

**INFLUENCIA DE LA SALUD MENTAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
OPERARIOS E INCREMENTO EN ERRORES EN EL PROCESO**

8856588

TAPASCO GÓMEZ LUIS FERNANDO

1610210157

TRABAJO DE GRADO

NOVENO SEMESTRE

2020

ASESOR

MARÍA EUGENIA MORALES SIERRA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

MEDELLÍN

MAYO 22 DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

I.	ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	3
II.	ÍNDICE DE TABLAS	3
III.	RESUMEN	3
IV.	PALABRAS CLAVE	3
IV.	CONTEXTO DEL LUGAR.....	3
IV.1	Misión	3
IV.2	Visión.....	4
IV.3	Objeto social	4
IV.4	Sector económico.....	4
IV.5	Breve reseña histórica	4
IV.6	Estructura organizacional.....	5
IV.7	Funciones del cargo	6
V.	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
VI.	OBJETIVOS	9
VI.1	Objetivo general.....	9
VI.2	Objetivos específicos	9
VII.	METODOLOGÍA.....	9
VIII.	PLAN DE ACCIÓN	12
IX.	RESULTADOS ESPERADOS	14
X.	PRESUPUESTO FINANCIERO	15
XI.	CONCLUSIONES.....	16
XII.	REFERENCIAS	17
XIII.	ANEXOS	18

I. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Organigrama MADECENTRO	5
Ilustración 2 - Formulario de riesgos psicosociales	13

II. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Metodología del trabajo	11
Tabla 2 - Cronograma de implementación.....	14

III. RESUMEN

En este trabajo de grado se presentará una propuesta después de partir de un entendimiento inicial acerca de la influencia que tiene la salud mental en las personas y cómo esta afecta directamente su rendimiento y productividad, todo ello ligado a los riesgos psicosociales a los cuales se pueden enfrentar un trabajador a diario en su vida, tanto personal como laboral, dando a entender el porqué de su importancia y la relevancia que tiene prevenirlo y gestionarlo a tiempo, con el fin de mitigar posibles errores en el proceso que conlleven a una pérdida financiera, ya sea para el mismo empleado o para la empresa.

Este trabajo es dirigido a la empresa MADECENTRO y a la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano con el propósito de demostrar la importancia que tiene un tema relativamente nuevo sobre su manejo en el país y que, de igual manera, puede afectar a cualquier organización de Colombia. Con este trabajo se pretende dar a entender la importancia que tiene su respectivo cuidado y prevención para que los casos en los que la salud mental se vea afectada por los riesgos psicosociales no aumenten, o en sí, no se presenten, entendiendo también que la influencia del mismo puede afectar no solo a una persona sino a todos las que la rodean.

IV. PALABRAS CLAVE

Productividad, mental health, costos, integridad personal

IV. CONTEXTO DEL LUGAR

IV.1 Misión

Con pasión creamos y desarrollamos muebles y ambientes innovadores.

IV.2 Visión

Mega 2022:

Cumplir la promesa de valor logrando que los clientes finales representen el 50% de las ventas de Madecentro y potenciando los clientes profesionales.

Para lograrlo nos comprometemos a:

- Garantizar la excelencia en la experiencia de compra.
- Consolidar la atención en puntos de venta y los canales electrónicos a través de procesos automáticos, amigables y simples.

IV.3 Objeto social

Comercialización de tableros de madera y herrajes.

IV.4 Sector económico

Sector de la construcción y mueblería.

IV.5 Breve reseña histórica

La siguiente reseña histórica fue tomada de la página web A la obra maestros (s.f):

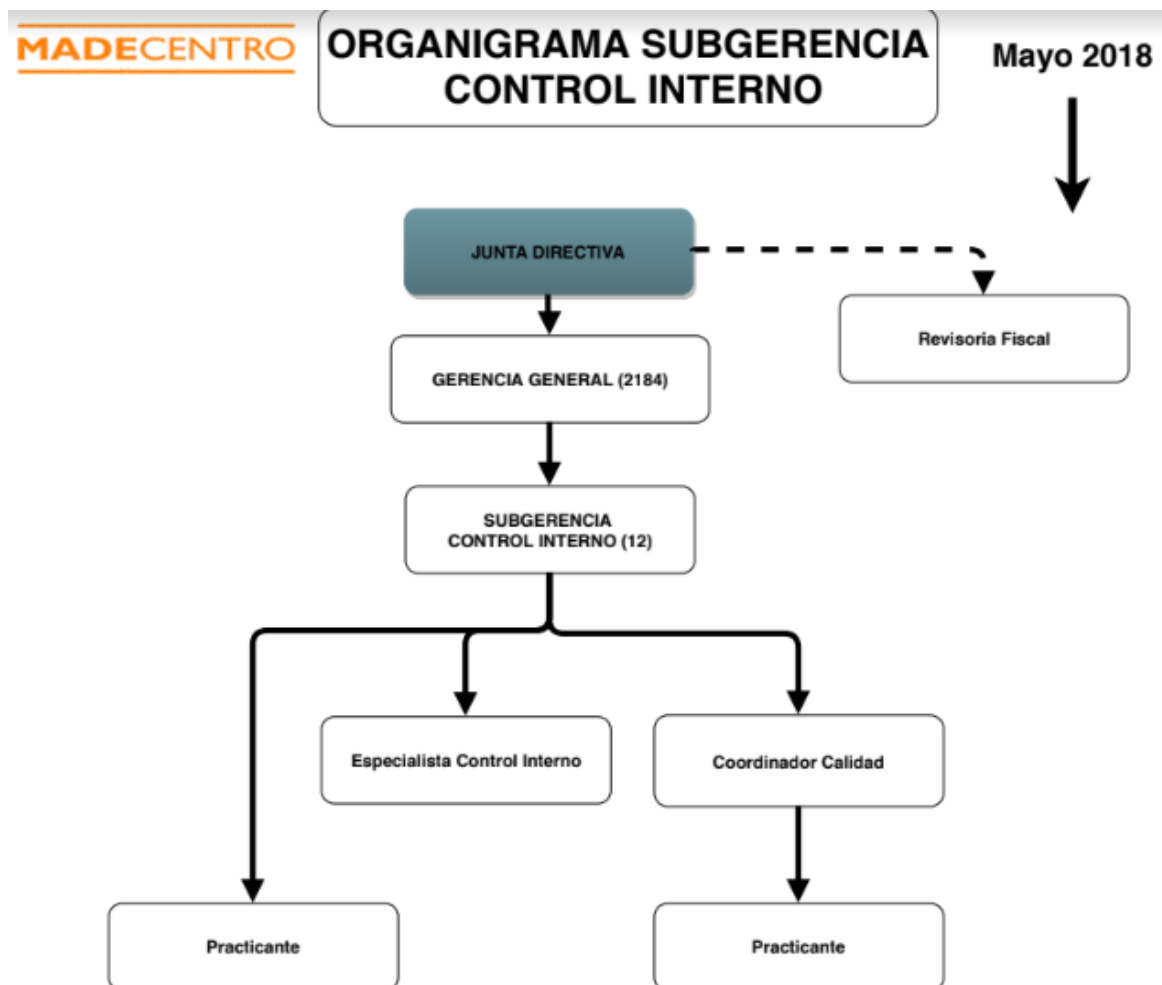
- Madecentro nació en el año 2001 cuando cinco personas, los pioneros del sueño, constituyen en Medellín una oficina dedicada a la importación de tableros aglomerados y materiales para la industria del mueble y la madera. Allí se da inicio a la empresa que hoy conocemos.
- Madecentro es bien recibida con gran velocidad por el mercado, el cual acoge sus productos, logrando rápidamente una expansión en puntos de venta a nivel nacional.
- En el año 2003 y con la ayuda, dedicación y esfuerzo por parte de sus empleados, la empresa se expande y al finalizar el año logra crear su propia cadena de almacenes especializados para la industria del mueble y la madera. En dicho año el color naranja se vuelve el ícono representativo de la marca MADECENTRO.
- Para el 2007 Madecentro inaugura su primer almacén de gran superficie con 2.000 m² para atender el sur de Colombia.
- La empresa decidió aliarse con el SENA en el año 2012 con el fin de capacitar a clientes y empleados mediante sus Centro de Capacitación, al tiempo que se crea el Club de Amigos MADECENTRO.

- En 2015 se pone en marcha la idea “Proyecta tu espacio”, en alianza con el SENA, un servicio de diseño en el cual los clientes pueden recrear sus ideas y diseñar sus propios espacios para tener una visualización de cómo se vería el producto final de la manera en que lo imaginan.
- Hoy en día, Madecentro comercializa 12 líneas con más de 4.600 referencias de productos y servicios de última tecnología, representadas en las diferentes marcas asociadas.

IV.6 Estructura organizacional

A continuación se presentará en la ilustración 1 el organigrama del área de la organización en la cual se está realizando el proceso de prácticas empresariales.

Ilustración 1 - Organigrama MADECENTRO



Extraído del organigrama interno del área de MADECENTRO (s.f)

IV.7 Funciones del cargo

- Visitas a punto de venta, revisión proceso de caja general, revisión proceso de caja menor, revisión de cuadros de caja, revisión de caja virtual, revisión de anticipos crédito y contado, revisión de facturación a crédito, revisión de notas de venta contado y crédito.
- Revisión de inventario, inventario en mal estado, inventario en daño, inventario en liquidación, revisión de análisis de transferencias, revisión de transferencias en tránsito, revisión de presupuesto de ventas por línea, revisión PQRS.
- Revisión seguimiento a informe de gerente comercial, revisión mantenimiento, revisión despachos, revisión producción, revisión calidad, revisión SAM producción (sistema de producción).
- Revisión seguimiento a riesgos de seguridad y salud en el trabajo, revisión seguimiento a informe de director de operaciones, además de apoyo en realización de informes especiales.

V. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el momento en que un auditor interno se presenta a un punto de venta perteneciente a MADECENTRO, se cierne en un derrotero que debe seguir para evaluar los procesos y procedimientos que quedarán bajo su supervisión para constatar que se están realizando de la manera adecuada y en conformidad a las políticas de la empresa. El área de control interno es la encargada de evaluar, sugerir y velar por el cumplimiento de lo anterior mencionado, ya que al tener el control de lo que se está haciendo se podrá tener seguimiento de lo que se quiere evitar: el fraude; siendo este una de los causales de pérdidas económicas más relevantes para cualquier empresa.

Es válido destacar que los procesos a evaluar son realizados al 100% por personal contratado o subcontratado, sin embargo, hay que decir que con la ayuda de sistemas de tecnología e información que se tienen implementados en los punto de venta se facilita mucho la labor de estos, es por eso que su debida acción de control y corrección es óptima para obtener calidad y finiquitarlos de la manera adecuada.

A pesar de que esto ya está establecido por los altos directivos de la compañía, durante el transcurso del proceso de prácticas se ha identificado un problema que posiblemente se presenta con más frecuencia de lo que se piensa, sin embargo, este problema no ha sido un tema de conversación constante en la sociedad, volviéndose un tema tan delicado que, con el paso del tiempo, puede llegar a afectar a cualquier persona perteneciente a la compañía, ya sea un operario, un vendedor e inclusive a un administrador de cualquier punto de venta. Esta problemática ha ido teniendo casos en aumento con el paso de los años en el país e inclusive a nivel mundial, y es el tema de la salud mental. Con base a lo anterior, Posada (2013) menciona que en el año 2013 se proyectó, según estadísticas, que las condiciones psiquiátricas y neurológicas en el mundo incrementarán del 10,5% del total de la carga de dichas enfermedades al 15% para el año 2020.

Cabe aclarar que la relación existente entre el estrés laboral y las condiciones psiquiátricas es muy estrecha, y debido a ello es que se ha normalizado con el pasar de los años el estrés laboral (el cual según la revista Portafolio (2017) “rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa”), junto a altas cargas laborales, en las que el individuo debe asumir como consecuencias y circunstancia de su diario vivir y que, de igual manera, debe aprender a lidiar con ello (Suárez, 2019). Teniendo en cuenta lo anterior, se puede inferir que este factor puede afectar considerablemente la salud del trabajador y, posteriormente, su productividad; al igual que el exceso de trabajo ocasiona estrés, el querer alcanzar objetivos corporativos puede ser un generador de altos niveles de estrés, los cuales “si son manejados inadecuadamente derivan en problemas que afectan la salud física y psicológica del trabajador y en consecuencia la productividad y estabilidad económica de la empresa” (Portafolio, 2017).

Durante la auditoría realizadas al proceso entre los meses de febrero y marzo, se identifica a un caso en específico que se evidenció donde un operario en los últimos meses había ocasionado varios daños en cuanto a láminas de madera que vende la compañía, las cuales sino se recuperan en un tiempo estipulado de 1 mes, pasan a ser cobradas y devengadas del sueldo del operario, y por la información que se pudo recopilar bajo indagaciones, preguntas e información de personal cercano al operario es que este había estado teniendo problemas personales, haciéndole ver

además de cansado algo distraído, otorga la pregunta inicial de ¿qué tanto puede influir la salud mental y el estado de ánimo de una persona en su productividad?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud mental como “la mera ausencia de trastornos mentales” (OMS, s.f), de igual forma, la describe como “la posibilidad de acrecentar la competencia de los individuos y comunidades y permitirles alcanzar sus propios objetivos”. Todo esto arraigado a la capacidad que tiene un individuo en particular para afrontar situaciones de la vida diaria, siempre y cuando esté en facultades de tomar decisiones propias bajo su propia experticia e independencia, adicionando a ello el hecho de que la salud mental, siendo un estado de bienestar propio, permite dar a ver qué habilidades posee dicho individuo, cómo afronta ciertas situaciones y cómo es capaz de ser productivo al momento de trabajar.

Bajo la premisa de la salud mental y hasta qué casos estos pueden llegar en la mentalidad de alguien, una segunda pregunta que surge bajo su afectación es ¿cómo esta puede llegar a influir para ocasionar casos de fraude hacia la empresa?

A partir del análisis realizado al proceso de corte que realiza un operario, bajo los lineamientos estipulados por el área de control interno para auditar a estos, se realiza un diagnóstico utilizando como instrumento el diagnóstico, el cual se presenta en una matriz DOFA, la cual, según definen Nikulin y Becker (2015) citando a Dyson (2004) es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la empresa; de igual forma y en el mismo artículo se menciona que es una importante herramienta de apoyo para la toma de decisiones generalmente usada para analizar sistemáticamente los ambientes interno y externo de una organización (Kangas et al., 2003; Kotler, 2000; Stewart et al., 2002); además es utilizada en el área de la administración como factor influyente en la planificación estratégica de las empresas o nuevos proyectos (Redator Rock Content, 2018).

Debilidades y Fortalezas

1. Ausencia de personal para auditar varios puntos de venta de una zona
2. No se tiene un control sobre el manejo del personal en sí y de cómo saber si estos se encuentra bien

3. Se tiene buen manejo de los procesos que tiene la compañía y de cómo tenerles su respectivo control

Oportunidades y Amenazas

1. Tener un proceso de control y auditoría al personal acerca de un tema relevante como la salud mental, el cual puede ayudar en el desarrollo de la compañía a futuro
2. Programas de inducción y reinducción
3. Procesos documentarios que garantizan el conocimiento de las funciones

VI. OBJETIVOS

Mediante la realización de este trabajo se pretende otorgar una propuesta de concientización en la empresa la cual dará a ver la influencia que tiene el cuidado de la salud mental de los colaboradores que pertenecen a este, dando a entender que de cierta manera es importante entender y atender los casos oportunamente antes de que estos lleguen a agravarse considerablemente.

VI.1 Objetivo general

Identificar la relación existente entre la salud mental y afectación de la productividad de los operarios de Madecentro.

VI.2 Objetivos específicos

- Determinar el grado de riesgo emocional existente en los operarios de Madecentro
- Presentar alternativas de intervención de los daños en producción generando confianza en el trabajador
- Analizar las causas que llevan a los operarios a cometer errores frecuentes en el proceso.

VII. METODOLOGÍA

Para dar inicio a este trabajo, se aborda nuevamente la definición de salud mental otorgada por Óscar David Díaz Sotelo (2015) citando a la Organización Mundial de la salud como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, es capaz de hacer una contribución a su comunidad” y es parte integral de la salud pública (OMS, 2007, párr. 2).

Cabe destacar que en Colombia no existen datos suficientes acerca de estudios realizados a lo largo del siglo XXI que apoyen con firmeza el tema de la salud mental, entendiéndolo como un problema de alta magnitud que puede afectar considerablemente a la población en general si no se atiende de la debida manera. A pesar de los escasos intentos que se han realizado, el país no ha tenido políticas transcendentales acerca de este tema, dificultando su estudio a quienes desean ampliar y desarrollarlo en sí.

Aun así, se tiene entendido que de esos intentos de crear lineamientos en la materia, en el 2005 se formuló la Política Nacional de Salud Mental, en la cual se pretendió dar respuesta a las obligaciones del Estado colombiano para garantizar la prestación de todos los servicios de salud para la población de forma integral y equitativa, que redundase en su bienestar físico y mental (Díaz Sotelo, 2015). Años más tarde, se sancionó la ley 1616 en el año 2013 (Ley de Salud Mental), en la que se buscaba como objetivo principal ejercer el derecho fundamental a la Salud Mental en el país mediante la búsqueda de acciones concretas de promoción y prevención acerca de este tema, adicional a esto, se agregaron enfoques y derechos que no se habían tenido en cuenta en la legislación del año 2005.

De acuerdo a la resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social de Colombia, donde se definen “las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (2019), lo cual permite entender a los riesgos psicosociales como un factor influyente en la salud del trabajador en sí, sentenciando que hay que tenerlos previstos e identificados para su correcta prevención. Bajo ésta resolución se está obligando a todas las empresas en Colombia a realizar una valoración anual de los riesgos psicosociales a los cuales se enfrenta un trabajador durante la ejecución de sus funciones (Varón, 2018).

Por factores psicosociales se entienden como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, física, psíquica o social, de los trabajadores como el desarrollo del trabajo” (Prevencionar, Junio), de igual forma, Osorio (2011, págs. 75-76) añade que “los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas

del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Con lo anterior entendido, se pretende realizar un estudio mixto de tipo exploratorio-descriptivo, ya que no existen significativos números de estudios que relacionen los impactos de los riesgos psicosociales en la salud mental con la productividad de un individuo. Mediante la realización de entrevistas directas a operarios con el uso de preguntas referentes a su estado personal, tanto físico como mental, para poder entender su situación. De igual forma, se pretende mostrar qué tanta influencia tienen estos factores sobre las finanzas de la compañía, ya que ellos podrían afectar directamente la productividad del trabajador en sí, y en el peor de los casos ocasionar daños al material del cliente que, como se ha explicado antes, si este no es recuperado o cobrado debidamente al operario que realizó el daño en un tiempo determinado, se pasará a tomar como pérdida. Es por ello que el afrontar la problemática inicial y lograr el objetivo de disminuirla y controlarla puede influenciar también en la productividad del operario mismo a futuro.

Con base a lo anterior se dará a entender en la tabla 1 cómo se aplicará la metodología en el transcurso del desarrollo del caso de estudio, dando a entender los pasos a seguir y qué se busca lograr con estos:

Tabla 1 – Metodología del trabajo

Diagnóstico del proceso	Se identifica que los riesgos psicosociales pueden afectar directamente la productividad de un trabajador, por ende, este no rendirá de una manera óptima y adecuada como lo necesita la empresa. De igual forma se identifica que el bajo rendimiento de la productividad podría afectar las finanzas de la empresa paulatinamente
Propuesta de mejoramiento	Se busca dar a la empresa una motivación para que esta comience a realizar test psicológicos más exhaustivos a sus empleados, más expresamente a los operarios de maquinarias, en el momento que un administrador identifique que uno de sus operarios no se encuentre

	bien u otorgue señales de inestabilidad que puedan afectar directamente a la productividad del mismo.
Actores involucrados en el proceso de mejora	Administradores: Serán quiénes identifiquen si algún operario no está en un nivel óptimo para trabajar de acuerdo a signos que este mismo muestre o que el administrador capte o identifique; además, serán también quiénes procuren entablar una relación directa con estos para lograr que comenten sus problemas, en caso de tenerlos, y permitir buscarles una solución Psicólogos: Serán los encargados de realizar dichos test para identificar qué tan afectado se encuentra un trabajador con base a sus afectaciones personales que no le permiten estar bien Capacitadores: Serán quiénes darán la información necesaria de cómo implementar, desarrollar y controlar la actividad de verificación del estado de sus empleados para poder detectar a tiempo un posible caso que afecte en sí su productividad.

Con la metodología entendida y los actores involucrados identificados, se espera generar un impacto positivo al permitirles a estos entender el por qué se está realizando esta labor y por qué es importante empezar a implementarla ya que, como se ha venido hablando mediante el transcurso del trabajo, los riesgos psicosociales tienden a influir en la productividad de un trabajador, y consecuente a esto sino es mitigado e identificado a tiempo, podría acarrear pérdidas financieras a largo plazo. Es importante destacar que como estos riesgos pueden afectar tanto a un gran número de personas como a pocas, los impactos generados pueden variar dependiendo lo anterior.

VIII. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción consiste en la replicación de los instrumentos diseñados para medir el aspecto social y emocional del trabajador tanto dentro como fuera de la organización, para ello se diseñó un instrumento con 30 preguntas a partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2010). El instrumento se diseñó en formulario de google como se detalla a continuación:

Ilustración 2 - Formulario de riesgos psicosociales

ENCUESTA DE FACTORES PSICOSOCIALES MADECENTRO

Con el ánimo de definir oportunidades de mejora en el proceso productivo de corte de la empresa, le solicitamos diligenciar el cuestionario que se detalla a continuación de factores psicosociales, el cual busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo.

***Obligatorio**

PDV al cual pertenece *

Por favor escribir el código del local primero y seguido por un guión el nombre del PDV, ejemplo: 703 - Chagualo

Tu respuesta

Se requiere aplicar como mínimo a 60 operarios de corte entre los 150 puntos de venta. Cabe aclarar que esta muestra se define de manera intencional, buscando conocer los factores que hoy están afectando el desempeño de los operarios en los almacenes de MADECENTRO.

El utilizar este tipo de instrumento busca comprender situaciones de tensión tanto en el trabajo como fuera de él buscando alternativas de intervención que, en todo caso, permitirán mejorar la productividad del operario en su puesto de trabajo adoptando las medidas de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo según el decreto 2646 de 2008 (Ministro de la Protección Social, 2008).

Se estima que el tiempo de recolección de información se realice en 2 semanas una vez autorizada la aplicación.

La recolección de información se realizará mediante un formulario google, el cual permite la tabulación efectiva de los datos.

Se elige este tipo de formularios por la facilidad para la persona al responder.

En la planeación del ejercicio se solicita la aplicación de la encuesta por parte del área de Gestión Humana para la fecha de la entrega del trabajo a mayo 20 ese aspecto no es viable llevarlo a cabo porque el personal de apoyo no está laborando por las razones de contingencia.

IX. RESULTADOS ESPERADOS

Una vez aplicado el instrumento se va a tabular la información y se presentará el informe al área de Control Interno como de talento humano para formular las estrategias de intervención. Entre las estrategias a realizar se tiene la realización de actividades como charlas, talleres a través de la ARL o proveedores que el área de talento humano pueda proveer para la realización del mismo de acuerdo al presupuesto general que maneje el área, centrados en el ser y en el hacer. Desarrollo del ser: motivación, proyecto de vida.

A través de la ARL SURA¹ se sugiere buscar las actividades de formación que pueden fortalecer la temática, en la Tabla 2 se muestran las más semejantes al tema tratado y que pueden complementarlo adecuadamente.

Tabla 2 - Cronograma de implementación

Diseño de instrumento	2 semanas
Aplicación del instrumento	2 semanas
Análisis de resultados	3 semanas
Programación de actividades de formación	1 semana
Realización de actividades de capacitación	Se sugiere una por mes
Prácticas saludables para reconocer y manejar el estrés. (Certificado ARL SURA)	Junio 25
Estilos de vida y trabajo saludable. (Certificado ARL SURA)	Julio 15

¹ La información obtenida por parte de la aseguradora se encuentra en el anexo al final del trabajo

Gestión del riesgo psicosocial. (Certificado SENA)	Agosto 4
Promoción de la salud mental en las organizaciones Ley 1616 de 2013. (Certificado ARL SURA)	Septiembre 17
Cuidando el orden y el aseo, una propuesta de mejora continua. (Certificado SENA)	Octubre 21

Mientras que un empleado puede llegar a generarle pérdidas a la empresa por el valor de \$300.000 pesos mensuales, que en un año puede llegar a \$3.600.000, ese valor multiplicado por los errores y pérdidas de los distintos operarios puede llegar a sumar más de \$50.000.000 de pesos al año en el caso hipotético que solo 15 empleados cometieran errores constates. Esto quiere decir que con la inversión de la intervención puede corregir los errores y mejorar la productividad utilizando el equivalente al error anual de un operario mejorando todo el proceso.

X. PRESUPUESTO FINANCIERO

Detalle	Cantidad en horas	Costo unitario	Valor total
Diseño de la propuesta			
Horas para la elaboración de la propuesta	360	3658	1.316.880
Tiempo del operario para diligenciar la encuesta	20	3658	73.160
Recursos para la implementación de la propuesta			
Tiempo destinado a capacitaciones (5 actividades de 1,5 horas cada una por 60 operarios)	480	3658	1.755.840
Refrigerio y/o acciones de promoción	120	5000	\$ 600.000
Presupuesto total acción de mejora			\$ 3.745.880

XI. CONCLUSIONES

Al culminar el desarrollo de este trabajo, se da a entender el porqué de la importancia que tiene la identificación de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral de cualquier organización, y que con base a lo evidenciado en la empresa MADECENTRO, se puede inferir que puede convertirse en un aspecto relevante en el cual pueden llevar un control necesario para su identificación, prevención y posterior solución.

Cabe resaltar que los riesgos psicosociales pueden desencadenar facultades dañinas con el paso del tiempo en un empleado si no son identificados a tiempo, a esta se le suma el estrés laboral, el cual según la Dra. Guillén (2015) puede llegar a desarrollar problemas de salud mentales y físicos. De igual forma la Dra. Guillén comenta que “esto a su vez repercute de manera notable en la organización y en la sociedad en su conjunto produciendo efectos psicológicos, físicos y sociales negativos”.

Para la organización, los efectos negativos de los riesgos psicosociales con el paso del tiempo se pueden traducir en un bajo rendimiento del empleado y, por ende, de la misma empresa a causa de este; aumento del absentismo y mayor siniestralidad (2015).

Sin embargo, se destaca que estos riesgos pueden prevenirse y gestionarse adecuadamente. A posteriori, el mitigar y controlarlos permite lograr a la organización una mejora considerable del personal debido a las soluciones brindadas por el área acorde a las necesidades. Gracias a esto, la empresa lograría obtener mejores rentabilidades debido a que el coste de la implementación de un modelo de control adecuado para este tipo de casos es menor a los beneficios que pueden lograrse con la prevención y gestión del mismo.

Es deber de la organización identificar las fallas en procesos y procedimientos y corregirlas, no es sano para el buen clima laboral y la fidelización del trabajador cobrar los errores. De igual forma, es importante revisar el proceso de inducción y reinducción, el cual puede permitir mejorar los errores comunes cometidos por los operarios, tratando de evidenciar un avance significativo y disminución de las fallas relacionadas con los errores cometidos en el momento de realizar su respectivo trabajo.

XII. REFERENCIAS

A la obra maestros . (s.f). *A la obra maestros*. Obtenido de <https://maestros.com.co/ferretero-recomendado/2879/>

Díaz Sotelo, Ó. D. (25 de Mayo de 2015). Prevalencia de los diagnósticos de salud mental en Colombia. (U. d. Bosque, Ed.) *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 14(2), 10. Recuperado el 11 de Abril de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5493090>

Escobar, M. P. (11 de Abril de 2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *CES Salud Pública, Volumen 2* (Número 1), 74 - 79. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1450/892

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Manual general, Dirección General de Riesgos Profesionales, Cundinamarca, Bogotá D.C. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministra del Trabajo. (22 de Julio de 2019). *Ministerio del Trabajo*. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de Ministerio del Trabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministro de la Protección Social. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de Alcaldía de Bogotá: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Nikulin, C., & Becker, G. (17 de Junio de 2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica. *Journal of Technology Managment & Innovation*, Vol. 10(Issue 1), 18. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v10n2/art09.pdf>

OMS. (s.f). *Invertir en Salud Mental*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf

Portafolio. (29 de Noviembre de 2017). *Portafolio*. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-de-la-productividad-empresarial-512111>

Prevencionar. (29 de Junio de Junio). *PREVENCIONAR*. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de PREVENCIONAR: <http://prevencionar.com.co/2018/06/29/riesgos-psicosociales-en-la-poblacion-colombiana/>

Redator Rock Content. (11 de Diciembre de 2018). *Rock Content*. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de Rock Content: <https://rockcontent.com/es/blog/como-hacer-una-matriz-dofa/>

- Suárez, R. (9 de Abril de 2019). *Portafolio*. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/estres-laboral-puede-conducir-a-problemas-mentales-528119#>
- Varón, C. R. (15 de Noviembre de 2018). *Asuntos legales*. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de Asuntos legales: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/riesgo-psicosocial-en-el-ambiente-laboral-2793565>
- DYSON, R. G. (2004). Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. *European journal of operational research*, 152(3), 631-640. DOI: 10.1016/S0377-2217(03)00062-6
- KANGAS, J., Kurttila, M., Kajanus, M., & Kangas, A. (2003). Evaluating the management strategies of a forestland estate—the SOS approach. *Journal of environmental management*, 69(4), 349-358. DOI: 10.1016/j.jenvman.2003.09.010
- Posada, J. A. (2013). La salud mental en Colombia. *Biomédica*, 33(4), 497-498.
- Guillén Subirán, C. (2015). La gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 127, 48–53.

XIII. ANEXOS

- <https://www.arlsura.com/index.php/255-temporal/2340-consulta-de-cartillas-formacion-para-la-cultura-del-cuidado>
- Cuestionario Google sobre factores psicosociales: <https://forms.gle/V4gVSPoPhjR9zU1K7>