo cei, 6(3), 15-24.
- Maya, J. D. V., & Chamorro, D. S. E. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. Boletín informativo CEI, 6(3), 41-48.
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108>
- Ministerio del trabajo. (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora, Guía técnica general.

<https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>

Navarro R. & González, J. & González Vega, M., 2024. Impacto de una intervención para la mejora del desempeño organizacional de la empresa structainer: un estudio de caso. Obtenido de ebsco:

<https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/download/1078/1045/3451>

OMS. 2023. Organización mundial de la salud. Estrés. 21 de febrero 2023.

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Resolución 2646 del 2008 Ministerio de la Protección Social

<https://safetya.co/normatividad/resolucion-2646-de-2008/>

Resolución 2764 de 2022 Ministerio de la Protección Social

<https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia/resoluciones>

Reyes-Ruiz, L. &. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Obtenido de Unversidad Simon Bolivar:

<https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>

Rivela, C, V. et al. (2021). Factores psicosociales y afrontamiento del estrés laboral en docentes universitarios: Una revisión sistemática. *Perspectivas Metodologicas*, [s. l.], v. 21, p. 1–19, 2021. <https://revistas.unla.edu.ar/epistemologia/article/view/3432>

Velastegui Valencia, K. (2024). Estrés laboral y habilidades sociales en funcionarios del cuerpo de bomberos. Obtenido de ebsco *Revista Científica Arbitrada*:<https://research-ebsco-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/c/qcagk4/viewer/pdf/46iygimggz?auth-callid=289ff20f-e770-97c4-a481-0bf6fef74843>