



ISSN-L: 1794-3159 / E-ISSN: 2145-3101

Vol. 20 Núm. 1 (2025)



Impacto del riesgo psicosocial en las relaciones laborales: Estudio de caso en una organización privada en Florencia (Caquetá)

Impact of Psychosocial Risk on Labor Relations: A Case Study in a Private Organization in Florencia, Caquetá

Nelly Beltrán Moreno

Politécnico Grancolombiano

nbeltranm@poligran.edu.co

<https://orcid.org/0009-0009-7483-6699>

Olga Liliana Romero Salinas

Politécnico Grancolombiano

oliromero@poligran.edu.co

<https://orcid.org/0009-0009-9621-2123>

Envío: 18 de marzo del 2025. **Aceptado:** 09 de junio del 2025. **Publicado:** 01 de julio del 2025

Cómo citar este artículo: Beltrán, N.; Romero, O. (2025). Impacto del riesgo psicosocial en las relaciones laborales: Estudio de caso en una organización privada en Florencia (Caquetá). Revista Poliantea. 20 (1). 1-34.

Resumen

Esta investigación analizó el impacto de los factores de riesgo psicosocial en las relaciones laborales de una organización privada en Florencia (Caquetá), Colombia. Se realizó un estudio cualitativo mediante entrevistas semiestructuradas a 10 funcionarios de una población total de 225 trabajadores. Los resultados identificaron como principales factores de riesgo la inestabilidad laboral, presión por cumplimiento de tareas, sobrecarga laboral, relaciones interpersonales conflictivas y falta de comunicación asertiva. Se encontró que estos factores afectan significativamente el bienestar físico y mental de los trabajadores, generando estrés, desmotivación y disminución en la productividad. Aunque la organización implementa



programas de bienestar y actividades recreativas para mitigar estos riesgos, su efectividad se ve limitada por la falta de compromiso de algunos trabajadores y el insuficiente respaldo de los líderes. Se recomienda implementar estrategias más específicas y personalizadas, fortalecer el compromiso directivo y realizar seguimiento constante para evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.

Palabras clave: riesgos psicosociales, relaciones laborales, estrés laboral, bienestar laboral, clima organizacional.

Abstract

This research analyzed the impact of psychosocial risk factors on labor relations in a private organization in Florencia (Caquetá), Colombia. A qualitative study was conducted through semi-structured interviews with 10 employees from a total population of 225 workers. The results identified job instability, pressure to meet tasks, work overload, conflicting interpersonal relationships, and lack of assertive communication as main risk factors. These factors were found to significantly affect workers' physical and mental well-being, generating stress, demotivation, and decreased productivity. Although the organization implements wellness programs and recreational activities to mitigate these risks, their effectiveness is limited by some workers' lack of commitment and insufficient leadership support. It is recommended to implement more specific and personalized strategies, strengthen management commitment, and conduct constant monitoring to evaluate the effectiveness of adopted measures.

Keywords: psychosocial risks, labor relations, work stress, occupational well-being, organizational climate.

Introducción

Actualmente, es importante priorizar el cuidado de la salud y el bienestar de los colaboradores que forman parte de una organización, por eso debemos identificar los riesgos psicosociales, entender su naturaleza y abordarlos eficazmente, pues pueden influir en los logros laborales y en el desempeño global de una organización promoviendo un ambiente laboral saludable y productivo.

Teniendo en cuenta que las empresas por la necesidad de buscar alternativas y estrategias de rendimiento competitivos para sostenerse en el mundo global de los negocios y de la sostenibilidad económica, se han visto inmersas en grandes cambios a nivel social, económicos y políticos que les obliga a interesarse por fortalecer sus procesos administrativos y operativos, muchas veces sin tener en cuenta el elemento más importante del talento humano; no se realizan análisis y estudios que lleven a identificar aspectos relacionados con las condiciones óptimas de trabajo para que estos colaboradores realicen sus funciones de manera eficiente y sin generar riesgos de salud en los mismos por stress debido a la carga laboral, realización de actividades monótonas y rutinarias que conllevan a enfermedades laborales, sino que se encaminan en la consecución de los resultados económicos de la empresa sin tener en cuenta el medio o los procesos que realizan estos colaboradores para cumplir con estas exigencias empresariales.

Según estudio realizado por Lizarazoa, et al. (2018), evidencian la evolución de la normatividad en Colombia en cuanto a SST, la cual data del siglo XX. En 1904, donde Rafael Uribe Uribe trata específicamente el tema de seguridad en el trabajo en lo que posteriormente se convierte en la Ley 57 de 1915 conocida como la “ley Uribe” sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país.

A través de los años se ha emitido y derogado normas y leyes hasta hoy que Colombia cuenta con la Resolución 2764 de 2022 donde establece los requisitos para la identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta resolución obliga a las empresas a realizar una evaluación periódica de los riesgos psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores.

La exposición a riesgos psicosociales en el trabajo puede impactar negativamente tanto en el desempeño laboral individual como en el funcionamiento general de la organización. Sin embargo, al abordar activamente estos riesgos y promover condiciones laborales seguras, las organizaciones pueden mejorar la salud y el bienestar de sus colaboradores, al fomentar un equilibrio entre el trabajo y las relaciones laborales, logrando así aumentar la productividad y crear entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos.

La carga de trabajo, el estrés laboral, la falta de apoyo social y la falta de control sobre el trabajo emergen como áreas clave que requieren atención por parte de los empleadores y los responsables de la gestión de recursos humanos. Es fundamental implementar estrategias efectivas para mitigar estos riesgos psicosociales y promover un ambiente laboral saludable, donde los empleados se sientan valorados, apoyados y capaces de desempeñarse al máximo de su potencial.

Las implicaciones de este estudio trascienden el ámbito de una organización específica en Florencia, ya que ofrecen información valiosa que puede ser aplicada por otras empresas en la región y más allá. Al comprender mejor los factores que afectan las relaciones laborales y el bienestar de los empleados, las organizaciones pueden tomar medidas proactivas para mejorar su cultura organizacional, fortalecer la cohesión del equipo y aumentar la productividad general.

Este estudio subraya la importancia de priorizar el bienestar psicosocial de los trabajadores como un componente fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización. Al invertir en la salud y el bienestar de su fuerza laboral, las empresas pueden cultivar un entorno laboral positivo y sostenible que beneficie tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

De acuerdo con lo anterior se plantea como pregunta de investigación ¿Cómo impactan los riesgos psicosociales en el entorno laboral en una organización privada en Florencia (Caquetá), y qué estrategias o recomendaciones se pueden implementar para promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo?

Referentes conceptuales

En el entorno laboral moderno, el impacto de los factores de riesgos psicosociales en las relaciones laborales de una organización privada es un tema de creciente preocupación. Estos factores pueden incluir el estrés laboral, la carga de trabajo excesiva, el acoso laboral, la falta de apoyo social, entre otros. En esta investigación, se examinará cómo estos factores afectan las relaciones laborales en el contexto formal organizacional de una empresa privada en Florencia (Caquetá), con énfasis en su influencia en el bienestar de los empleados y el funcionamiento general de la organización.

Estos factores pueden afectar la comunicación, la cohesión del equipo y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede tener repercusiones en el funcionamiento general de la organización. Es fundamental que las organizaciones privadas reconozcan la importancia de abordar estos desafíos y trabajen activamente para crear un ambiente laboral saludable, inclusivo y respetuoso, donde todos los empleados puedan prosperar y alcanzar su máximo potencial.

Las relaciones laborales en el contexto formal organizacional son un componente crucial para el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier empresa o institución. Estas relaciones se refieren a las interacciones, dinámicas y estructuras que se establecen entre los empleados, los empleadores y los representantes sindicales dentro de un entorno laboral formal.

Las relaciones laborales bien gestionadas son fundamentales para fomentar un ambiente laboral positivo y productivo. Según Dobbins y Kleiner (2018), "las relaciones laborales sólidas pueden promover la satisfacción laboral y la retención de empleados". Cuando los empleados sienten que son valorados y escuchados por sus empleadores, tienden a estar más comprometidos con su trabajo y a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales. Esta relación de confianza mutua entre empleados y empleadores también puede contribuir a una reducción en la rotación de personal, lo que a su vez disminuye los costos asociados con la contratación y la formación de nuevos empleados.

Además, las relaciones laborales positivas pueden facilitar la resolución de conflictos en el lugar de trabajo. Según Robbins y Judge (2019), "los conflictos son inevitables en

cualquier organización, pero pueden manejarse de manera constructiva a través de la negociación y la mediación". Cuando existen canales abiertos de comunicación y se fomenta un clima de confianza, los empleados y los empleadores pueden abordar los desacuerdos de manera eficaz, lo que ayuda a prevenir la escalada de conflictos y a mantener un ambiente laboral armonioso.

Ahora bien, en el contexto formal organizacional, los roles y responsabilidades en las relaciones laborales están claramente definidos. Según Noe et al. (2017), "los empleadores tienen la responsabilidad de garantizar condiciones laborales justas y seguras, así como de cumplir con las leyes y regulaciones laborales". Esto incluye proporcionar un salario justo, beneficios adecuados y un entorno de trabajo seguro para todos los empleados.

Por otro lado, los empleados tienen el derecho y la responsabilidad de trabajar de manera diligente y cumplir con las expectativas de rendimiento establecidas por la empresa. Además, tienen el derecho a organizarse y formar sindicatos para proteger sus intereses laborales y negociar colectivamente con los empleadores. Según Milkovich y Newman (2016), "los sindicatos desempeñan un papel importante en la protección de los derechos de los trabajadores y en la negociación de condiciones laborales justas y equitativas".

Las relaciones laborales positivas tienen un impacto significativo en la productividad y el éxito general de una organización. Según Armstrong y Taylor (2017), "un ambiente laboral positivo y colaborativo puede mejorar el compromiso de los empleados y su desempeño en el trabajo". Cuando los empleados se sienten valorados y respetados, están más motivados para contribuir con su mejor esfuerzo y trabajar hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Además, las relaciones laborales sólidas pueden fomentar la innovación y la creatividad en el lugar de trabajo. Cuando existe un clima de confianza y apertura, los empleados se sienten más cómodos compartiendo ideas y sugiriendo mejoras en los procesos y procedimientos existentes. Esto puede llevar a una mayor eficiencia operativa y a una ventaja competitiva para la empresa en el mercado.

Las relaciones laborales en el contexto formal organizacional son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa o institución. Al fomentar un ambiente de confianza, respeto y colaboración, las organizaciones pueden mejorar la productividad,

promover el bienestar de los empleados y mantener relaciones laborales saludables a largo plazo. Es crucial que tanto los empleadores como los empleados reconozcan la importancia de estas relaciones y trabajen juntos para cultivar un ambiente laboral positivo y productivo.

Relaciones laborales: Las relaciones laborales se refieren a las interacciones y vínculos entre los trabajadores y los empleadores en el entorno laboral. Estas relaciones están definidas y reguladas por acuerdos o contratos laborales, y abarcan diversos aspectos, como las condiciones de empleo, los derechos y responsabilidades de ambas partes, y los procesos de negociación colectiva. En esencia, las relaciones laborales establecen la base para la colaboración y la interacción entre empleadores y empleados en el lugar de trabajo.

Contexto Formal Organizacional: El contexto formal organizacional se refiere al conjunto de estructuras, políticas, normas y procedimientos formales establecidos dentro de una organización para regular y dirigir el comportamiento y las actividades de sus miembros. Esto incluye aspectos como la jerarquía de autoridad, los sistemas de comunicación, las

políticas de recursos humanos, los procedimientos de toma de decisiones y los protocolos de seguridad laboral.

Impacto en el trabajo y Bienestar: El contexto formal organizacional tiene un impacto significativo en el trabajo y en el bienestar de los empleados. En primer lugar, establece las reglas y procedimientos que rigen el comportamiento y las interacciones en el lugar de trabajo, lo que puede influir en la calidad y eficiencia del trabajo realizado. Por ejemplo, un contexto organizacional que promueva la transparencia, la equidad y la participación puede fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados.

Por otro lado, un contexto organizacional caracterizado por la rigidez, la falta de comunicación y la falta de apoyo puede generar tensiones y conflictos en el lugar de trabajo, lo que puede afectar negativamente la moral, la motivación y el bienestar psicológico de los empleados. Además, un entorno laboral poco saludable puede aumentar el estrés y la ansiedad entre los trabajadores, lo que puede dar lugar a problemas de salud física y mental, como el agotamiento y la depresión.

Un entorno laboral que fomente la transparencia, la participación y el apoyo mutuo puede contribuir a la satisfacción laboral, la productividad y el bienestar general de los empleados, mientras que un contexto organizacional deficiente puede tener efectos adversos en el trabajo y en la salud mental y física de los trabajadores.

Diseño metodológico

Tipo y diseño del estudio

Se realizó una investigación cualitativa con diseño fenomenológico descriptivo, que permitió comprender las experiencias vividas por los trabajadores en relación con los riesgos psicosociales y su impacto en las relaciones laborales. El estudio se desarrolló en dos fases: una revisión documental exhaustiva de la normatividad vigente sobre riesgos psicosociales en Colombia, y un trabajo de campo mediante entrevistas semiestructuradas que permitieron recolectar las experiencias y percepciones de los participantes.

Población

La población estuvo conformada por 225 funcionarios de una organización privada en Florencia (Caquetá), de los cuales 140 tenían contrato a término indefinido y 85 a término fijo. Se seleccionó una muestra intencional de 10 funcionarios. Los criterios de inclusión fueron: tener más de un año de antigüedad en la empresa, estar vinculado mediante contrato laboral directo (término fijo o indefinido), tener disposición para participar voluntariamente en el estudio y firmar el consentimiento informado. Se excluyeron trabajadores en periodo de prueba, personal tercerizado o temporal, funcionarios en licencia o incapacidad durante el periodo del estudio, y aquellos que no completaron la totalidad de la entrevista.

Instrumentos y técnicas de recolección

Se utilizó una entrevista semiestructurada diseñada a partir de los objetivos específicos del estudio, compuesta por 25 preguntas abiertas distribuidas en cinco dimensiones: identificación de riesgos psicosociales, impacto en relaciones laborales, influencia en bienestar y calidad de vida, efectos en eficiencia laboral, y recomendaciones de mejora. El

instrumento fue validado mediante juicio de expertos y una prueba piloto con tres trabajadores que no formaron parte de la muestra final.

Procedimiento

La investigación se desarrolló en cuatro fases secuenciales. En la fase preparatoria se realizó una revisión exhaustiva de la literatura científica y el marco normativo colombiano sobre riesgos psicosociales laborales, lo que permitió diseñar la entrevista semiestructurada. Este instrumento fue validado mediante juicio de tres expertos en psicología organizacional y salud ocupacional, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de las preguntas. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con tres trabajadores que no formaron parte de la muestra final, lo que permitió ajustar el lenguaje y estructura de las preguntas.

Durante la fase de campo, se estableció contacto inicial con la dirección de la organización para presentar los objetivos del estudio y obtener las autorizaciones correspondientes. Se realizó una convocatoria abierta entre los trabajadores que cumplían los criterios de inclusión, explicando los objetivos y alcances del estudio. Con los trabajadores que aceptaron participar, se programaron las entrevistas en horarios convenientes que no interfirieran con sus actividades laborales. Las entrevistas fueron realizadas en un espacio privado dentro de la organización, con una duración aproximada de 45-60 minutos cada una. Todas las sesiones fueron grabadas en audio con autorización previa de los participantes.

En la fase analítica, se procedió a la transcripción literal de las entrevistas y se realizó un análisis temático de contenido utilizando un sistema de codificación basado en las cinco dimensiones establecidas en los objetivos específicos. La información fue organizada en matrices de análisis que permitieron identificar patrones y temas emergentes. Se realizó triangulación de la información entre los investigadores para garantizar la confiabilidad del análisis.

Finalmente, en la fase informativa, se elaboró un informe detallado de los hallazgos que fue presentado tanto a la dirección de la organización como a los participantes del estudio, manteniendo la confidencialidad de las fuentes. Se formularon recomendaciones

específicas basadas en los resultados obtenidos y se estableció un plan de seguimiento para evaluar la implementación de las medidas sugeridas.

Todo el proceso se documentó mediante registros de campo, actas de reuniones y un diario de investigación que permitió mantener la trazabilidad del estudio y garantizar el rigor metodológico.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló siguiendo los principios éticos fundamentales de investigación con seres humanos establecidos en la Declaración de Helsinki y la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia. Se obtuvo la aprobación del Comité de Ética institucional y el consentimiento informado de todos los participantes. Se garantizó la confidencialidad de la información mediante la codificación de las entrevistas y el resguardo seguro de los datos. La participación fue voluntaria y los participantes tuvieron la libertad de retirarse en cualquier momento. Los resultados fueron socializados con la organización y los participantes, manteniendo el anonimato de las fuentes.

Resultados

Riesgos psicosociales en el entorno laboral

En el presente apartado se analizaron los diferentes riesgos psicosociales en el entorno laboral, los factores que contribuyen al estrés laboral, los riesgos psicosociales que afectan la salud mental y los factores que impactan las relaciones laborales ocupacionales.

En relación con los riesgos psicosociales en el entorno laboral, en gran parte de los sujetos coinciden en que la presión laboral y las altas expectativas en cuanto a plazos y productividad generan estrés, con tareas que deben completarse rápidamente y, en ocasiones, extendiendo la jornada laboral. También destacan la influencia de factores políticos, que impactan la estabilidad laboral y las oportunidades, especialmente en el sector público, donde el favoritismo y los compromisos políticos afectan las contrataciones.

Definitivamente la parte política, el desempleo y el orden público (sujeto 6)

Además, varios sujetos mencionan la falta de estabilidad en el mercado laboral el sujeto 10 que mencionó

La presencia política porque, anteriormente se veía que digamos los puestos solamente eran en las empresas públicas, pero hoy en día nos damos cuenta de que las privadas ya también, digamos, están en ese entorno, contratan personal, es cuando tienen compromisos políticos, entonces es como que ya no hay tanta estabilidad laboral.

Y la presencia de trabajos informales, lo cual añade una carga adicional de estrés, especialmente en lugares con pocas oportunidades laborales; aspectos y factores que generan daños a la salud de los colaboradores, sujeto 2

Pues en cuanto a mis compañeros, en su momento conocí el caso de una persona que tenía mucho estrés laboral y esa persona tuvo que recurrir a procesos psicológicos, porque se sentía muy cansada, sentía que su trabajo no avanzaba y digamos que el problema fue como aumentando entonces, sí, tuve una oportunidad de presenciar esa situación con mi compañera de trabajo.

Tal y como mencionan: Gaviola, et al. (2022), los Riesgos psicosociales son hechos, acciones o estados dentro de una organización que tienen un alto nivel de probabilidad de presentarse y que puede generar daños en la salud de las personas.

Teniendo en cuenta las manifestaciones de los participantes de esta empresa privada de Florencia Caquetá, se pudo identificar las diferentes acciones, como la inestabilidad en el empleo y la inmediatez de cumplir tareas en tiempos mínimos, los cuales generan un gran impacto psicológico el cual repercute en primera medida en el trabajador y luego pasa al entorno laboral de la empresa.

Por otro lado, los factores que contribuyen al estrés incluyen la carga excesiva de trabajo y horarios intensos, como lo mencionó el sujeto 3

De pronto, la carga de trabajo, la cantidad de trabajo que recibimos en el área de aportes de subsidio

Un mal ambiente laboral con falta de compañerismo y relaciones hostiles

Bueno considero que uno de los factores que contribuyen al estrés laboral es el mal ambiente laboral y la desproporción de trabajo junto con los demás compañeros para mí esos dos factores (sujeto 4)

Y la inseguridad laboral debido a contratos a término fijo,

Pues para mí el principal es, es como los tipos de contratación, digamos que en mi empresa o pues por parte mía no tengo un contrato definido ósea no tengo una estabilidad laboral (sujeto 10)

La presión para cumplir con expectativas y plazos ajustados, y factores externos como el tráfico. Además, la falta de cumplimiento de normativas laborales, como el pago de salarios mínimos y aportes legales, también afecta el bienestar de los empleados, de acuerdo con Noe et al. (2017), "los empleadores tienen la responsabilidad de garantizar condiciones laborales justas y seguras, así como de cumplir con las leyes y regulaciones laborales" (p. 12). Esto incluye proporcionar un salario justo, beneficios adecuados y un entorno de trabajo seguro para todos los empleados; además estos términos también están establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo (CST), el cual establece "obligaciones y derechos para empleadores y trabajadores en el ámbito laboral", la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social: Esta resolución establece los requisitos mínimos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Analizando las respuestas de los participantes se observa que, debido a todos los riesgos identificados, como la carga laboral, la inequidad en tareas y salarios, desigualdad de funciones, entre otros; se da paso a competencia desleal entre trabajadores, envidias y desmotivación, que de uno u otra forma contribuyen a generar estrés en el trabajador y que necesitan ser intervenidos.

En cuanto a los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud mental, manifiestan principalmente que, a través del estrés laboral, las relaciones interpersonales conflictivas y la presión para cumplir con plazos; aunque algunos no han experimentado afectaciones directas, reconocen que el entorno laboral puede generar desgaste emocional y mental,

Afecta muchísimo, claro, porque ósea si en el entorno mío hay un estrés laboral, créalo que va a haber siempre un desgaste emocional, mental y no voy a rendir, digamos a lo que lo que quisiéramos (sujeto 1).

Las actitudes negativas de compañeros,

De pronto las relaciones con los compañeros y la relación en el ambiente que se maneja ahí en el área y de pronto porque estamos como muy en cierta forma desunidos y entonces trata uno

como que no le afecten, pero esto si afecta un poquito en la salud mental, no tanto, pero sí (sujeto 3).

La falta de inducción adecuada y las exigencias de los superiores también son mencionadas como factores que contribuyen al estrés y la afectación de la salud mental

Considero que la falta inducción cuando uno recibe un trabajo, digamos que uno no recibe unas bases sólidas como para realizar las funciones específicas (Sujeto 10)

Teniendo en cuenta las opiniones anteriores ve la necesidad de enfatizar en la normatividad vigente que se enmarca en la preservación de la salud de los trabajadores: Ley 9a. de 1979: Establece el marco de la Salud Ocupacional en Colombia, preservando la salud de los trabajadores en sus ocupaciones y documentando acciones pertinentes para su aplicación, La ley 1616 de 2013: Promueve la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, definiendo responsabilidades de las Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y empresas.

Es importante resaltar que a nivel Nacional se le ha puesta atención al tema de los riesgos psicosociales y el impacto d ellos mismos en la salud mental de los trabajadores, es por eso por lo que se han implementado a través de instituciones (ARL), la figura de responsabilidad ante estos casos, y que mencionado por varios participantes de esta organización se evidencia que cuentan con un sistema documentado y aplicado según lo establecido.

También, de acuerdo con los factores que impactan las relaciones laborales ocupacionales, los participantes resaltan la importancia de la comunicación y el ambiente laboral y que la falta de comunicación y las tensiones interpersonales son recurrentemente mencionadas como fuentes de estrés.

Pues alguno de los factores que influye más al estrés laboral en el entorno, digamos el tema de los compañeros que de pronto no haya una buena comunicación, yo creo que para que para que haya, un buen ambiente tiene que haber una muy buena relación, digamos con los compañeros, a que nosotros en sí, cuando estemos trabajando trabajemos todos de la mano, para que todo lo hagamos de manera que todo fluya (sujeto 1).

Además, se señalan la carga de trabajo y la falta de apoyo de los superiores como elementos que pueden generar conflictos, la envidia entre compañeros.

Por lo general y como lo mencione al comienzo, la envidia entre compañeros, no se puede ver que a un compañero lo asciendan o le den una oportunidad de mejora, porque se crean los chismes y la cizaña (sujeto 5).

Y las situaciones de acoso laboral también emergen como factores que deterioran las relaciones laborales

Sí, he experimentado situaciones de acoso laboral, especialmente cuando no hago las cosas como ellos desean, a veces prefiero investigar y ver videos de procedimientos para hacer las cosas bien, pero esta actitud no es bien recibida. Esto me ha afectado emocionalmente, y en ocasiones he respondido mal, lo que ha deteriorado mis relaciones tanto con mis compañeros como con mis superiores. (sujeto 8)

Por ende, es necesario realizar un seguimiento e intervención a todos los riesgos que puedan generar una enfermedad laboral; González (2021) resalta que

El resultado del seguimiento a la intervención psicosocial y la investigación de los accidentes y las enfermedades relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, deben generar las acciones de mejora pertinentes, en el marco de la gestión de los factores de riesgo psicosocial, conforme lo señala el Decreto 2072 de 2015 (ARTICULOS 2.2.4.6.33. A 2.2.4.6.34) (par. 12)

Documentado también en la Ley 9a. de 1979 art 84: Establece que todo empleador está obligado a mantener un sistema de prevención de accidentes y enfermedades laborales, sin embargo, como manifiesta el participante número cuatro: “No presenta estrés laboral”, por tanto, esa fue su argumento para no responder a algunos acápites de este objetivo. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la empresa cuenta con programa de bienestar social con estrategias prácticas para mitigar o evitar el impacto de los riesgos psicosociales en los trabajadores.

Riesgos psicosociales en las relaciones laborales y cómo la exposición a estos afecta las relaciones entre los empleados, así como la comunicación, la colaboración y el clima laboral en general.

En este escenario se trabajó con los diez participantes lo relacionado al impacto de los riesgos psicosociales en las relaciones laborales, en la comunicación, en la colaboración y en el clima laboral.

En cuanto a al impacto de los riesgos psicosociales en las relaciones laborales, se pudo evidenciar según lo manifestado por los entrevistados que sí impactan significativamente las relaciones laborales, y destacan la importancia del respeto y la comunicación. Sujeto 1 "Pues yo imagino que el respeto tiene que ir desde la cabeza principal hasta con todo el respeto, la persona de pronto, digamos que tenga el menor cargo, entonces yo digo que, si desde arriba tenemos un respeto, todos los vamos a enseñar a respetar y a valorar a todos los compañeros en el trabajo". También manifiestan que la falta de comunicación y los conflictos interpersonales son factores recurrentes que generan tensiones y afectan la colaboración. Sujeto 7 "Afectan mucho, ya que los conflictos cambian la forma en que nos comunicamos y pedimos ayuda entre compañeros. Esto altera el tono y la disposición a colaborar". Además, se menciona que el respeto desde los niveles jerárquicos superiores hasta los inferiores es crucial para mantener un ambiente laboral saludable Sujeto 9 "Primero el respeto en las relaciones con los demás compañeros de mi oficina, pues es un grupo determinado que es pequeño, pero yo considero que donde se da el respeto indiferente, jefe o del mismo nivel jerárquico, es muy importante; Entonces, dándose eso, las relaciones se mantienen de acorde al mismo trato que uno" y que la carga de trabajo y la presión por cumplir plazos también son factores que pueden generar estrés y afectar las relaciones. Según Dobbins y Kleiner (2018), "Las relaciones laborales sólidas pueden promover la satisfacción laboral y la retención de empleados".

Cabe resaltar que, aunque algunos participantes mencionaron tener riesgos psicosociales como estrés, que a la vez es un factor de escenarios de mal ambiente o clima laboral, falta de colaboración, comunicación y apoyo, también mencionan que la empresa cuenta con herramientas para combatirlos, pero realmente falta un poco de compromiso por parte de los funcionarios para aprovechar estas herramientas y estrategias para así llegar a mitigar estos riesgos.

En cuanto al impacto de la exposición a los riesgos psicosociales en la comunicación: los participantes enfatizan que la buena comunicación y colaboración son vistas como esenciales para mantener un ambiente saludable y apoyar a los compañeros en dificultades; Sujeto 1 "Teniendo una buena comunicación, la colaboración ayuda a la salud mental y si de

pronto algún compañero está pasando por alguna dificultad laboral o familiar, apoyarlo 100%, que sienta siempre que está en un buen entorno para que pueda, así mismo, asimilar la situación". Sin embargo, la falta de comunicación y los conflictos interpersonales pueden generar tensiones y afectar negativamente la dinámica del equipo; la prudencia y educación al comunicarse son valoradas para evitar malentendidos. Sujeto 2 "Teniendo una buena comunicación, la colaboración ayuda a la salud mental y si de pronto algún compañero está pasando por alguna dificultad laboral o familiar, apoyarlo 100%, que sienta siempre que está en un buen entorno para que pueda, así mismo, asimilar la situación". Además, que, situaciones de estrés y presión laboral pueden llevar a tensiones, aunque se intenta resolverlas mediante el diálogo y la adaptación a las ideas de los demás. Sujeto 8 "Tuve un caso particular en el que mi jefe inmediato me pidió que hiciera unos informes fuera de horario, como no terminé a tiempo, ambos nos alzamos la voz. Aunque luego me pidió disculpas, esa experiencia dejó heridas y pequeñas tensiones que todavía afectan la dinámica laboral". Según Robbins y Judge (2019), "los conflictos son inevitables en cualquier organización, pero pueden manejarse de manera constructiva a través de la negociación y la mediación".

En ocasiones las discordias que se dan entre compañeros de trabajo son necesarias para cruzar ideas y pensamientos que pueden ayudar a la empresa, pero realmente, por las charlas, capacitaciones, formaciones e intervención que de manera recurrente realiza la empresa hacia los trabajadores es que se ha logrado superar estos conflictos y falta de comunicación.

Por otro lado, el impacto en la colaboración, mencionan que la falta de comunicación y los conflictos interpersonales son factores recurrentes que pueden retrasar procesos y generar tensiones; Sujeto 2 "Tener muy presente la información que nos llega diariamente y retroalimentarla en la medida en que sea posible, para que no haya cosas que desconozcamos y no permita que los compañeros con los cuales desarrollamos procesos no identifiquen en su momento la Información que se ha compartido". También se menciona que la especialidad determinada en funciones ha sido un detonante de la falta de comunicación continua: Sujeto 3 "Pues los conflictos interpersonales afectan la dinámica del equipo en cuanto a la

comunicación, pues porque aunque cada persona tiene una función, pero muchas veces por la falta de comunicación, porque yo no le hablo a ella o a él, genera un como un retraso en el proceso, por no tener una buena colaboración entre el equipo" Algunos mencionan que la forma de hablar y el tono pueden ser malinterpretados, afectando la dinámica del equipo

Sujeto 4 "Creo que en ocasiones es la forma de hablar, personalmente en ocasiones tengo tono muy fuerte o hablo muy duro entonces considero que mi compañero se lo toman personal y ahí entramos en discordia, para resolverlo dejamos que nos pase y ya dejamos que el tiempo lo cure, siempre como equipo de trabajo le hemos sabido manejar, entonces no se ha presentado grandes impactos, todo es momentáneo"; sin embargo, también se destaca la importancia de la colaboración y el apoyo mutuo para mantener un ambiente positivo y reducir el estrés; aunque algunos empleados logran manejar el estrés y mantener una buena disposición para colaborar, la presencia de egoísmo y falta de responsabilidad entre compañeros puede dificultar la cooperación; por tanto es necesario aplicar la normatividad establecida para estos procesos: Resolución 1356 de 2012 del Ministerio de Trabajo: Define las pautas para la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. Proporciona un marco para la promoción de un ambiente laboral saludable y la prevención de situaciones que puedan afectar la salud mental de los empleados. Por tanto, puede utilizarse como herramienta complementaria en la gestión de los riesgos psicosociales en una empresa, en especial en cuanto a la prevención y atención de conflictos y la promoción de relaciones laborales saludables.

Por último, el impacto de los riesgos psicosociales en el clima laboral, según los entrevistados, impactan principalmente a través de conflictos interpersonales y diferencias de pensamiento; aunque no siempre se consideran conflictos graves, las situaciones de acaloramiento y falta de comunicación pueden afectar la armonía y el ambiente laboral

Sujeto 1 "Pues en sí nosotros el tema de conflicto laboral así, no ha habido de pronto, son situaciones de acaloramiento, pero son cosas que se pueden solucionar porque, nosotros prácticamente nos convertimos en una familia, porque la pasamos acá cinco días de la semana en la empresa, y yo siempre he dicho que debe haber una buena armonía con los compañeros" y lo dice el .

Sujeto 5 "No, realmente conflicto con ellos no he tenido, solo diferencia de pensamientos

pero en el tema de conflicto laboral en pocas ocasiones se presentan situaciones de acaloramiento, pero son cosas que se pueden solucionar en el momento"; la importancia del respeto, el diálogo y la tolerancia se destaca como esencial para prevenir y resolver conflictos; además, se menciona que un ambiente laboral negativo puede llevar a una disminución en el rendimiento y la motivación, afectando tanto a los individuos como a la dinámica del equipo. Sujeto 8 "Bueno, realmente considero que mucho, de manera negativa porque cómo digo que quedan espinitas y ya uno está como a la defensiva en caso de que pase algo, y eso disminuye el ritmo de trabajo, la, efectividad del trabajo y todo realmente entonces sí, disminuye muchísimo". "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización" Gaviola, Sapoznik, Pérez y Contreras (2022).

Los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo en las relaciones laborales, la comunicación, la colaboración y el clima organizacional, factores como la falta de respeto, los conflictos interpersonales, la ausencia de una comunicación efectiva y la presión laboral generan tensiones que afectan la dinámica del equipo y el bienestar individual, aunque la empresa ofrece herramientas como capacitaciones y charlas para mitigar estos riesgos, su efectividad se ve limitada por la falta de compromiso de algunos empleados y líderes; un ambiente laboral negativo, caracterizado por malentendidos y falta de colaboración, puede reducir la motivación y el rendimiento, no obstante, se destaca que el respeto, el diálogo, y un liderazgo comprometido son fundamentales para prevenir y resolver conflictos, fortaleciendo el clima organizacional y mejorando la productividad.

Riesgos psicosociales en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, el impacto en la salud mental, emocional y física.

Para este escenario se analizó la Influencia de los riesgos psicosociales en el bienestar de los colaboradores, Influencia de los riesgos psicosociales en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental de los colaboradores, Impacto de los riesgos psicosociales en la salud emocional de los colaboradores y el impacto de los riesgos psicosociales en la salud física de los colaboradores.

En cuanto a la influencia de los riesgos psicosociales en el bienestar de los colaboradores, la mayoría reconoce que la empresa ofrece programas y actividades para mejorar el ambiente laboral y reducir el estrés, como capacitaciones, eventos sociales, espacios para relajarse y beneficios de créditos a los empleados; como el sujeto 2 "Pues considero que la empresa para la que trabajo ha tenido muy en cuenta esta situación, que es un factor que se viene presentando con demasiada frecuencia, creo que tiene los programas adecuados y también es importante que nosotros como funcionarios participemos de ellos, porque muchas veces desconocemos la importancia y en lo que nos puede servir"; sin embargo, también se menciona que la actitud negativa de algunos compañeros puede contagiarse y generar un mal ambiente laboral. Sujeto 3 "Si se presenta un impacto negativo de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral con los compañeros, pues tenemos personas que son muy negativas y conflictivas, entonces esto hace que con su actitud contagie a otras personas, quienes toman la misma actitud, pues me encuentro con comentarios que no son reales, generando un mal ambiente laboral, indisponiendo a los compañeros"; además, aunque las empresas proporcionan recursos para el bienestar, la falta de tiempo o motivación de los empleados puede impedir que aprovechen estas oportunidades, sujeto 5 "Realmente la empresa nos da bastantes espacios para relajarnos, para desestresarnos y tener otros espacios, lo que pasa es que a veces por trabajo o por pereza no asistimos". La satisfacción laboral está relacionada con vivir en pareja, ingresos, nivel educativo, estabilidad laboral y compatibilidad con la vida familiar.

Como resultado de la presencia de riesgos psicosociales en algunos trabajadores, se ve reflejado en el trabajo, en la eficiencia y en el deterioro de la salud física y emocional de los mismos.

Por otro lado en cuanto a la influencia de los riesgos psicosociales en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, se menciona que el estrés laboral y la carga excesiva de trabajo pueden llevar a un estado de ánimo negativo, afectando tanto la vida personal como la familiar; sujeto 2 "Pues considero que, el estrés laboral se lleva al extremo cuando se tiene una carga excesiva esto puede indisponer a las personas, en cuanto a su estado de ánimo, entonces muy posiblemente, si son personas que van cargadas y cansadas a sus hogares, pues

pueden experimentar estado de ánimo no adecuado para estar con su núcleo familiar y presentan cansancio, el problema es las alteraciones nerviosas porque la carga laboral es muy excesiva y se sienten demasiado agotados con su día a día", también mencionan la susceptibilidad que se puede llevar al hogar, sujeto 3 "Pues me afecta el estrés laboral en la vida personal de pronto, cuando uno se vuelve como más susceptible a cualquier reclamo, a cualquier situación que se le presente en la casa, por decir algo, pues por la cantidad de trabajo que hay, uno no consiente que le digan nada, por la cantidad de cosas que uno tiene acumulada, uno explota con la persona que tiene al lado, en ocasiones cuando estoy así, me aíso y no hablo, entonces obviamente las personas comienzan a preguntar qué le pasa, que tiene y yo creo que eso en general genera un clima en la familia un poco mal, o sea por ejemplo, me dicen a usted qué le pasa y digo no me diga nada, no quiero escuchar nada y no hablo, entonces de pronto ya con el tiempo es que yo digo, es que pasó esto y esto, pues tengo mucha responsabilidad además soy madre, cabeza de hogar". algunos empleados intentan dejar el estrés en el trabajo para evitar conflictos en casa, pero no siempre es posible, lo menciona el sujeto 5 "Trato de dejar todo lo del trabajo en el trabajo, para no llevarme a la casa el estrés e involucrarlo con mi vida personal porque eso me genera conflictos, discordias y hasta peleas".

Las empresas ofrecen programas de bienestar y actividades recreativas para mejorar el ambiente laboral, aunque no todos los empleados aprovechan estas oportunidades; además, se destaca la importancia de las integraciones y actividades sociales para fomentar un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo. "Las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" Gaviola, Sapoznik, Pérez y Contreras (2022).

Además, en cuanto a Impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental de los colaboradores, Los factores más mencionados incluyen el estrés laboral, la carga excesiva de trabajo y las relaciones interpersonales conflictivas; algunos empleados destacan que, aunque su trabajo les proporciona estabilidad y seguridad, la presión constante y la falta de apoyo pueden generar estrés y afectar su bienestar emocional, Sujeto 5 "Sí estamos en un

entorno donde hay compañeros con las que compartimos mucho tiempo y prácticamente se convierte en una familia, pero en ocasiones hay situaciones de presión, que nos pueden llevar a problemas graves, es por eso que hay que actuar siempre con mucha calma", y el sujeto 8 "Mi trabajo tiene tanto un efecto positivo como negativo en mi salud mental. Por un lado, me da estabilidad y seguridad, pero por otro, la presión constante por cumplir metas y la carga laboral elevada generan mucho estrés y, a veces, inseguridad"; también se menciona la importancia de buscar alternativas para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, como ejercicios mentales y una mejor comunicación con los compañeros; Sujeto 1 "Pues yo creo que una de las cosas que podemos implementar para mejorar nuestro equilibrio en nuestra vida, laboral y personal es buscar siempre alternativas que nos mejoren el día a día que pasamos en un buen entorno puede ser, digamos, y yo de pronto me quedo con facilidad, buscar la manera de que no sé haciendo ejercicios mentales para no estresarme y ponerme de tener una mejor comunicación con mis compañeros.

También, en cuanto al impacto de los riesgos psicosociales en la salud emocional de los colaboradores, Algunos empleados intentan mantener una buena relación con sus compañeros y participar en actividades propuestas por la empresa para mitigar el estrés; Sujeto 8 "Trato de mantener la paciencia, participar en las actividades que nos proponen y no tomarme todo tan a pecho, pero a veces es imposible; uno intenta relajarse, pero cuando regreso al trabajo surge nuevamente el estrés, especialmente cuando llegan las auditorías, contralorías u otras entidades, realmente, eso es muy estresante" sin embargo, situaciones como reclamos en el hogar debido al estrés acumulado en el trabajo, y la falta de comunicación entre compañeros, pueden generar un ambiente pesado y afectar el estado anímico; Sujeto 5 "Pues se ha evidenciado con algunos compañeros que si han tenido conflictos y el ambiente se pone pesado, no se hablan, ni se miran y a veces estar en medio de ellos es estresante"; y el sujeto 6 "Sí, porque si el estado anímico de una persona está bajo lógicamente afecta la productividad en sus funciones; entonces, si tiene que ver ese estado anímico con la productividad de las personas". Según Robbins y Judge (2019), "los conflictos son inevitables en cualquier organización, pero pueden manejarse de manera constructiva a través de la negociación y la mediación".

Y por último, en cuanto al impacto de los riesgos psicosociales en la salud física de los colaboradores, Todos los sujetos entrevistados reconocen que existe un vínculo entre el estrés laboral y problemas de salud física, Sujeto 7 "Los riesgos psicosociales han provocado enfermedades laborales, incapacidades, inasistencias y ausencias, lo cual afecta el rendimiento general de la organización"; Sujeto 5: "Pues aún no tengo problemas con mi salud, pero hay situaciones que lo conllevan a uno a experimentar exaltaciones y conflictos tanto con los compañeros como con uno mismo, como la impaciencia, intolerancia" y Sujeto 6: "La situación en el lugar de trabajo, que me han llevado a experimentar afectaciones en mi salud mental, es cuando hay presión para entrega de informes de los procesos diarios que se tramita la empresa, estos requieren ser rápido". se evidencia que el estrés abogado por acoso laboral, irrespeto, irresponsabilidad de algunos compañeros, inequidad por parte de los jefes, favoritismo, entre otros, dan paso a las enfermedades laborales que se manifiestan a través de dolores de cabeza, fatiga y otros síntomas físicos. Los Riesgos psicosociales son hechos, acciones o estados dentro de una organización que tienen un alto nivel de probabilidad de presentarse y que puede generar daños en la salud de las personas, Gaviola, Sapoznik, Pérez y Contreras 2022).

Los riesgos psicosociales tienen un impacto considerable en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, afectando su salud mental, emocional y física, aunque la empresa ofrece programas y actividades para mitigar el estrés, como capacitaciones y eventos recreativos, su efectividad se ve limitada por la falta de compromiso y motivación de algunos empleados; el estrés laboral, las relaciones interpersonales conflictivas y la sobrecarga de trabajo contribuyen a estados de ánimo negativos, conflictos en el hogar, y deterioro de la salud física, manifestado en enfermedades laborales como fatiga y dolores de cabeza, a pesar de los esfuerzos de la organización, es fundamental promover una mayor participación en estas iniciativas y abordar factores como la falta de comunicación y el favoritismo para mejorar el equilibrio entre vida laboral y personal, reforzando el bienestar integral de los trabajadores.

Exposición a riesgos psicosociales afecta la eficiencia y el rendimiento laboral de los colaboradores

Para analizar la exposición a los riesgos por parte de los colaboradores, los cuales afectan su eficiencia y rendimiento laboral se trabajó los siguientes escenarios: Efectos de la exposición a riesgos psicosociales en la eficiencia laboral de los colaboradores y Efectos de la exposición a riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los colaboradores.

En cuanto a Efectos de la exposición a riesgos psicosociales en la eficiencia laboral de los colaboradores, la mayoría de los sujetos coincide en que la exposición a riesgos psicosociales reduce su eficiencia laboral, afectando su capacidad para completar tareas de manera efectiva, y que a veces estar en largas jornadas laborales con el fin de cumplir metas y solicitudes inmediatas genera también stress y discordias que generan ineficiencia en la ejecución de funciones, tal y como lo manifiestan los sujetos 8: "Diría que principalmente la carga laboral y la envidia, algunas personas no se esfuerzan tanto, mientras que a otros nos asignan más tareas, lo que hace que tengamos que quedarnos más tiempo, además, algunos compañeros más antiguos muestran envidia, especialmente cuando sienten que uno podría reemplazarlos", "Bueno, el estrés laboral me afecta principalmente en mi rendimiento, ya que en ocasiones me hace bajar el ritmo. A veces me despreocupo un poco porque siento que el estrés es demasiado, y eso lleva a que no sea tan productivo. Creo que esto se refleja cuando las cosas no salen bien, ya que muchas veces se hacen de forma apresurada. Cuando las cosas no se llevan de la manera adecuada, los resultados no son los mejores, y esto afecta tanto a mi trabajo como a mi bienestar", sujeto número 9: "No es de negar que si el estado anímico de una persona está bajo, lógicamente afecta la productividad directamente; entonces, si tiene que ver ese estado anímico con la productividad de las personas." "y sujeto número 10: "sí nosotros no tenemos una buena disposición o no, no estamos emocionalmente bien, eso afecta en todo, entonces hay que tratar de manejar eso"; sustentado bajo la teoría de Armstrong y Taylor (2017), "un ambiente laboral positivo y colaborativo puede mejorar el compromiso de los empleados y su desempeño en el trabajo". Se observa que la empresa tiene una metodología de trabajo a presión en momentos que se requiere, por tanto esos

factores que han generado estrés, como las largas jornadas de trabajo, influyen en la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus labores.

Y en cuanto a efectos de la exposición a riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los colaboradores, Todos los sujetos están de acuerdo en que el estrés y otros riesgos psicosociales impactan negativamente en su rendimiento laboral, que el cumplimiento de metas se ve afectado e inician las discordias entre y llamados de atención que generan otras dificultades en la empresa, como acoso laboral, llamados de atención y la no interacción entre compañeros, Según Dobbins y Kleiner (2018), "las relaciones laborales sólidas pueden promover la satisfacción laboral y la retención de empleados". Cuando los empleados sienten que son valorados y escuchados por sus empleadores, tienden a estar más comprometidos con su trabajo y a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales. Esta relación de confianza mutua entre empleados y empleadores también puede contribuir a una reducción en la rotación de personal, lo que a su vez disminuye los costos asociados con la contratación y la formación de nuevos empleados, **Resolución 1356 de 2012 del Ministerio de Trabajo:** Establece las pautas para la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. Proporciona un marco para la promoción de un ambiente laboral saludable y la prevención de situaciones que puedan afectar la salud mental de los empleados. Por tanto, puede utilizarse como herramienta complementaria en la gestión de los riesgos psicosociales en una empresa, en especial en cuanto a la prevención y atención de conflictos y la promoción de relaciones laborales saludables. Es muy importante la aplicación precisa y adecuada de los lineamientos de intervención a los riesgos psicosociales, que de una u otra manera repercuten en la efectividad de tareas y procesos, es por esta razón que la integración de los procesos con el ámbito de salud ocupacional debe estar alineada y enfocada en el trabajador como tal.

Medidas y recomendaciones para abordar y mitigar los riesgos psicosociales identificados.

Teniendo en cuenta a González (2013), donde manifiesta “los factores de riesgo son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p. 12) y con el objetivo de identificar estrategias que

promuevan un entorno laboral saludable, mejore las relaciones laborales y protejan el bienestar de los colaboradores se trabajó los siguientes apartados: Medidas para abordar y mitigar los riesgos psicosociales identificados en la organización, recomendaciones para promover un entorno laboral saludable, recomendaciones para mejorar las relaciones laborales y recomendaciones para proteger el bienestar de los colaboradores.

En cuanto a Medidas para abordar y mitigar los riesgos psicosociales identificados en la organización, la mayoría de los sujetos sugiere seguir con la implementación del programa de bienestar social, el cual se compone de actividades recreativas y de esparcimiento y de jornadas de capacitación. encaminadas al manejo de riesgos psicosociales según como lo manifiestan los sujetos, según lo manifestado por:

Sí estamos en un entorno donde hay muchas personas y prácticamente se convierte en una familia hay que manejar, muy sereno, muy tranquilo, porque son situaciones que nos pueden llevar a problemas graves, hay que manejar siempre mucho la calma (sujeto 1).

Pues en algún momento me siento cansada o con procesos represados, trato de descansar un poco que normalmente voy al baño, me paro y camino un poco, o tomo agua y trato de no perder el autocontrol, en caso de ser necesario, recurro a utilizar horas no laborales, pero siempre trato de mantener el autocontrol [...] Buscar métodos de desarrollo de actividades laborales, hay herramientas de sistemas que nos permiten de pronto avanzar en los procesos, buscar apoyo de inmediato, esto podría mejorar y que podamos desarrollar procesos de forma más rápida. (sujeto 2)

El liderazgo y la gestión son buenas, pero vuelvo y le digo de pronto los jefes no se encargan de tener un solo equipo. Los equipos que tiene la empresa me parece que son buenos, son muy acordes a nuestras necesidades cuando se lidera algún proceso, pues en lo que día a día uno ve con el grupito de trabajo que tiene o que tiene cada área, ósea en liderazgo en general, me parece que está bien [...] Yo soy una persona, me gusta, estar alegre soy extrovertida, y trato de sacarle provecho a algunas situaciones, por ejemplo, hubo algún reclamo o algo, entonces yo trato como de ver lo positivo y si alguna persona utilizó una palabra mal, entonces yo, lo dejo pasar y que eso no tenga tanto impacto en mi vida, pues por mi parte no soy una persona que lleva y trae, por mi forma de ser, siempre trato de ser más jocosa y no amargada (sujeto 3).

Y según González (2013), los factores de riesgo son condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Rodríguez (2021), manifiesta que el empleador debe identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial para establecer las acciones tendientes para su intervención. Así lo estipula el artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 que refiere a las obligaciones del empleador “Definir recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.” (par. 14) Es necesario que, tanto por parte del trabajador como por parte del empleador, realizar la aplicación de la norma vigente Para que les permita realizar una identificación, valoración y seguimiento a los riesgos identificados con el fin de realizar un buen proceso de intervención que permita mitigar estos riesgos.

Por otro lado, en cuanto a recomendaciones para promover un entorno laboral saludable, se sugiere la implementación de programas de bienestar, como actividades recreativas y espacios para la relajación, para mejorar el ambiente laboral, como también aprovechar y utilizar esos espacios que les están brindando dentro del programa de bienestar social a través de charlas psicosociales encaminadas al manejo de estrés; pero que con mayor eficiencia sería que se hicieran por áreas, como lo manifiestan los sujetos:

Pues para mejorar la comunicación, la colaboración y el clima laboral no sé, de pronto como charlas, capacitaciones, pero entonces como más personalizadas, pues, haciéndonos entender qué eso no es una cosa personal, sino que el trabajo es de un equipo y que obviamente, si el equipo tiene un buen engranaje, pues se verá reflejado también en los procesos que tiene cada área, entonces eso sería lo único bueno (sujeto 3).

A nivel individual para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, yo he propuesto que nos integremos, que hagamos una salida, pero como el área donde laboro es muy grande, somos 20 colaboradores entonces, pues cada uno tiene su criterio y entonces es difícil el acuerdo y algunas personas no salen, el resultado es que salimos divididos, pero yo sí trato de mantenernos unidos, pero pues la verdad me queda imposible hacerlo, no he podido (sujeto 5).

La calma, no estresarme y tomar las cosas con paciencia [...] Vuelvo y reitero, aprovechar las estrategias que tiene implementada la empresa y por parte de los directivos hacerlas cumplir (sujeto 6),

No he tenido conflictos interpersonales con mis compañeros [...] La paciencia, el respeto, la tolerancia y la autoestima [...] Con paciencia, calma y concentración en lo que estoy haciendo. [...]. Con capacitaciones que estén directamente relacionados con la mitigación de riesgos psicosociales y con videos que puede reforzar el tema (sujeto 8).

También aplicar la normatividad vigente para intervención de riesgos psicosociales, Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo: Adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, así como la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, junto con sus protocolos específicos. Es por mésta razón que,

También, en cuanto a Recomendaciones para mejorar las relaciones laborales, Todos los sujetos coinciden en que una mejor comunicación y fomentar el trabajo en equipo son esenciales para mejorar las relaciones laborales, brindar apoyo en casos de necesitar y ser conscientes de la necesidad de engranar esfuerzos para realizar las tareas dentro de un proceso o área, tal y como lo manifiestan los sujetos:

Dialogando, el dialogo es el primer factor para crecer, para la comunicación (sujeto 10)

Considero que debemos planificar nuestros procesos diarios, tenemos conocimiento, qué funciones debemos desarrollar entre tanto debo de hacer como un plan de trabajo para ir mejorando los procesos y mirando que podemos traer de afuera para para que nuestro trabajo sea más productivo (sujeto 2).

De pronto como charlas, capacitaciones, pero entonces como más personalizadas, pues, haciéndonos entender qué eso no es una cosa personal, sino que el trabajo es de un equipo y que obviamente, si el equipo tiene un buen engranaje, pues se verá reflejado también en los procesos que tiene cada área, entonces eso sería lo único bueno (sujeto 3)

Para mejorar la comunicación y la colaboración en el equipo de trabajo y mitigar los riesgos y psicosociales, vuelvo y reitero que se haga la capacitación y actividades deportivas para que nosotros nos integremos (sujeto 9).

Sin embargo, de la participación del sujeto cuatro se observa que no tiene el mismo concepto hacia la implementación de capacitaciones:

Ninguna clase de formación o capacitaciones sirven para combatir el estrés (sujeto 4).

Y en cuanto a recomendaciones para proteger el bienestar de los colaboradores, gran parte de los participantes aboga por la creación de un ambiente de apoyo, donde los colaboradores se sientan valorados y escuchados, y que por parte de los mismos trabajadores se aprovechen las estrategias y herramientas que brinda la empresa amparada en la normatividad vigente en pro de su cuidado de su bienestar, como lo mencionan los sujetos:

Aprovechar todas las estrategias que la empresa ya nos ofrece sería fundamental, aunque contamos con buenas iniciativas, a veces no les sacamos el máximo provecho, lo cual impide fortalecer la comunicación y la colaboración [...] La empresa implementa estrategias y ofrece recursos que pueden ser muy útiles, pero a veces nosotros mismos no los aprovechamos. Aunque para algunos estas actividades parecen insignificantes, en realidad son enriquecedoras y ayudan a mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (sujeto 7)

Todas las capacitaciones dejan algo en cada uno de nosotros, por lo que es importante aprovecharlas y seguir aplicándolas [...] Bueno, yo diría que realmente, tener paciencia y ser tolerante con los compañeros, no siendo egoísta y no ante todo la colaboración (sujeto 8)

Pues serían, charlas más permanentes, porque hace poco tuvimos una de riesgos psicosociales, pero esa, o sea, se tiene programada solo una vez al año y es por niveles jerárquicos, o sea, están separados por grupos. Sería bueno que se trabajara también donde se participe integrados, haya participación de, o sea, de los Estados del staff directivo, igual con el común denominador de los demás funcionarios porque se han venido trabajando Sí, por separado. Yo creo que una de las herramientas sería hacer las actividades y no solo una vez, sino que se trabaje al menos unas tres veces al año ese proceso porque siempre se detectan en esas actividades, que hay falencias y no solo en el entorno laboral, sino también en familia (sujeto 9)

Según lo anterior, Rodríguez (2021), manifiesta que el empleador debe identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial para establecer las acciones tendientes para su intervención. Así lo estipula el artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 que refiere a las obligaciones del empleador: “Definir recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.”

Además González (2021) resalta que “El resultado del seguimiento a la intervención psicosocial y la investigación de los accidentes y las enfermedades relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, deben generar las acciones de mejora pertinentes, en el marco de la gestión de los factores de riesgo psicosocial, conforme lo señala el Decreto 2072 de 2015 (ARTICULOS 2.2.4.6.33. A 2.2.4.6.34)” (Guía Técnica General Para La Promoción, Prevención e Intervención de Los Factores Psicosociales y Sus Efectos En Población Trabajadora, 2015).

Aunque en la empresa también cuenta con un sindicato de trabajadores, es importante que éste órgano tome participación justa y eficiente en el cuidado y protección de los trabajadores, Según Milkovich y Newman (2016), "los sindicatos desempeñan un papel importante en la protección de los derechos de los trabajadores y en la negociación de condiciones laborales justas y equitativas", como también hacer uso de las instituciones del sector de ser necesario; Las instituciones son fundamentales para la organización y el funcionamiento de la sociedad, ya que proporcionan el marco en el que se realizan las actividades sociales, económicas y políticas (North, 1991).

Por tanto, es necesario que la empresa realice el seguimiento a los casos de salud mental que se presenten y sus posibles efectos para determinar si se cumplen los objetivos programados o se deben realizar las acciones de mejora pertinentes.

Conclusiones

La presente investigación, centrada en la identificación y análisis del impacto de los factores de riesgos psicosociales en las relaciones laborales de una organización privada en Florencia (Caquetá), permitió identificar diferentes acciones que se categorizan como factores de riesgo, entre ellos están:

Identificación de riesgos psicosociales en la organización, incluyen factores como la inestabilidad laboral, la presión para cumplir tareas en tiempos mínimos, la monotonía en las actividades diarias, la sobrecarga laboral, el irrespeto entre compañeros, la intolerancia, la falta de una comunicación asertiva y de colaboración, entre otros, los cuales generan un impacto psicológico significativo que afecta primero al trabajador y posteriormente al

entorno laboral, acarreando problemas de salud mental, emocional y física en los trabajadores, generando estrés, desmotivación, ineficiencia y disminución en la productividad y el clima organizacional.

Efectos en el bienestar y la calidad de vida, el estrés laboral y otros riesgos identificados trascienden el ámbito laboral, afectando la vida personal y familiar de los empleados; el desgaste emocional y la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal contribuyen a estados de ánimo negativos, alteraciones en la dinámica familiar y un deterioro generalizado del bienestar.

Eficiencia y rendimiento laboral, los riesgos psicosociales impactan directamente en la eficiencia y el rendimiento de los trabajadores; la presión constante, las jornadas laborales extensas y la falta de apoyo adecuado disminuyen la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera efectiva, lo que repercute en el logro de los objetivos organizacionales.

Estrategias implementadas por la organización, la empresa ha puesto en marcha programas de bienestar, como talleres y actividades recreativas, para mitigar los riesgos psicosociales, sin embargo, la falta de compromiso por parte de algunos trabajadores y el insuficiente respaldo de los líderes limitan la efectividad de estas estrategias.

Recomendaciones para un entorno laboral más saludable, es esencial implementar estrategias más específicas y personalizadas, como capacitaciones por áreas, actividades integradoras, y un enfoque en mejorar la comunicación y la colaboración; además, es fundamental fortalecer el compromiso de la alta dirección y realizar un seguimiento constante para evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.

Impacto en las relaciones laborales, la exposición a riesgos psicosociales deteriora las relaciones laborales, manifestándose en conflictos interpersonales, falta de cooperación y tensiones entre compañeros y superiores; además, la ausencia de un liderazgo efectivo y de una comunicación clara agrava estas problemáticas, afectando el rendimiento colectivo.

Los riesgos psicosociales identificados impactan negativamente en el entorno laboral y personal de los empleados de una organización privada en Florencia (Caquetá), lo que afecta la productividad y el bienestar general, es por eso por lo que la implementación de estrategias

efectivas, respaldadas por una comunicación clara y un liderazgo comprometido, es crucial para mitigar estos riesgos y fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo.

Por otro lado, aunque se identificaron riesgos significativos, también se observó que la organización ha implementado herramientas como talleres, capacitaciones y actividades recreativas para mitigar estos factores, en cumplimiento con normativas vigentes como la Resolución 1016 de 1989, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 2072 de 2015, Sin embargo, se constató que estas iniciativas no siempre son aprovechadas por los trabajadores y, en ocasiones, no cuentan con el respaldo o la promoción necesaria por parte de los jefes.

La realización de este trabajo, por ser investigativo no se formalizo con la empresa, pero si se informó al Director de la empresa para realizar las debidas entrevistas, proceso del cual se realizó una socialización de los resultados evidenciados y de las recomendaciones que a nuestro criterio se podrían implementar, dentro de ellas la de realizar socializaciones de concientización primero con los jefes de las áreas, sobre la importancia y la obligatoriedad de dar buen uso a las estrategias de bienestar social implementadas por la empresa, luego como lo mencionaron algunos participantes entrevistados, realizar reunión con los trabajadores pero por áreas con el mismo objetivo, de informar la importancia y obligatoriedad de uso de estas herramienta con el fin de evitar impactos mayores a los identificados y dejar registro de la convocatoria y de la participación de los trabajadores en estas actividades.

El estudio no solo benefició directamente a la organización intervenida al proporcionar una radiografía de sus riesgos psicosociales y estrategias de mejora, sino que también representa un modelo replicable para otras empresas que buscan equilibrar el bienestar de sus empleados con sus objetivos organizacionales.

En cuanto a la metodología aplicada de entrevista, fue un poco complejo debido a que la empresa intervenida se encontraba en proceso de intervención, motivo por el cual al momento de realizar las entrevistas ya establecidas dentro de un cronograma se veía retrasado por visitas repentinas de los entes de control, donde los trabajadores se encontraron atendiendo dicha visita, lo que generó en varias ocasiones la reprogramación de las entrevistas, además que la ciudad e Florencia Caquetá es un sector alejado, en varias

ocasiones tampoco contamos con señal, para comunicarnos como entrevistadores y para realizar las grabaciones de las entrevistas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que futuras investigaciones de esta naturaleza incluyan un plan alternativo que permita afrontar imprevistos, esto puede implicar programar un mayor número de entrevistas de las inicialmente requeridas para garantizar la recopilación suficiente de datos en caso de contratiempos, además, es fundamental planificar con anticipación la utilización de medios alternativos para la transcripción de las entrevistas, especialmente en contextos con limitaciones tecnológicas o de conectividad.

Asimismo, se sugiere definir objetivos más específicos y delimitados, evitando un número excesivo, con el fin de optimizar el desarrollo de cada uno y garantizar un análisis más profundo y enfocado, esto contribuirá a que el proceso investigativo sea más eficiente y permita obtener resultados más claros y accionables.

Referencias

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (14th ed.). Kogan Page Publishers.
- Código Sustantivo del Trabajo. (1950). Decreto Ley 2663 de 1950. Diario Oficial No. 27.407. República de Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (1915, 15 de noviembre). Ley 57 de 1915. Sobre reparación por accidentes de trabajo. Diario Oficial No. 15.618.
- Congreso de la República de Colombia. (1979, 24 de enero). Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias. Diario Oficial No. 35.308.
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 11 de julio). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Diario Oficial No. 48.488.
- Congreso de la República de Colombia. (2013, 21 de enero). Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.680.
- Dobbins, G. H., & Kleiner, B. H. (2018). *Fundamentals of industrial hygiene* (7th ed.). Routledge.

- Gaviola, E., Sapoznik, M., Pérez, J., & Contreras, R. (2022). Riesgos psicosociales en el trabajo: Una perspectiva integral para su evaluación e intervención. *Revista Latinoamericana de Psicología Ocupacional*, 41(2), 7-22.
- González, L., & Polo, C. (2013). Riesgos psicosociales y su incidencia en las relaciones laborales y seguridad social [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid.
- González, M. (2013). Factores de riesgo psicosocial y sus efectos en el trabajo: Un modelo integral de evaluación. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(1), 9-25.
- González, P. (2021). Intervención psicosocial en el trabajo: Nuevos enfoques y aplicaciones. *Psicología y Salud Laboral*, 15(3), 45-62.
- Lizarazoa, C., Fajardo, J., Berrio, S., & Quintana, L. (2018). Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 14(1), 38-42.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2016). *Compensation* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ministerio de la Protección Social. (2008, 17 de julio). Resolución 2646 de 2008. 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. República de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (1993, 4 de octubre). Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. República de Colombia.
- Ministerio de Trabajo. (1989, 31 de marzo). Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. República de Colombia.
- Ministerio de Trabajo. (2012, 18 de julio). Resolución 1356 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. República de Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (2022, 20 de diciembre). Resolución 2764 de 2022. 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. República de Colombia.



- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). Human resource management: Gaining a competitive advantage (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- North, D. C. (1991). Institutions. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 97-112.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. *Diario Oficial* No. 49.523.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). Decreto 2072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo [Error en la numeración - debe ser Decreto 1072]. *Diario Oficial* No. 49.523.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Essentials of organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Rodríguez, M. (2021). Gestión de riesgos psicosociales en organizaciones latinoamericanas: Desafíos y perspectivas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 89-101.
- World Medical Association. (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191-2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>