

**Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de  
Madecentro S.A.S Pasto años 2016 – 2018**

**Leidy Camila Luna Torres**

**Steven Andrés Paz Ruáles**

**Universidad de Nariño**

**Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Programa de Administración de Empresas**

**San Juan de Pasto**

**2019**

**Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de Madecentro  
S.A.S Pasto años 2016 – 2018**

**Leidy Camila Luna Torres**

**Steven Andrés Paz Ruáles**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar la título de  
Administradora de Empresas**

**Asesor:**

**Julio Ignacio Garzón**

**Universidad de Nariño**

**Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables**

**Programa de Administración de Empresas**

**San Juan de Pasto**

**2019**

### **Nota de responsabilidad**

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

“La Universidad de Nariño no se hace responsable de las opiniones o resultados obtenidos en el presente trabajo y para su publicación priman las normas sobre el derecho de autor”.

Artículo 13, Acuerdo N. 005 de 2010 emanado del Honorable Consejo Académico.

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

---

## **Agradecimientos**

Agradecemos principalmente a nuestras familias por todo el apoyo brindado, por impulsarnos cada día a ser mejores y poder alcanzar las metas que nos proponemos.

Agradecemos a la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, al departamento de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño y en especial a los docentes que nos compartieron sus conocimientos y experiencias lo cual contribuyo en gran medida a nuestra formación profesional.

A la empresa MADECENTRO COLOMBIA S.A.S por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto de investigación y a sus colaboradores por su apoyo y disposición.

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico principalmente a mi familia, en especial a mi madre, mi mejor amiga y confidente, quien me ha enseñado la tenacidad para salir adelante y ha sido la luz que guía mi vida. Gracias por tanto amor.

A mi hermana, porque sé que sigue mis pasos, y seguiré inculcando con amor los valores que a su edad me fueron enseñados y que hoy me han convertido en quien soy.

Leidy Camila Luna.

Primero gracias a Dios por la oportunidad de esta aventura, de este camino que decidí perseguir para alcanzar mis más profundos sueños.

Mi esfuerzo y dedicación a mis Glorias, mi madre y mi abuela. Gracias, por tanto, por su amor incomparable.

Gracias a mi familia por su compañía y cariño incondicional.

Steven Paz Ruales.

## Resumen

El presente documento, contiene el proceso investigativo realizado con la finalidad de determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de Madecentro S.A.S Pasto para los años 2016 a 2018, para ello, el documento se ha dividido en cuatro capítulos a partir de los cuales se da respuesta a cuatro objetivos específicos planteados como parte de la metodología.

Las variables a considerarse son: riesgos psicosociales y productividad en las áreas de producción y ventas; variables que se correlacionan entre sí, a partir de la elaboración de una matriz de correlación de Pearson, con fines de establecer el tipo de correlación existente entre estas variables.

Los resultados obtenidos dan muestra de una correlación negativa imperfecta que se presenta a detalle en el desarrollo de esta investigación; por lo cual, se presenta un capítulo dedicado a la generación de estrategias tendientes a ayudar a la administración a tomar decisiones que conduzcan a reducir los riesgos psicosociales y con ello, se incremente la productividad en las áreas de producción y ventas en Madecentro S.A.S. Pasto.

**Palabras clave:** riesgo psicosocial, productividad, ventas, variables, correlación.

### **Abstract**

This document contains the investigative process carried out with the purpose of determining the incidence of psychosocial risks in the performance of Madecentro S.A.S Pasto workers for the years 2016 to 2018, for this, the document has been divided into four chapters from of which it responds to four specific objectives set as part of the methodology.

The variables to be considered are: psychosocial risks and productivity in the areas of production and sales; variables that correlate with each other, based on the development of a Pearson correlation matrix, in order to establish the type of correlation between these variables.

The results obtained show an imperfect negative correlation that is presented in detail in the development of this research; Therefore, a chapter dedicated to the generation of strategies tending to help the administration to make decisions leading to reduce psychosocial risks is presented and with this, productivity in the production and sales areas at Madecentro S.A.S. Pasto.

**Keywords:** psychosocial risk, productivity, sales, variables, correlation.



## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción .....	17
1. Planteamiento del problema.....	19
2. Sistematización del problema .....	21
3. Formulación del problema .....	22
3.1 Objetivos .....	22
3.1.1 Objetivo general.....	22
3.1.2 Objetivos específicos.....	22
4. Delimitación del problema.....	23
4.1 Delimitación espacial .....	23
4.2 Delimitación temporal.....	23
4.3 Delimitación temática .....	23
5. Justificación .....	24
6. Marco referencial .....	26
6.1 Estado del arte .....	26
6.1.1 Referentes internacionales.....	26
6.1.2 Referentes nacionales. ....	27
6.1.3 Referentes regionales.....	30
6.2 Marco conceptual .....	32
6.2.1 Riesgos psicosociales.....	32
6.2.2 Estrés laboral.....	33

6.2.3 Productividad.....	33
6.2.4 Batería de Riesgos Psicosociales.....	33
6.3 Marco teórico.....	33
6.3.1. Salud Laboral.....	34
6.3.2. Factores de riesgo psicosocial.....	34
6.3.3. Estrés laboral.....	35
6.3.4. Batería de riesgos psicosociales.....	36
6.3.5. Remuneración de trabajo y estrés.....	36
6.3.6. Autoestima.....	37
6.3.7. Retroalimentación.....	37
6.3.8. Productividad.....	38
6.3.9. El desempeño laboral.....	38
6.3.10. La gerencia del talento humano en la gestión de los riesgos psicosociales.....	39
6.4 Marco contextual.....	40
6.5 Marco legal.....	42
7. Hipótesis.....	45
8. Metodología de la investigación.....	46
8.1 Población.....	46
8.2 Fuentes de recolección de la información.....	47
8.2.1 Fuentes de información primarias.....	47
8.2.2 Fuentes de información secundarias.....	48
9. Productos esperados.....	49
10. Resultados.....	50

10.1 Evaluación del nivel de riesgos psicosociales en la empresa Madecentro S.A.S Pasto...	50
10.2 Dominios y dimensiones batería de riesgo psicosocial .....	53
10.2.1 Dominio de la Dimensión “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. ....	53
10.2.2 Dominio de la Dimensión “Control sobre el Trabajo”. ....	54
10.2.3 Dominio de la Dimensión “Demandas del trabajo” .....	55
10.2.4 Dominio de la Dimensión “Recompensas”. ....	56
10.3 Evaluación general de riesgos psicosocial empresa Madecentro Pasto S.A.S. ....	66
10.4 Evaluación del estrés empresa Madecentro Pasto S.A.S. ....	67
11. Productividad laboral en Madecentro S.A.S. Pasto, áreas de producción y ventas .....	70
11.1 Productividad en el área de producción .....	71
11.1.1 Productividad proceso de corte. ....	71
11.1.2 Productividad proceso de enchape. ....	73
11.2 Productividad en el área de ventas .....	74
11.2.1 Productividad área de ventas a precios constantes año 2018. ....	76
12. Correlación entre productividad laboral y riesgos psicosociales en .....	80
Madecentro S.A.S. Pasto .....	80
12.1 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad área de producción .....	82
12.1.1 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad proceso de corte. ....	82
12.1.2 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad proceso de enchape. ....	83
12.1.3 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad área de ventas. ....	85
13. Mapa de estrategias para mitigar los riesgos psicosociales que afectan la productividad en Madecentro Pasto S.A.S. ....	88
Conclusiones .....	96

Recomendaciones .....	99
Referencias.....	100
Anexos .....	102

### Lista de figuras

	<b>pág.</b>
Figura 1. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación A o B.....	52
Figura 2. Histograma nivel de riesgos por trabajador área de ventas Madecentro Pasto S.A.S. ...	58
Figura 3. Histograma nivel de riesgos por trabajador área de producción Madecentro Pasto S.A.S. ....	61
Figura 4. Correlación proceso de corte .....	83
Figura 5. Correlación proceso de enchape .....	84
Figura 6. Correlación área de ventas.....	86

### Lista de tablas

		<b>pág.</b>
Tabla 1.	Ficha técnica Batería de riesgos psicosociales .....	47
Tabla 2.	Definición de la Dimensión del Dominio “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	53
Tabla 3.	Definición de las Dimensiones del Dominio “Control sobre el Trabajo” .....	54
Tabla 4.	Definición de las dimensiones del Dominio “Demandas sobre el Trabajo” .....	55
Tabla 5.	Definición de las dimensiones del Dominio “Recompensas” .....	56
Tabla 6.	Resultados aplicación batería de riesgos psicosociales en trabajadores área de ventas Madecentro Pasto S.A.S. ....	57
Tabla 7.	Puntaje individual trabajador cuatro, nivel de riesgo alto según resultados de batería de riesgos psicosociales .....	59
Tabla 8.	Resultados aplicación batería de riesgos psicosociales en trabajadores área de producción Madecentro Pasto S.A.S. ....	60
Tabla 9.	Puntaje individual trabajador ocho, sección enchape según resultados de batería de riesgos psicosociales .....	63
Tabla 10.	Puntaje individual trabajador ocho, sección enchape según resultados de batería de riesgos psicosociales .....	65
Tabla 11.	Evaluación de riesgos psicosociales empresa Madecentro Pasto S.A.S.....	66
Tabla 12.	Niveles de riesgo de estrés.....	68
Tabla 13.	Niveles de estrés por áreas según batería de evaluación de estrés .....	69
Tabla 14.	Productividad por trabajador proceso de corte .....	72
Tabla 15.	Productividad por trabajador proceso de enchape .....	73

Tabla 16.	Productividad por trabajador área de ventas.....	75
Tabla 17.	Productividad por trabajador área de ventas a precios constantes de 2018.....	78
Tabla 18.	Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores proceso de corte.....	82
Tabla 19.	Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores proceso de enchape .....	84
Tabla 20.	Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores área de ventas .....	85
Tabla 21.	Estrategia 1. ....	89
Tabla 22.	Estrategia 2. ....	90
Tabla 23.	Estrategia 3. ....	91
Tabla 24.	Estrategia 4. ....	92
Tabla 25.	Estrategia 5. ....	93
Tabla 26.	Estrategia 6. ....	94
Tabla 27.	Estrategia 7. ....	95

## **Anexos**

	<b>pág.</b>
Anexo 1. Formato de batería de riesgos psicosociales .....	103
Anexo 2. Formato planilla de productividad diaria área producción .....	113



## Introducción

En la actualidad, para toda empresa en especial aquellas de orden privado donde su principal objetivo económico es la generación de lucro, el estar atento a la productividad de sus trabajadores es primordial y para ello, debe prestarse cuidado particular a los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores que contribuyen en el objetivo del cumplimiento misional organizacional. Es por ello, que en el presente estudio se consideraron los trabajadores de las áreas de producción y de ventas de la empresa Madecentro S.A.S Pasto para la determinación de la posible correlación existente entre las variables riesgos psicosociales y productividad.

Este documento para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior, organiza sus capítulos como sigue; inicialmente considera los aspectos tendientes a la especificidad del problema a tratar, el sustento teórico, investigativo, contextual y legal para soportar estructuralmente la obtención de resultados; por ello se considera además la metodología empleada para tal finalidad a partir de la construcción de cuatro objetivos específicos.

Posteriormente, se da inicio a la presentación de resultados donde se empieza por determinar el nivel de riesgos psicosociales mediante la aplicación de la batería de riesgos psicosociales de la universidad javeriana y que es aprobada por el ministerio de Salud. Así mismo, en el siguiente capítulo, se concentran esfuerzos por evaluar la productividad de los colaboradores de áreas de producción y de ventas de la empresa en mención.

Una vez se cuenta con los resultados de los dos capítulos de resultados ya descritos, se procede a realizar la matriz de correlación de Pearson, con fines de establecer el tipo de correlación existente entre las variables riesgos psicosociales y productividad para las dos áreas de la empresa (producción y ventas). Tras establecer esta correlación, se plantean acciones

tendientes a reducir el nivel de riesgos en los trabajadores de Madecentro S.A.S. Pasto, y a generar conclusiones y recomendaciones acordes a los resultados obtenidos.

## 1. Planteamiento del problema

Los riesgos psicosociales, entendidos como el conjunto de elementos que integran a los trabajadores y a su ambiente laboral, que para Moreno y Báez (2010), evidencian ciertos comportamientos que alteran el rendimiento en una organización, de una forma negativa y genera la necesidad de la intervención de la gerencia con respecto a las decisiones que involucran al talento humano, sin una oportuna injerencia por parte de la alta dirección de la empresa, los riesgos psicosociales pueden repercutir en diferentes problemas.

Además, Moreno y Báez, consideran que estudios diversos demuestran una relación entre los riesgos psicosociales y una gran variedad de enfermedades físicas y mentales, así como consumo de sustancias y trastornos del comportamiento; en el ámbito laboral, puede ocasionar problemas de insatisfacción laboral, accidentalidad, bajas de rendimiento y productividad, pérdida de materiales y comportamientos contraproducentes en el desarrollo diario de las actividades.

Por su parte, en un estudio realizado por Quintero, Africano y Faría (2008), dirigido al personal de servicio de vigilancia de una empresa, se encontró que riesgos psicosociales relacionados con la satisfacción laboral, el autoestima del trabajador, el trabajo en equipo y la capacitación; son factores que se encuentran correlacionados e inciden en el desempeño de los trabajadores (p.39).

Es por lo anterior, que los riesgos psicosociales entendidos como un problema para las empresas, afectan el rendimiento laboral y la salud de los trabajadores; afecciones que repercuten directamente en la productividad de las organizaciones; por que incrementan costos por situaciones como indemnizaciones, asistencia médica, rotación de personal constante, pérdida de tiempo operativo y de materiales, baja concentración, caída del nivel de desempeño y la productividad, accidentes graves, entre otros.

Una vez considerados estos aspectos a nivel general, se procede a contextualizar la problemática en Madecentro S.A.S Pasto, que es una empresa enfocada en la industria del mueble ubicada en la ciudad de Pasto, la cual en los últimos años, ha visto que el incremento de los riesgos psicosociales ha incrementado, esto conforme al último estudio de riesgos realizado en el mes de mayo de 2017; donde se encontró que el 47,82% de los trabajadores tienen un riesgo alto y muy alto y que incide directamente en la productividad especialmente en el área operativa.

Es así, como condiciones de estrés laboral, permisos frecuentes por citas médicas, pérdida de concentración; perjudican el que hacer de Madecentro por que afectan negativamente el clima laboral de los trabajadores y con ello la productividad de las tareas operativas de la empresa.

## **2. Sistematización del problema**

¿La salud psicológica de los trabajadores de Madecentro afecta la productividad de la empresa?

¿Cuál es la correlación entre el desempeño laboral y las prácticas de talento humano?

¿La correlación entre salud psicosocial y productividad es fuerte?

¿Se puede afectar la producción por la salud psicosocial de los empleados?

¿Las afecciones psicosociales afectan el clima laboral en Madecentro?

¿El estrés laboral puede generar costos a la empresa?

¿Cuál es el porcentaje de estrés en Madecentro en el área de producción y ventas?

¿Están relacionados los accidentes e incapacidades con el riesgo psicosocial en Madecentro?

### **3. Formulación del problema**

¿Qué correlación existe entre la productividad y los riesgos psicosociales de los trabajadores en Madecentro S.A.S Pasto años 2016 -2018?

#### **3.1 Objetivos**

##### **3.1.1 Objetivo general.**

Analizar la correlación entre la productividad y los riesgos psicosociales de los trabajadores en Madecentro S.A.S Pasto años 2016 -2018.

##### **3.1.2 Objetivos específicos.**

- Realizar un diagnóstico que determine el nivel de riesgos psicosociales en la empresa Madecentro S.A.S Pasto.
- Medir la productividad laboral en Madecentro S.A.S Pasto, en las áreas de producción y ventas.
- Correlacionar la productividad laboral y los riesgos psicosociales en Madecentro S.A.S Pasto.
- Proponer un mapa de estrategias para mitigar los riesgos psicosociales que afectan la productividad en Madecentro Pasto S.A.S.

## **4. Delimitación del problema**

### **4.1 Delimitación espacial**

El espacio donde se desarrolla esta investigación es la empresa Madecentro Pasto S.A.S; en las áreas de producción y ventas.

### **4.2 Delimitación temporal**

El estudio de la productividad Madecentro Pasto S.A.S se realiza durante los años 2016 a 2018.

### **4.3 Delimitación temática**

La presente investigación contempla temáticas de: riesgos psicosociales, entre los cuales se encuentra el estrés laboral, enfermedades laborales, causales de incapacidades; correlacionados con la productividad y el desempeño de los trabajadores.

## 5. Justificación

La acreditación de esta investigación en primera instancia se sustenta en que aporta al conocimiento existente sobre los riesgos psicosociales y su incidencia en la productividad, cuyos resultados pueden sistematizarse en una propuesta para mejorar el rendimiento de las empresas; demostrando que la gestión de riesgos puede mejorar el desempeño de los trabajadores. Lo anterior mediante la aplicación y articulación de la teoría y los conceptos de ciencias como la psicología y la administración para encontrar soluciones a los problemas relacionados con los factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores en la empresa Madecentro S.A.S Pasto y qué papel desempeña la administración con respecto a esta problemática.

Además, revela la importancia temática que contiene esta investigación, dado que integra dos de las áreas de conocimiento más importantes para administración como lo son la gerencia del talento humano y la productividad.

Así mismo, esta investigación enfatiza en la necesidad de mejorar el nivel de desempeño en la productividad de la empresa Madecentro S.A.S Pasto, mediante la gestión de riesgos psicosociales; permitiendo a la gerencia de esta empresa, contar con una herramienta útil para contrarrestar los efectos de los riesgos psicosociales y minimizar al máximo los efectos que estos provocan en la productividad y con ello, mejorar las condiciones de vida a sus trabajadores.

En el ámbito personal, esta investigación aporta a nuestro crecimiento como profesionales, debido a que nos permite ampliar nuestro conocimiento en forma práctica, y enfatizándonos en dos ramas de la administración como son la gestión humana y la productividad y logrando que se incorporen hasta ser un aplicativo útil a la empresa Madecentro Pasto S.A.S. y su productividad



Esta investigación es de gran importancia, dado que con el resultado que obtendrá intenta potenciar una de las áreas más importantes para toda empresa en este caso la productividad a partir de la reducción de los riesgos psicosociales y garantizando bienestar psicosocial.

## **6. Marco referencial**

### **6.1 Estado del arte**

#### **6.1.1 Referentes internacionales.**

A nivel mundial, se destaca el trabajo en España de la Universidad de Murcia realizado por Soler (2008); el cual tiene como objetivo principal evaluar los factores de riesgo psicosocial en el sector hortofrutícola, donde se estudiaron cinco Organizaciones Productoras de Frutas y Hortalizas (OPFH), ubicadas en la región de Murcia, en este estudio, participaron 638 personas la totalidad de empleados.

Los instrumentos realizados, les permitieron medir aspectos como la carga mental, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión y participación, definición del rol, interés por el trabajador y relaciones personales.

Dentro del estudio anteriormente mencionado, se encontraron resultados relevantes, que demostraron que solo el 28% tenían buenas relaciones interpersonales, cerca de la mitad de los encuestados tienen demasiada carga mental y un 57% poseen autonomía en su trabajo, razones por las cuales, se mostraba dificultad e ineficiencia en el desarrollo de sus labores diarias.

De acuerdo a este estudio, prevenir los riesgos psicosociales resulta mucho más económico que costear las consecuencias que éstos generan para las empresas, de ahí nace la necesidad de aprender a gerenciarlos, por esto es importante analizar cuál sería la decisión que brinde un beneficio mutuo tanto para la empresa como para los trabajadores.

Por su parte Muete (2013), se realizó un trabajo de investigación, el cual tenía como objetivo principal implementar un modelo de gestión de riesgos mediante la eficiente y oportuna aplicación de métodos y procedimientos para minimizar los riesgos laborales que afectan a la

salud, el rendimiento y la satisfacción en general del personal operativo de una estación de combustibles en Ecuador.

El propósito de este trabajo investigativo es brindar herramientas que permitan visualizar la situación actual que presentan sus colaboradores. Además; dar a conocer a los directivos, las medidas que se deben tomar o la manera de administrar los riesgos de manera eficiente y eficaz, esto con el fin de brindar una mejor calidad contractual y garantizar la mayor productividad a la empresa.

En cuanto a los riesgos psicosociales se encontraron en mayor vulnerabilidad a los supervisores, porque tienen un nivel mayor de responsabilidad; son propensos al estrés por trabajos nocturnos; no se toman medidas preventivas necesarias; existe sobrecarga psíquica como monotonía, ritmos inadecuados.

Como se puede observar, el alto grado de riesgos psicosociales dentro de las empresas, generan problemas de productividad, para evitarlos, es de suma importancia implementar un modelo gerencial acorde a las necesidades de cada empresa, es necesario que se promueva el liderazgo y que este permita que haya un mejor control y manipulación de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores y empresas.

### **6.1.2 Referentes nacionales.**

Ahora, contextualizando hacia el entorno colombiano, se trae a consideración, un estudio que aborda el clima laboral en una entidad pública, este trabajo de tesis de la Universidad de Pereira, del autor Vargas (2010), realiza un estudio técnico y humano de clima organizacional en las diferentes secretarías y áreas que conforman la administración municipal de Santa Rosa de Cabal, para diagnosticar el estado actual del ambiente laboral y presentar propuestas de mejoramiento acorde con los resultados obtenidos.

Una vez evaluados aspectos como el aprecio por las ideas e iniciativas del trabajo, la remuneración, la comunicación, la satisfacción por los recursos, el riesgo y bienestar, las relaciones entre jefes, el liderazgo; entre otros, los resultados indican que el clima laboral que se percibe al interior de la administración municipal de Santa Rosa de Cabal es moderadamente bueno, con una calificación media.

Se puede concluir de este estudio, que la mayor fortaleza para la administración municipal de Santa Rosa de Cabal; es contar con un buen equipo de trabajo, evidenciado en las excelentes relaciones interpersonales laborales y en la eficiencia en las labores, como lo manifiesta su autor; es por ello, que se cita como primer referente nacional, pues encamina la temática de que trata la investigación presente.

Continuando con el desarrollo temático de estudios en Colombia, es importante mencionar el artículo de Arenas y Jaramillo (2013), denominado “Riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud en la ciudad de Cali”; el objetivo se concentra en evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo.

En este artículo, los autores exponen los resultados de una evaluación de factores de riesgo psicosocial en la institución de salud; los cuales sostienen que corresponden a nivel de riesgo medio para todo el personal con cargos de jefatura; las demandas generadas por el trabajo sean ambientales y de esfuerzo físico, emocionales, cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, exigencias de responsabilidad del cargo, de carga mental, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo, fueron calificadas en un nivel de riesgo alto.

En cuanto a los resultados de la evaluación a operarios, auxiliares y profesionales sin trabajadores a cargo; el puntaje total los ubica en un nivel de riesgo medio.

Tras exponer estos resultados, los autores señalan la pertinencia de estudiar el comportamiento humano en contextos de trabajo positivamente y de implementar acciones que fomenten el desarrollo integral de experiencias óptimas de trabajo; por lo cual, se torna indispensable la existencia de mecanismos de reconocimiento positivo que permitan premiar y hacer visibles los logros de los trabajadores, incentivando la repetición de comportamientos proactivos a nivel individual y grupal; explicando así, la relación entre el Engagement y la dimensión Recompensas derivadas de la organización y del trabajo que realiza.

El estudio de Arenas y Jaramillo deja en evidencia que, en cualquier tipo de organización, el estudio de aspectos psicosociales articulados con aquellos propios de la administración conlleva a cambios positivos y significativos en la calidad de vida de los trabajadores, de los jefes y se refleja como buen ambiente y clima laboral que propicia además la efectividad de las operaciones misionales de una organización.

Prosiguiendo en el desarrollo paulatino de los referentes a nivel nacional; cabe destacar el realizado para la Universidad Tecnológica de Pereira elaborado por Carvajal, y Ramírez (2011); titulado “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación Sirviendo con amor en la ciudad de Pereira”; trabajado desde el enfoque de gestión de riesgo ocupacional.

La investigación de Carvajal y Ramírez consiste en observar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales intra laborales, extra laborales e individuales, y la propuesta de un modelo metodológico de prevención e intervención, en el cual se identifican aspectos a mejorar en la organización del trabajo y plantear acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos que hacen parte de la corporación; para lo cual hacen uso de la herramienta de análisis descriptiva y metodológica del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de mejora continua; para el diagnóstico, propuesta y conclusiones; obteniendo como resultado un

modelo de intervención enfocado en los riesgos psicosociales de la corporación Sirviendo con Amor; donde el área de talento humanos se debe fortalecer, así como sus procesos integradores; concluyen además, la necesidad de que la corporación cuente con un programa de salud ocupacional actualizado e implementar el estudio de los factores de riesgos psicosociales en la dinámica organizacional.

Concluyendo, se observa que en los diversos estudios destacados en este apartado investigativo, el análisis de las condiciones psicosociales de los trabajadores cobra relevancia; esto por cuanto, las empresas tanto del orden internacional como a nivel Colombia, comprenden que quienes forman sus equipos de trabajo son seres humanos con virtudes puestas a su disposición con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos misionales, pero que requieren motivación y en especial que sus necesidades físicas y psicosociales sean atendidas para así entregar su mayor potencial en el desarrollo de sus funciones laborales.

### **6.1.3 Referentes regionales.**

A nivel departamental, entre los estudios desarrollados se encuentra el artículo investigativo de Flórez y Torres (2012), de la universidad de Nariño; denominado: “Efectos de un programa de promoción y prevención sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la planta Daza de la empresa Pofrescol LTDA”, en el cual se plantea como objetivo, el análisis de los efectos que un programa de promoción y prevención en riesgos psicosociales tiene sobre dichos riesgos y sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la planta Daza de la Empresa Pofrescol; este artículo responde a una investigación explicativa con un enfoque cuantitativo, debido a que las variables dependientes riesgos psicosociales y satisfacción laboral fueron medidas y los resultados obtenidos se interpretaron a través de herramientas estadísticas; los resultados a que llegan los autores es que tras la aplicación de un programa de promoción y

prevención en riesgo psicosocial se alteran las variables riesgo psicosocial y satisfacción laboral; hipótesis que está relacionada con la pretensión de la presente investigación.

La implementación del programa de promoción y prevención en riesgos psicosociales creó conciencia en los empleados pertenecientes al grupo experimental acerca de los riesgos que se encuentran en la empresa y son más reflexivos en los efectos que estos riesgos tienen en su desempeño laboral y de igual manera en su salud y bienestar; y la productividad laboral, se ve influenciada por los factores de riesgo psicosocial laboral y el estrés, puesto que no se puede desligar a una persona de las condiciones en las cuales trabaja y que se deben asegurar para ser intervenidos.

Por su parte, Mesías (2013), realiza un análisis titulado “Factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan la percepción sobre el clima laboral en los trabajadores del banco Caja Social sede Pasto”, en el cual, se establece la relación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales sobre la percepción del clima laboral de los funcionarios del Banco Caja Social sede Pasto; encontrando que: la satisfacción del trabajo es de gran importancia en la percepción individual del clima organizacional, ya que en la medida que un trabajador se sienta satisfecho, contribuye al mejoramiento continuo de los servicios que presta la organización y por ende valora de forma objetiva y positiva el clima que le rodea; la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como también de autoestima y autorrealización en los empleados incrementara la motivación por la labor que están realizando. Así mismo, a partir de la medición de variables, se refleja que los trabajadores se encuentran en un riesgo alto, a nivel sicosocial intralaboral, lo que se traduce problemas asociados con el estrés laboral y accidentalidad en el trabajo.

Por lo anterior, es posible deducir que investigaciones diversas conllevan a comprender que los riesgos psicosociales se han convertido en una prioridad para las empresas debido a que su

cuidado puede mejorar el comportamiento y desempeño de cada trabajador; es por eso, que la gerencia debe enfocarse en la identificación y control de estos aspectos para poder tomar decisiones que contribuyan a un mejor y adecuado ambiente de trabajo.

Además, la gerencia del talento humano puede influir notoriamente en la prevención de riesgos psicosociales mediante técnicas que contribuyan a la motivación en el trabajador, a partir de la implementación de actividades que permitan el esparcimiento para poder generar lasos y mejorar los factores que los ocasionan.

También, los colaboradores de las organizaciones deben sentir una excelente relación con el equipo de trabajo; por lo tanto, es correcto que la gerencia de cada organización refuerce estos lazos mediante acciones de capacitación y otras técnicas, como activar las relaciones de comunicación de doble vía entre jefes y colaboradores, liderazgo y aprecio por las ideas e iniciativas del empleado.

## **6.2 Marco conceptual**

### **6.2.1 Riesgos psicosociales.**

En palabras del comité mixto OIT-OMS, son: "las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, unificadas a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; por cuanto todos estos factores inciden e influyen la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (9a Reunión, 1984).

Es así que, en esta investigación, los riesgos psicosociales serán entendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición; pueden afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores.



### **6.2.2 Estrés laboral.**

Recordando la definición de Slipak (2007), el estrés es el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla; el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación.

### **6.2.3 Productividad.**

Para Estrada, Rodríguez, y Cañedo (2009), la productividad, es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado: siendo estos últimos: trabajador, capital, tiempo y costes durante un periodo determinado; de acuerdo a esta definición, la productividad será enfática en esta investigación desde el factor trabajador o colaborador de una empresa.

### **6.2.4 Batería de Riesgos Psicosociales.**

De acuerdo a la definición de Schaufeli y Salanova (2002); La batería de Riesgo psicosocial es una herramienta que permite identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de una empresa para mejorar los factores de riesgo psicosocial y por ende la productividad en el trabajo; esta es la definición a que se hará referencia como batería de riesgos psicosociales en esta investigación.

## **6.3 Marco teórico**

Para dar sustento teórico desde la teoría a los aspectos a tratar en el transcurso de desarrollo de esta investigación, se procede al desglose detallado de estos, se parte de una introducción corta a los mismos y finalmente se consolida argumentos adecuados.

### **6.3.1. Salud Laboral.**

En primera instancia se da un acercamiento al tema de salud laboral, el cual deja de ser un problema individual para transformarse en un problema social y empresarial, convirtiéndose, en un derecho del trabajador según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31 de 1995.

Además, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha desarrollado el concepto de “decent work” (trabajo decente) para referirse al contexto laboral básico del que debe partirse en cualquier parte del mundo, esto porque las condiciones laborales son ampliamente deficitarias aun en la actualidad y reproducen formas similares a condiciones laborales insalubres. El concepto de “Trabajo decente” incluye aquellos aspectos laborales que hacen referencia tanto al derecho a la salud en el trabajo como un derecho básico como al derecho social al trabajo en sí mismo, dos aspectos vinculados mutuamente y que no pueden desarrollarse el uno al margen del otro.

Lo anterior comprendido por que al transcurrir el tiempo, tanto hombres como mujeres han estado involucrados en su día a día por acciones pecuniarias de ejercicio de un trabajo; por lo anterior, se han visto inmersos en situaciones de riesgo para la salud y en el peor de los casos su vida; riesgos como accidentes laborales o padecer una enfermedad a consecuencia de la actividad que realiza; riesgos que según Janaica (2000), son “elementos, fenómenos ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo”.(p. 16)

### **6.3.2. Factores de riesgo psicosocial.**

De acuerdo con Charria, Sarsosa y Arenas (2011), los factores de riesgo psicosocial se definen como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición pueden

afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores a partir de respuestas de estrés y enfermedades asociadas; estas se reflejan según los autores por el exceso de exigencias psicológicas del trabajo: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

Charria, Sarsosa y Arenas también afirman que estos riesgos se presentan por:

La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: cuando no existe margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo.

Las escasas compensaciones del trabajo: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puestos o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto e incluso violento o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por ejemplo.

Doble jornada o doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos.

Los factores psicosociales además, se refieren al estudio del estrés catalogado como un problema emergente de salud pública; como lo afirman Moncada et. al., (2007): los factores de riesgo psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud. Sin embargo, no se trata de un hecho nuevo; lo que la investigación ha identificado como “factores de riesgo psicosocial” no son más que condiciones de trabajo, estrechamente relacionadas con la organización, que son causa de enfermedad.

### **6.3.3. Estrés laboral.**

En lo referente al estrés laboral que es un elemento clave de esta investigación, debe mencionarse conforme a López y Exposito (2016), que este corresponde a la reacción desencadenada por las exigencias y dificultades que el trabajo representa para una persona

determinada; esto ligado a su personalidad y a la forma subjetiva en que realiza su trabajo; sus características y el ambiente en que se desarrolla.

Es así, que los efectos del estrés ocasionan sufrimiento y agotamiento laboral que se traslada, además al ámbito personal y la convivencia familiar y social; mientras que en el trabajo afecta negativamente al equipo y la productividad según lo establece Rubio (2007).

Para García (2013), en su libro la productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo el estrés aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Lo cual se traduce en problemas de salud física y mental.

#### **6.3.4. Batería de riesgos psicosociales.**

El Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Universidad Javeriana, crean una batería que permite realizar la medición del nivel de riesgos psicosociales, este instrumento consta de dos formatos, uno para directivos, administradores, y otras para área operativa; esta batería mide cada dominio del riesgo psicosocial: demandas del trabajo, control, liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

#### **6.3.5. Remuneración de trabajo y estrés.**

Continuando con este recorrido teórico, contemplamos aspectos referentes a la remuneración del trabajo y el estrés, la cual implica un pago monetario por el esfuerzo humano y resulta necesaria para la subsistencia personal y familiar en la mayoría de las sociedades. El intercambio de trabajo por dinero constituye una práctica muy útil, cuando se pretende motivar al trabajador.

Este aspecto, se asocia muy estrechamente a aquellos sistemas en los que se ofrecen incentivos a un esfuerzo humano extraordinario o sostenido. Aunque, evidentemente, puede haber estrés en cualquier entorno laboral en que la remuneración no se base en los incentivos, los

niveles de esfuerzo físico y mental muy superiores a los normales y capaces de producir lesiones o un estrés mental patológico se suelen producir principalmente en entornos caracterizados por determinadas formas de remuneración mediante incentivos.

La medición de este incentivo se puede dar por diversos factores relacionados a la productividad según cada empresa, por ejemplo, cantidades producidas, tiempo de entrega, gestión de ventas, presupuestos de trabajo, entre otros. La importancia de esta medición es que esté ligada a los objetivos organizacionales y es esencial tener bien definido el modelo de medición de cada proceso antes de generar los incentivos.

#### **6.3.6. Autoestima.**

Hablar de autoestima es fundamental, entendiendo que se define como el carácter favorable de la autoevaluación de las características individuales; además, según lo afirma Brockner (1988); se ha encontrado que un bajo nivel de autoestima se ha considerado desde hace mucho tiempo como uno de los factores causantes de trastornos fisiológicos y psicológicos. Según Los resultados de varias investigaciones se deduce que la sensación de bienestar físico y la satisfacción de las personas con bajo nivel de autoestima se pueden mejorar, bien reduciendo la presencia de los estresores de rol, bien fomentando su nivel de autoestima.

#### **6.3.7. Retroalimentación.**

El ofrecimiento de una retroinformación de evaluación del rendimiento centrada más en los comportamientos positivos que en los errores y dificultades, permite que los trabajadores puedan descubrir nuevos cauces para mejorar su rendimiento que para efectos de esta investigación se entiende desde el ámbito laboral.

### **6.3.8. Productividad.**

El mejorar el rendimiento de un trabajador determina la productividad de una empresa, dado que es uno de los factores de producción; la productividad implica la mejora del proceso productivo; y esta mejora se obtiene de la comparación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos; por ello, la productividad es una medida que relaciona la obtención de lo producido y los recursos que se usan para tal finalidad (Paz, 2013); de acuerdo a esta afirmación, la productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; por ejemplo, si la cantidad de horas se mantienen fijas pero se incrementa el salario por hora pagado a los empleados, se puede crear bajo ciertas condiciones un efecto de motivación que incrementará el rendimiento de los trabajadores. De tal forma, si calculamos la cantidad de “x” producto fabricado por hora y lo dividiéramos por la cantidad de horas utilizadas, podríamos ver reflejado un incremento de productividad. Pero si tuviésemos debidamente en cuenta el incremento salarial, se podría llegar a observar un incremento o no de la productividad, dependiendo de si el incremento en el valor de la cantidad producida fue superior o igual al incremento salarial.

### **6.3.9. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau (1994), este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo; Gómez (1999).

Lo anterior es descrito con el fin de conocer cuáles son las principales causas que pueden reducir la calidad del trabajo de cada uno de los miembros del personal, y de acuerdo a sus efectos que se ven reflejados podremos determinar una causa y por ende una solución ya sea general o persona a persona pues como ya se mencionó esto depende de la perspectiva que cada persona tenga al estado que se encuentre en su sitio de trabajo.

#### **6.3.10. La gerencia del talento humano en la gestión de los riesgos psicosociales.**

En definitiva, la existencia de los riesgos psicosociales es una realidad de todas las organizaciones que, si bien no se pueden eliminar de raíz porque no existen fórmulas simples y prácticas para trabajar con la gente, ni existe una solución ideal para los problemas de la organización. Todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de calidad de las relaciones humanas en el trabajo, neutralizándolos con el manejo y toma de decisiones por parte de la gerencia que beneficien las relaciones interpersonales y por ende, los objetivos generales como los particulares, considerando que el

recurso humano dentro de las organizaciones debe manejar una buena comunicación ya que ayuda a mejorar el comportamiento de las personas, permitiendo transmitir ideas, pensamientos, sentimientos, actitudes, etc., la cultura y la educación se transmite y se adquiere gracias a la comunicación. Y gracias al flujo de información se puede lograr retroalimentación entre todos los elementos y lograr una mejor productividad permitiendo que en el proceso liderazgo se puedan establecer compromisos, delegar y asignar funciones e incluso llevar a cabo la integración de las capacidades individuales y grupales.

Según Chiavenato (2002) "El enfoque contingencial destaca que no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un modelo organizacional único y exclusivo, es decir, no existe una forma única que sea mejor para organizar con el propósito de alcanzar los objetivos". Por ello, el liderazgo es un proceso constante de readecuación e inherente a toda la vida y dentro las organizaciones busca aprovechar el desarrollo de sus colaboradores, de sus capacidades, motivaciones y valores, y no solo su desempeño.

Por lo tanto, Mcgregor (1999), dice que una de las tareas principales del administrador, es organizar el esfuerzo humano para servir a los objetivos económicos de la empresa. Toda decisión de la gerencia tiene efectos que se traducen en el comportamiento humano.

#### **6.4 Marco contextual**

En el artículo 17 del plan de desarrollo 2016 – 2019 de Pasto, se establecen las características de división política administrativa del municipio que permite articular el macro contexto donde se desenvuelve esta investigación y por lo tanto el municipio de Pasto:

“se encuentra ubicado en el sur occidente de Colombia, en medio de la cordillera de los Andes, en el macizo montañoso denominado Nudo de los Pastos, cuenta con importantes accidentes orográficos, entre los cuales se destacan: el Volcán Galeras, el Cerro Bordoncillo, Morasurco, Patascoy, Campanero, Alcalde, Pan de Azúcar y Putumayo. La extensión total del municipio de Pasto es de 1.131 km<sup>2</sup>, (el 3,4% del área departamental), de los cuales el 2,3 por ciento (26,4 km<sup>2</sup>), corresponden al área urbana y el porcentaje restante (1.104,6 km<sup>2</sup>) al área rural; en su zona urbana, cuenta con doce comunas y en la zona rural con 17 corregimientos: Morasurco, La



Caldera, Genoy, Mapachico, Obonuco, Gualmatán, Jongovito, Catambuco, El Socorro, Santa Bárbara, El Encano, La Laguna, San Fernando, Mocondino, Jamondino, Cabrera y Buesaquillo. Limita por el norte con los municipios de: La Florida, Chachagüí y Buesaco; por el sur con el Departamento del Putumayo y el municipio de Funes; por el oriente con el municipio de Buesaco y el Departamento del Putumayo y por el occidente con los municipios de Tangua, Consacá y La Florida. Según proyección del DANE, la población del municipio de Pasto para el año 2015 fue de 439.993 habitantes (el 25,2 por ciento de la población total del Departamento de Nariño); de los cuales, el 51,7 por ciento son hombres (227.611) y el 48,3 por ciento son mujeres. En cuanto a su distribución espacial, el 83,1 por ciento (365.651 habitantes), se ubica en la parte urbana del municipio y el porcentaje restante (16,9 %) en el sector rural”.

Una vez, expuestas las características principales del municipio, se continúa con la caracterización de la empresa objeto de este estudio; Madecentro S.A.S, la cual se dedica a la comercialización de productos y servicios de la industria del mueble y la madera; su ubicación es la calle 18 No 15 – 88 del municipio de Pasto.

Además de la comercialización de estos productos como materia prima, Madecentro ha querido potenciar y facilitar el trabajo de carpinteros y clientes finales, mediante la prestación de servicios como corte y enchape de piezas, que permite un mejor acabado del producto y garantizado la calidad y estética de cada pieza entregada.

Conforme con los documentos misionales y principios básicos de la empresa se encuentra que Madecentro a definido:

Misión:

“Con pasión, creamos y desarrollamos muebles y ambientes innovadores”

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 automatizados, amigables y simples.

- Promesa de Valor:

Rapidez, calidad y cumplimiento del servicio

Variedad y disponibilidad del producto

Conocimiento del cliente

Valores fundamentales  
Enfoque al cliente  
Hablar con la verdad  
Proactividad e innovación  
Hacer las cosas simples  
Desarrollo y bienestar de los empleados y sus familias

- Financiera y comercial:

Al 2022 incrementaremos en un 60% las ventas con respecto al 2017

Aprendizaje y desarrollo

Lograr en la fuerza de venta un conocimiento superior referente en Vilma, MAC, productos, servicios y procesos de venta

Garantizar la estabilidad laboral, identificar y contribuir al desarrollo de todos los empleados, mejorar la herramienta de diseño del pdv para satisfacer la demanda del cliente final, desarrollar la cultura de innovación y comunicación en la empresa, implementar un modelo de responsabilidad social corporativa y contribuir a la protección del medio ambiente

Cliente, alcanzar un nivel de satisfacción de clientes superior al 90%, conseguir que las ventas a cliente final representen el 50% de las ventas totales.

Para el 2022 capacitaremos 5 mil carpinteros o instaladores en productos y servicios.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo: Madecentro se ha preocupado por la salud y el bienestar de sus trabajadores, es por esto, que constantemente genera videos en los cuales explica claramente temas como la ergonomía y su importancia, las posturas que se debe tener, las normas de protección personal, las rutas en caso de accidentes, incendios entre otras catástrofes.

## **6.5 Marco legal**

Colombia posee un amplio marco normativo referente a la salud ocupacional y el manejo del talento humano, se tendrá en cuenta las siguientes resoluciones y decretos concernientes a los mismos y los cuales aportaran bases a la presente investigación:

Decreto N°. 586 de 1983: decreto por medio del cual se crea el “Comité de Salud ocupacional, con el objeto de diseñar y coordinar programas de salud ocupacional.

Decreto N°. 614 de 1984: decreto por el cual determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país, para la constitución posterior del Plan Nacional Unificado en el campo de la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Este decreto fue

creado para propender por el mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores, prevenir daños en la misma y eliminar o controlar los agentes nocivos del ambiente laboral.

Resolución N°. 1016 de 1989: resolución por medio de 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.

Decreto N°. 1295 de 1994: decreto por medio del cual se determina a organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en él se trata sobre la sobre prevención de los riesgos laborales y se establece las responsabilidades del gobierno nacional de expedir las normas reglamentarias técnicas tendientes a garantizar la seguridad de los trabajadores y de la población en general en cuanto a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, además fija la prestación de la atención en salud e incapacidades, es el encargado de fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, así como el control de los riesgos ocupacionales.

Decreto N°. 1832 de 1994: decreto por medio del cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales para efectos del decreto 1295 de 1994. En este decreto se nombran las enfermedades producidas por materiales, herramientas, equipos, medio laboral en el que el trabajador se desenvuelve y patologías causadas por el estrés las cuales se relacionan con sobrecarga cuantitativa de trabajo y con el tiempo para ejecutarlo, con el trabajo repetitivo y monótono o combinados con ritmo impuesto por la máquina, con las técnicas de producción en masa, trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Resolución N°. 2646 de 2008: Resolución por medio de la cual se establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.

Decreto N°. 1443 del 2014: decreto de obligatorio cumplimiento, mediante el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Su objetivo principal es promover la seguridad y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, debe ser aplicado por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo.

## **7. Hipótesis**

Ho. No existe relación entre el desempeño laboral y los riesgos psicosociales de los trabajadores de Madecentro Pasto

Hi. Los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa Madecentro Pasto, afectan negativamente el desempeño laboral

Ha. Los riesgos psicosociales afectan positivamente a la productividad de los trabajadores de Madecentro Pasto.

## **8. Metodología de la investigación**

La presente investigación es de corte cuantitativo, pretende realizar mediciones de variables para correlacionar sus comportamientos a partir del uso de la estadística; las variables dependientes son la productividad laboral y los riesgos psicosociales en la empresa Madecentro S.A.S Pasto.

El Tipo de investigación en que se realiza este estudio que se realiza es de tipo analítico descriptivo, que se refiere a la caracterización de un objeto de estudio en relación con las cualidades propias del tema abordado, combina criterios de clasificación que permiten ordenar, agrupar o sistematizar las variables involucradas en esta propuesta (Rojas, 2015).

El método de investigación a que responde este trabajo es el método deductivo, ya que parte de una caracterización general de las condiciones psicosociales de la población objeto de esta propuesta, para obtener así, un diagnóstico específico frente a la variable productividad en la empresa destinada para análisis.

### **8.1 Población**

la investigación podría hacer uso de la fórmula para cálculo de muestreo aleatorio simple, por cuanto la población es finita; pero, conociendo que la población a estudiar es pequeña, no se hará uso de muestreo; se trabajará con la totalidad de la población que es de 13 empleados de la empresa Madecentro Pasto S.A.S. en sus áreas de producción y ventas, por cuanto se realiza como instrumento de recolección de información el cuestionario Tipo B de la batería de riesgos psicosociales que es aplicable a trabajadores con rol operativo dentro de las organizaciones; que para el caso puntual de la empresa de estudio, corresponden a las áreas de producción y ventas.

## 8.2 Fuentes de recolección de la información

### 8.2.1 Fuentes de información primarias.

La recolección de información primaria se realiza con la aplicación de la batería de medición de riesgos psicosociales y los indicadores de productividad por empleado de los años 2016 - 2018 de la empresa Madecentro S.A.S Pasto.

Para este estudio, se decide utilizar el cuestionario B de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), A continuación, se presenta la ficha técnica del cuestionario.

**Tabla 1. Ficha técnica Batería de riesgos psicosociales**

Nombre	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Objetivo del cuestionario	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Tipo de instrumento	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems	97 ítems
Duración de la aplicación	30 minutos (duración promedio).
Materiales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Validez	Se estimó a partir del procesamiento estadístico, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems por dimensiones, la relación entre las dimensiones, dominios y el puntaje total del cuestionario, para la obtención de resultados.
Confiabilidad	La confiabilidad de los cuestionarios de esta batería, esta justificada por el desarrollo e implementación por parte del Ministerio de protección social y la pontificia universidad Javeriana para la medición de los riesgos psicosociales que inciden dentro de una organización o empresa.

Fuente: elaboración propia

### **8.2.2 Fuentes de información secundarias.**

Las fuentes secundarias, para la realizar esta investigación son la constitución política nacional de Colombia, y ministerio de trabajo, informes de la OIT, investigaciones, antecedentes y demás de información contenida en libros, tesis, revistas, folletos y páginas web.



## **9. Productos esperados**

Los principales productos de la investigación de la correlación entre Riesgos Psicosociales y Productividad de los empleados de la empresa Madecentro Pasto S.A.S., serán los siguientes:

- Informe final
- Ponencia
- Informe para la empresa

## **10. Resultados**

### **10.1 Evaluación del nivel de riesgos psicosociales en la empresa Madecentro S.A.S Pasto**

Con el propósito de dar respuesta a este objetivo, aplicamos el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral desarrollado por la Universidad Javeriana para el Ministerio del Trabajo, como batería de medición de riesgos psicosociales.

Cabe mencionar antes de proseguir con la evaluación, que conforme lo menciona el Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia, en la Resolución 2646 de 2008, se han establecido puntualmente los factores psicosociales que deben ser considerados tanto para fines de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al sistema de seguridad social integral (Ministerio de la protección social, 2008).

Definiendo las siguientes categorías: estrés; como la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual; carga física: referida al esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas; carga mental: entendida como la demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea o labor; carga psíquica o emocional: que se refiere a la exigencia psicoafectiva de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador.

La categorización de riesgos psicosociales, permite establecer un conjunto de variables que se estudian mediante una batería de instrumentos válidos y confiables para evaluar el riesgo

psicosocial; el cuestionario de la batería mencionada establece dos formas; la primera de ellas la Forma A, que aplicamos para el personal administrativo o con cargos de jefatura en una organización y la Forma B, la cual empleamos para los colaboradores con cargos operativos; siendo esta última, la utilizada para evaluar los riesgos psicosociales de los colaboradores de la empresa Madecentro Pasto S.A.S., que fue la población específica de desarrollo de esta investigación.

Es entonces que el cuestionario desarrollado, respondió a las necesidades de comprensión de la opinión del personal de las áreas de ventas y de producción de la empresa Madecentro Pasto S.A.S., respecto de algunos aspectos de su trabajo; debe destacarse que este cuestionario comprendido por 97 interrogantes no buscó evaluar al trabajador, en cambio se preocupó por indagar y conocer cómo era la labor asignada a cada colaborador operativo de las áreas mencionadas con antelación.

Continuando; la batería de evaluación de riesgos psicosociales presenta el esquema presentado en la tabla posterior:

**Figura 1. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación A o B**

**Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).**

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
Consistencia del rol	✓	✗	
<b>RECOMPENSA</b>	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

✓ Dimensión evaluada.  
 ✗ Dimensión no evaluada.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

En la anterior figura, se pueden evidenciar cuatro dominios fundamentales a partir de los cuales se esquematiza la batería de riesgos psicosociales con el fin de explicar las condiciones intralaborales; estos son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa. Cada uno de estos dominios involucra dimensiones sobre las cuales se realiza la evaluación y que en seguida se procede a su definición y a explicar los resultados obtenidos para el caso de estudio del presente documento; la evaluación de riesgos psicosociales de los trabajadores de las áreas de producción y ventas de la empresa Madecentro Pasto S.A.S.

Se resalta entonces, que de acuerdo con Villalobos (2013), la batería define las condiciones intralaborales como: “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

## 10.2 Dominios y dimensiones batería de riesgo psicosocial

### 10.2.1 Dominio de la Dimensión “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

**Tabla 2. Definición de la Dimensión del Dominio “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<b>CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO</b>	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
<b>RELACIONES CON COLABORADORES (SUBORDINADOS)</b>	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
<b>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.
<b>RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. - Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. - El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). - La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Fuente: Ministerio de la protección social

La tabla presentada, explica cada una de las cuatro dimensiones que comprende el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, siendo la primera subdivisión tratada en la batería de riesgos aplicada a los colaboradores de las áreas de producción y ventas en Madecentro Pasto S.A.S.

En este dominio, se contempla que el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores; y que las características de estas relaciones influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Mientras que, al tratar las relaciones sociales en el trabajo, se indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral e incluye aspectos como la posibilidad de

contacto, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social y finalmente los aspectos emocionales, como la cohesión.

### 10.2.2 Dominio de la Dimensión “Control sobre el Trabajo”.

**Tabla 3. Definición de las Dimensiones del Dominio “Control sobre el Trabajo”**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<b>CLARIDAD DE ROL</b>	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.
<b>PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO</b>	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.
<b>OPORTUNIDADES PARA EL USO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
<b>CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO</b>	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
<b>CAPACITACIÓN</b>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

Este dominio, hace alusión a la posibilidad de que el trabajo puede influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización del trabajador. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan a una persona la posibilidad de influir sobre su trabajo; este aspecto, fue el segundo evaluado en los empleados de Madecentro Pasto S.A.S.

### 10.2.3 Dominio de la Dimensión “Demandas del trabajo”.

**Tabla 4. Definición de las dimensiones del Dominio “Demandas sobre el Trabajo”**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<b>DEMANDAS CUANTITATIVAS</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
<b>DEMANDAS DE CARGA MENTAL</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.
<b>DEMANDAS EMOCIONALES</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.
<b>EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO</b>	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.
<b>DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO</b>	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.
<b>DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO</b>	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
<b>CONSISTENCIA DEL ROL</b>	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
<b>INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL</b>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.

Fuente: Ministerio de la Protección Social

En este Dominio denominado “Demandas del trabajo”, se hace alusión a las exigencias que el trabajo impone sobre el colaborador; estas pueden ser de diversa naturaleza u origen, por ello se subdividen en cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo; las anteriores, forman parte integral de la batería de riesgos psicosociales aplicada.

#### 10.2.4 Dominio de la Dimensión “Recompensas”.

**Tabla 5. Definición de las dimensiones del Dominio “Recompensas”**

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
<p><b>RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA</b></p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.</p>
<p><b>RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN</b></p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p>

Fuente: Ministerio de la Protección Social

Este término, trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera o compensación económica por el trabajo, de estima o compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Una vez considerada la definición general de cada uno de las dimensiones de los cuatro dominios que se contemplan en la batería de riesgos psicosociales, aplicada de manera individual a cada uno de los trece colaboradores de las áreas de producción y de ventas de la empresa Madecentro Pasto S.A.S., se presentan a manera de resumen, los resultados según los puntajes



que se obtuvieron una vez realizadas las evaluaciones particulares a los colaboradores de la empresa objeto de estudio y que se recogen en las siguientes tablas:

**Tabla 6. Resultados aplicación batería de riesgos psicosociales en trabajadores área de ventas Madecentro Pasto S.A.S.**

RESULTADOS DE APLICACIÓN DE BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES ÁREA DE VENTAS								
ÁREA	CARGO	TRABAJADOR	RESULTADO	PUNTAJE	POR ÁREA		POR CARGO	
VENTAS	EXTERNAS	TRABAJADOR 1	RIESGO MEDIO	29,63	25,61	RIESGO BAJO	27,31	RIESGO MEDIO
		TRABAJADOR 2	RIESGO BAJO	25				
	MOSTRADOR	TRABAJADOR 3	SIN RIESGO	19,58				
		TRABAJADOR 4	RIESGO ALTO	34,27			24,48	RIESGO BAJO
		TRABAJADOR 5	SIN RIESGO	19,58				

Fuente: elaboración propia.

La anterior tabla, permite observar los puntajes que los trabajadores del área de ventas tanto externas como en mostrador, obtuvieron una vez contestado el cuestionario de la batería de riesgos psicosociales de la que se ha tratado con anterioridad; estos puntajes se promedian, para obtener un resultado total del área, además de mostrar que aun dentro del área de ventas se presentan dos resultados a saber y son; para las ventas de tipo externo, el puntaje obtenido ubica a estos trabajadores en un nivel de riesgo medio mientras que los trabajadores de ventas en mostrador obtuvieron un puntaje correspondiente a un riesgo bajo.

Es necesario aclarar que, de acuerdo con el Ministerio de la Protección Social, los puntajes obtenidos después de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, se requirió ubicarlos según su resultado en un nivel de riesgo que puede ser alto, medio o bajo y que responden a los siguientes requerimientos:

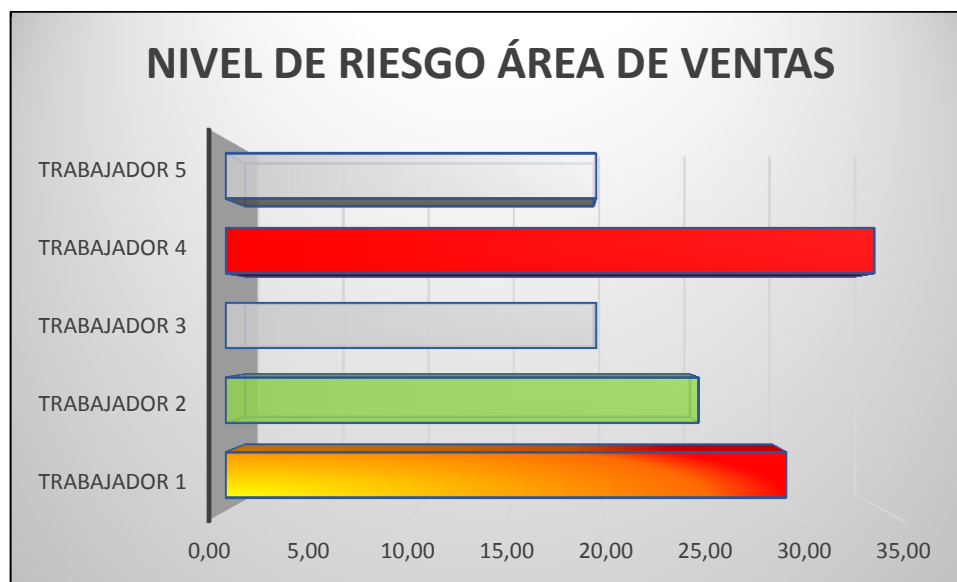
- Como aspecto de intervención prioritaria (Rojo), se presentan aquellos puntajes iguales o superiores a 30% en la sumatoria de la categoría alto y más alto.

- Como aspecto de intervención preventiva (Naranja), se presentan aquellos puntajes iguales o superiores a 30%, en la calificación riesgo medio.

- Como factor protector para la Empresa (Verde), aquellos puntajes iguales o superiores a 30% en la sumatoria de la categoría bajo y despreciable; teniendo en cuenta la correlación con el prioritario.

Una vez descritos los requerimientos anteriores, para una mejor comprensión se presentaron los mismos resultados a continuación, gráficamente.

**Figura 2. Histograma nivel de riesgos por trabajador área de ventas Madecentro Pasto S.A.S.**



Fuente: elaboración propia

Los resultados graficados, permiten corroborar que a pesar de que se trate de cinco trabajadores de una misma área, existen dos trabajadores; el número 4 y el número 1, cuyos puntajes se consideraron riesgos psicosociales que requerían intervención, por ubicarse el primero de ellos (trabajador 4), en un nivel de riesgo alto; mientras que el trabajador 1, en un porcentaje de riesgo medio pero que estaba al límite de llegar a pasar a un riesgo de tipo alto.

**Tabla 7. Puntaje individual trabajador cuatro, nivel de riesgo alto según resultados de batería de riesgos psicosociales**

CALCULO DE PUNTAJES									
TRABAJADOR 4						VENTAS			MOSTRADOR
DOMINIOS	DIMENSIONES				EVALUACIÓN POR DIMENSIONES			EVALUACIÓN POR DOMINIOS	
		puntaje	factor de t.	Puntaje trans		FACTOR D T DOMINIOS	x dominios		
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	características del liderazgo	9	52	17,3	RIESGO MEDIO	120	30,0	RIESGO ALTO	
	relaciones sociales en el trabajo	22	48	45,8	RIESGO MUY ALTO				
	retroalimentación de desempeño	5	20	25,0	RIESGO MEDIO				
	relación con los colaboradores	0	0	0,0	NO APLICA				
Control sobre el trabajo	claridad de rol	3	20	15,0	RIESGO MEDIO	72	19,4	RIESGO MEDIO	
	Capacitación	0	12	0,0	SIN RIESGO				
	participación y manejo del cambio	3	12	25,0	RIESGO MEDIO				
	oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	4	16	25,0	RIESGO MEDIO				
	control y autonomía sobre el trabajo	4	12	33,3	RIESGO ALTO				
Demandas del trabajo	demandas ambientales y de esfuerzo físico	26	48	54,2	RIESGO MUY ALTO	156	52,6	RIESGO MUY ALTO	
	demandas emocionales	15	36	41,7	RIESGO MUY ALTO				
	demandas cuantitativas	6	12	50,0	RIESGO MUY ALTO				
	influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	9	16	56,3	RIESGO MUY ALTO				
	exigencias de responsabilidad del cargo	0	0	0,0	NO APLICA				
	demandas de carga mental	20	20	100,0	RIESGO MUY ALTO				
	consistencia del rol	0	0	0,0	NO APLICA				
	demandas de la jornada de trabajo	6	24	25,0	RIESGO MEDIO				
Recompensas	recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	16	0,0	SIN RIESGO	40	2,5	SIN RIESGO	
	reconocimiento y compensación	1	24	4,2	RIESGO BAJO				
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL GENERAL		133	388	34,3	RIESGO ALTO				

Fuente: elaboración propia

La tabla anterior, muestra a detalle los puntajes obtenidos por el trabajador número 4 del área de ventas, tras aplicar la batería de riesgos psicosociales, y según la percepción del trabajador, cinco de las ocho dimensiones del dominio demandas del trabajo, representan riesgo psicosocial muy alto, resaltando de ellas las demandas ambientales, emocionales, cuantitativas, de carga mental así como la influencia del trabajo en el entorno extra laboral; además, de acuerdo a la percepción del trabajador, sus funciones laborales presentaban exigencias altas que involucran las condiciones de carga física y seguridad industrial, periodos extensos de trabajo sin pausas activas, aun superiores al tiempo correspondiente al horario laboral normal; lo cual se refleja en el puntaje de 52,6% en este dominio; haciendo evidente también, que el trabajador presenta insatisfacción con el ambiente laboral en que desarrolla sus funciones, dado que en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el puntaje de 30%, responde a riesgo muy alto.

**Tabla 8. Resultados aplicación batería de riesgos psicosociales en trabajadores área de producción Madecentro Pasto S.A.S.**

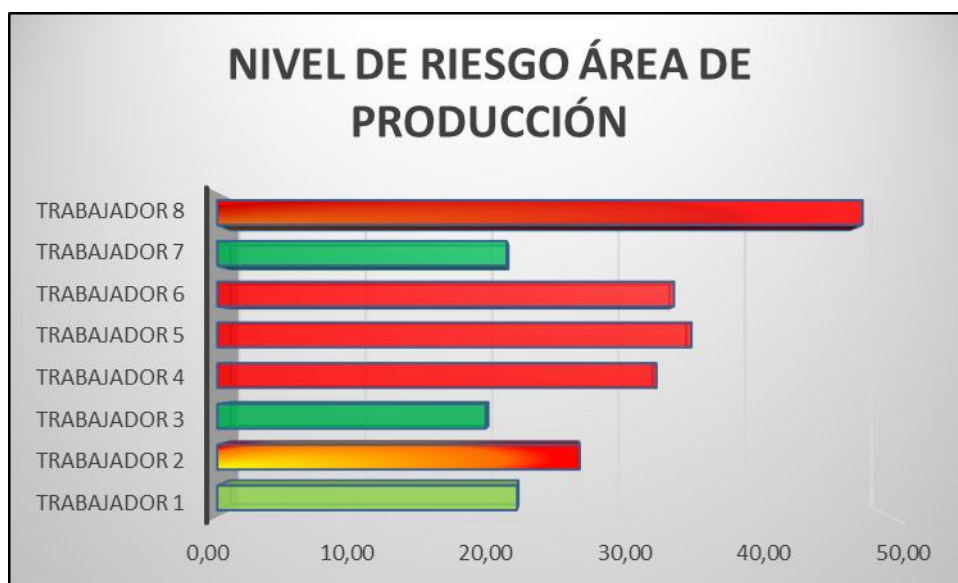
RESULTADOS DE APLICACIÓN DE BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES ÁREA DE VENTAS							
ÁREA	CARGO	TRABAJADOR	RESULTADO	PUNTAJE	POR ÁREA	POR CARGO	
PRODUCCIÓN	CORTE	TRABAJADOR 1	RIESGO BAJO	22,16	29,89	RIESGO MEDIO	
		TRABAJADOR 2	RIESGO MEDIO	26,80			
		TRABAJADOR 3	SIN RIESGO	19,84			
		TRABAJADOR 4	RIESGO ALTO	32,47			
	TRABAJADOR 5	RIESGO ALTO	35,05				
	TRABAJADOR 6	RIESGO ALTO	33,76				
	ENCHAPE	TRABAJADOR 7	RIESGO BAJO	21,39		34,27	RIESGO ALTO
		TRABAJADOR 8	RIESGO MUY ALTO	47,68			

Fuente: elaboración propia

La anterior tabla, resume los puntajes que los trabajadores del área de producción en las secciones de corte y enchape obtuvieron después de aplicar el cuestionario de la batería de

riesgos psicosociales; estos puntajes se promediaron, para observar los resultados del área de producción; en la sección de corte, el puntaje promedio obtenido ubicó a tres de los cinco trabajadores en un nivel de riesgo alto, uno en nivel de riesgo medio y uno en nivel de riesgo bajo, clasificando a la sección con un nivel de riesgo medio; y de la sección de enchape, los tres colaboradores presentan nivel de riesgo muy alto, alto y bajo respectivamente, clasificando esta segunda sección en un nivel de riesgo alto; pero, que si son considerados como área de producción el promedio de estas dos secciones permite concluir que corresponden a un nivel de riesgo medio, como lo muestra la tabla anterior.

**Figura 3. Histograma nivel de riesgos por trabajador área de producción Madecentro Pasto S.A.S.**



Fuente: elaboración propia

Este histograma, permite evidenciar el nivel de riesgos según la percepción de cada uno de los trabajadores del área de producción; donde los cinco primeros desempeñaban sus labores en la sección de corte y los trabajadores 6 a 8, eran de la sección de enchape; si consideramos la sección de corte, de los cinco trabajadores, dos de ellos al responder el cuestionario forma B de la batería de riesgos psicosociales, manifiestan respuestas que los ubican en nivel alto, y los dos

restantes en niveles medio y bajo; que en promedio para la sección corte, con un 27,26%, la ubicó como una sección de trabajo de la empresa Madecentro Pasto S.A.S., con niveles de riesgo psicosocial medio; y por su parte, la sección de enchape, conformada por tres trabajadores, se ubicó en promedio en un nivel de riesgo alto con un porcentaje de 34,27, pues dos de los tres integrantes de la sección manifestaron niveles muy alto y alto de riesgo, por ello a continuación se describe la evaluación individual de los dos trabajadores en mención.

**Tabla 9. Puntaje individual trabajador ocho, sección enchape según resultados de batería de riesgos psicosociales**

CALCULO DE PUNTAJES								
TRABAJADOR OCHO			PRODUCCIÓN					
DOMINIOS	DIMENSIONES	puntaje	factor de t.	Puntaje trans	EVALUACION POR DIMENSIONES	EVALUACIÓN POR DOMINIOS		EVALUACIÓN POR DOMINIOS
						FACTOR D T DOMINIOS	x dominios	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	características del liderazgo	26	52	50,0	RIESGO MUY ALTO	120	55,8	RIESGO MUY ALTO
	relaciones sociales en el trabajo	26	48	54,2	RIESGO MUY ALTO			
	retroalimentación de desempeño	15	20	75,0	RIESGO MUY ALTO			
	relación con los colaboradores	0	0	0,0	NO APLICA			
Control sobre el trabajo	claridad de rol	7	20	35,0	RIESGO ALTO	72	44,4	RIESGO MUY ALTO
	capacitación	2	12	16,7	RIESGO MEDIO			
	participación y manejo del cambio	7	12	58,3	RIESGO MUY ALTO			
	oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	12	16	75,0	RIESGO MUY ALTO			
	control y autonomía sobre el trabajo	4	12	33,3	RIESGO ALTO			
Demandas del trabajo	demandas ambientales y de esfuerzo físico	39	48	81,3	RIESGO MUY ALTO	156	51,9	RIESGO MUY ALTO
	demandas emocionales	12	36	33,3	RIESGO ALTO			
	demandas cuantitativas	8	12	66,7	RIESGO MUY ALTO			
	influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	5	16	31,3	RIESGO ALTO			
	exigencias de reponsabilidad del cargo	0	0	0,0	NO APLICA			
	demandas de carga mental	12	20	60,0	RIESGO MUY ALTO			
	consistencia del rol	0	0	0,0	NO APLICA			
	demandas de la jornada de trabajo	5	24	20,8	RIESGO MEDIO			
Recompensas	recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	1	16	6,3	RIESGO BAJO	40	12,5	RIESGO BAJO
	reconocimiento y compensación	4	24	16,7	RIESGO MEDIO			
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL GENERAL		185	388	47,7	RIESGO MUY ALTO			

Fuente: elaboración propia

Considerando los resultados de la tabla número ocho, el trabajador 8 de la sección enchape, afirmó encontrar niveles de riesgo muy alto en tres de los cuatro dominios que la batería de riesgos psicosociales evalúa; siendo estas: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y demandas del trabajo; según estos resultados para el trabajador de la sección de enchape, las condiciones intralaborales en que desarrollaba sus actividades, como las exigencias físicas, emocionales y de carga física están siendo excesivas, además destacó que las relaciones sociales con sus compañeros de trabajo no son las adecuadas; estas condiciones de percepción del trabajador permiten comprender que la empresa requiere intervenir con fines de cambiar estas condiciones para así estimular al trabajador y limitar que tal condición se propague a los demás trabajadores del área.

Así mismo, el trabajador número seis de la misma sección de enchape dentro del área de producción, presentó resultados que le ubican de acuerdo a su opinión con un nivel de riesgo psicosocial alto, con un porcentaje de 33,76%, siendo los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas del trabajo, las que consideró con puntaje superior y por lo tanto en un nivel de riesgo muy alto y el dominio de control sobre el trabajo en un riesgo psicosocial alto, riesgos estos, que afectan las condiciones laborales en que se desenvuelve en la empresa Madecentro Pasto S.A.S., como permite evidenciar la evaluación individual al aplicar el cuestionario de la batería de riesgos psicosociales forma B para trabajador operativo, que se muestra a continuación.



**Tabla 10. Puntaje individual trabajador ocho, sección enchape según resultados de batería de riesgos psicosociales**

CALCULO DE PUNTAJES								
TRABAJADOR SEIS			VENTAS			PRODUCCIÓN		
DOMINIOS	DIMENSIONES	puntaje	factor de t.	Puntaje trans	EVALUACIÓN POR DIMENSIONES	FACTOR D T DOMINIOS	x dominios	EVALUACIÓN POR DOMINIOS
relaciones sociales en el trabajo	19	48	39,6	RIESGO MUY ALTO				
retroalimentación de desempeño	4	20	20,0	RIESGO MEDIO				
relación con los colaboradores	0	0	0,0	NO APLICA				
Control sobre el trabajo	claridad de rol	2	20	10,0	RIESGO BAJO	72	27,8	RIESGO ALTO
	Capacitación	0	12	0,0	SIN RIESGO			
	participación y manejo del cambio	5	12	41,7	RIESGO MUY ALTO			
	oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	7	16	43,8	RIESGO MUY ALTO			
	control y autonomía sobre el trabajo	6	12	50,0	RIESGO MUY ALTO			
Demandas del trabajo	demandas ambientales y de esfuerzo físico	22	48	45,8	RIESGO MUY ALTO	156	39,1	RIESGO MUY ALTO
	demandas emocionales	5	36	13,9	RIESGO MEDIO			
	demandas cuantitativas	5	12	41,7	RIESGO MUY ALTO			
	influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	6	16	37,5	RIESGO ALTO			
	exigencias de responsabilidad del cargo	0	0	0,0	NO APLICA			
	demandas de carga mental	14	20	70,0	RIESGO MUY ALTO			
	consistencia del rol	0	0	0,0	NO APLICA			
	demandas de la jornada de trabajo	9	24	37,5	RIESGO ALTO			
Recompensas	recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0	16	0,0	SIN RIESGO	40	5,0	SIN RIESGO
	reconocimiento y compensación	2	24	8,3	RIESGO BAJO			
NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL GENERAL		131	388	33,8	RIESGO ALTO			

Fuente: elaboración propia

### 10.3 Evaluación general de riesgos psicosocial empresa Madecentro Pasto S.A.S.

Con anterioridad, se han considerado los resultados con mayores niveles de riesgo al aplicar la batería de riesgos psicosocial intralaboral, de acuerdo al área en que desarrollaban los trabajadores sus funciones laborales correspondientes; ahora, se avanza en considerar el nivel de riesgos promedio tomando los resultados anteriores como parte integrante de una única unidad productiva que es la empresa Madecentro Pasto S.A.S., para así determinar si los puntajes particulares de los trabajadores inciden en la evaluación total para la organización o si por el contrario, son reducidos y a nivel general no tienen incidencia en la evaluación global; para este fin, la tabla posterior, permite evidenciar los puntajes obtenidos por los trabajadores según su área de desempeño, y cuál es el promedio generado al promediar sus evaluaciones individuales.

**Tabla 11. Evaluación de riesgos psicosociales empresa Madecentro Pasto S.A.S.**

RESULTADOS EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MADECENTRO PASTO S.A.S.												
ÁREA	CARGO	TRABAJADOR	RESULTADO	PUNTAJE	PUNTAJE PROM. TOTAL		PO R ÁREA		POR CARGO			
VENTAS	EXTERNAS	TRABAJADOR 1	RIESGO MEDIO	29,64	28,25	RIESGO MEDIO	25,62	RIESGO BAJO	27,32	RIESGO MEDIO		
		TRABAJADOR 2	RIESGO BAJO	25,00					24,48	RIESGO BAJO		
	MOSTRADOR	TRABAJADOR 3	SIN RIESGO	19,59								
		TRABAJADOR 4	RIESGO ALTO	34,28								
		TRABAJADOR 5	SIN RIESGO	19,59								
PRODUCCIÓN	CORTE	TRABAJADOR 1	RIESGO BAJO	22,16			29,90	RIESGO MEDIO	29,90	RIESGO MEDIO	27,27	RIESGO MEDIO
		TRABAJADOR 2	RIESGO MEDIO	26,80								
		TRABAJADOR 3	SIN RIESGO	19,85								
		TRABAJADOR 4	RIESGO ALTO	32,47								
		TRABAJADOR 5	RIESGO ALTO	35,05								
	ENCHAPE	TRABAJADOR 6	RIESGO ALTO	33,76								
		TRABAJADOR 7	RIESGO BAJO	21,39	34,28	RIESGO ALTO						
		TRABAJADOR 8	R. MUY ALTO	47,68								

Fuente: elaboración propia

Conforme indica la tabla número 10, la empresa Madecentro Pasto S.A.S. una vez aplicada la batería de riesgos psicosociales intralaborales, presenta un promedio de 28,25%, que la ubica

en un nivel de riesgos medio, este nivel obtenido tras la ponderación de los puntajes individuales de los trabajadores que en ella laboran y que se detallaron con antelación; la forma aplicada para obtención de los resultados fue la forma B, para trabajadores en cargos no directivos o de jefatura.

El resultado de esta evaluación deja en evidencia que la empresa sí presenta niveles de riesgo psicosocial según informaron sus trabajadores al responder el cuestionario correspondiente y que como se mencionó no pretende evaluar desempeño sino conocer la afectación en ellos de las condiciones intralaborales en que desarrollan sus funciones, considerando cuatro dominios y sus dimensiones particulares. La existencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa objeto de estudio se deben a la organización, al ambiente físico, al contenido de las funciones a desarrollar y a factores de tipo subjetivo asociados a las mismas; estos factores de riesgo pueden traducirse o materializarse en riesgos psicosociales que de acuerdo a la batería de riesgos, es necesario considerar entre ellos al estrés laboral; por ello, para completar la evaluación, se continúa con el resultado de la evaluación del estrés a los trabajadores de las áreas de producción y ventas en Madecentro Pasto S.A.S.

#### **10.4 Evaluación del estrés empresa Madecentro Pasto S.A.S.**

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos (8 ítems), b) comportamiento social (4 ítems), c) intelectuales y laborales (10 ítems) y d) psicoemocionales (9 ítems), en su tercera versión ha sido adaptada a la batería de riesgos psicosociales aceptada por el Ministerio de la Protección Social (2010); este cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados

válidos por el total del cuestionario desarrollado. Los niveles de estrés obtenidos se explican en la tabla posterior:

**Tabla 12. Niveles de riesgo de estrés**

NIVEL DE	DESCRIPCIÓN
RIESGO	
<b>Muy Bajo</b>	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
<b>Bajo</b>	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
<b>Medio</b>	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
<b>Alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
<b>Muy Alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Fuente: Ministerio de la Protección social

Una vez, aplicado el cuestionario para la evaluación del estrés en la empresa Madecentro Pasto S.A.S., se encuentran los siguientes resultados:

**Tabla 13. Niveles de estrés por áreas según batería de evaluación de estrés**

ÁREA	CARGO	TRABAJADOR	RESULTADO	PUNTAJE
VENTAS	EXTERNAS	TRABAJADOR 1	RIESGO MUY ALTO	35%
		TRABAJADOR 2	RIESGO MEDIO	15%
		TRABAJADOR 3	RIESGO MEDIO	13%
	MOSTRADOR	TRABAJADOR 4	RIESGO ALTO	22%
		TRABAJADOR 5	RIESGO MUY BAJO	0,40%
PRODUCCIÓN	CORTE	TRABAJADOR 1	RIESGO MUY BAJO	4,50%
		TRABAJADOR 2	RIESGO MEDIO	16,90%
		TRABAJADOR 3	RIESGO BAJO	9.3%
	ENCHAPE	TRABAJADOR 4	RIESGO BAJO	9.8%
		TRABAJADOR 5	RIESGO BAJO	10,40%
		TRABAJADOR 6	RIESGO MEDIO	13,50%
		TRABAJADOR 7	RIESGO BAJO	11,60%
		TRABAJADOR 8	RIESGO MEDIO	12,80%

Fuente: elaboración propia

La tabla presentada, permite observar el nivel de estrés de cada uno de los trabajadores de la empresa objeto de análisis, de ella se deduce que tan solo uno de los trece trabajadores presentó nivel de estrés muy alto, uno más riesgo alto; estos dos trabajadores se encontraban en el área de ventas externas y de mostrador; mientras que los demás trabajadores de Madecentro Pasto S.A.S., quienes se encargan del área de producción en las secciones de corte y enchape, presentaron niveles de riesgo medio y bajo, 5 para el primer caso en los que se incluye a dos trabajadores de ventas, y en riesgo bajo y muy bajo 6 trabajadores. Es decir, de los 13 trabajadores que conformaban las áreas de ventas y de producción, siete de ellos presentaron sintomatología de estrés según los resultados de la evaluación que los ubica como niveles medio, alto y muy alto; por ello, es de considerar que el estrés produce un estado de cansancio mental ocasionado por la exigencia de un rendimiento superior a lo normal provocando trastornos físicos y mentales, requiriendo la intervención de la administración de la empresa para controlar y mitigar cualquier situación que haga sentir frustrado o nerviosos a uno de sus colaboradores.

## **11. Productividad laboral en Madecentro S.A.S. Pasto, áreas de producción y ventas**

Para una empresa dedicada a actividades de producción y ventas como sucede con Madecentro S.A.S., en la ciudad de Pasto, el medir la productividad de su equipo de trabajo, brinda herramientas útiles cuando la finalidad es reconocer que tan bien utilizados están los recursos económicos con que cuentan para el desarrollo de la operación productiva y comercial correspondiente.

Es por ello, que en recomendación al artículo de Reyes (2017), se tiene en consideración que: “la productividad laboral puede calcularse mediante la relación entre la producción obtenida y el trabajo aplicado en determinado tiempo dentro del proceso de producción”, y que por lo tanto, “mientras la producción sea mayor que el trabajo incorporado, la productividad laboral también lo será; esto traerá beneficios a las unidades económicas, ya que estarán optimizando recursos al momento de producir”.

Lo anterior significa que el trabajo es eficiente con el uso de menor cantidad de recursos, entre los que se resalta el factor tiempo empleado por producción.

Para el caso que compete a la presente investigación, medir la productividad de los trabajadores de Madecentro S.A.S. Pasto, conlleva a que la empresa conozca el rendimiento que sus trabajadores de las áreas de producción y de ventas están obteniendo; resultado que puede ser útil además del objetivo principal perseguido en este documento que consiste en determinar la correlación entre la productividad y los factores psicosociales, servir como referente para compararse con la competencia, establecer estrategias de cambio de recursos tecnológicos o uso eficiente de la capacidad instalada de producción; entre otros aspectos claves para el éxito comercial en el largo plazo de la compañía objeto de análisis o de cualquier organización con

finés de lucro donde el beneficio o la maximización del patrimonio se convierte en el estado ideal de toda empresa dedicada a labores de producción, comercio o de servicios.

En concordancia con lo establecido, y recordando que el periodo de enfoque de este documento es contemplar los años 2016 a 2018 como periodo de evaluación de productividad; a continuación, se describe el proceso realizado con fines de obtener la productividad de la compañía.

En primera instancia, se hace necesario conocer la productividad de las áreas de producción y de ventas para cada uno de los años de estudio, esto con el objetivo principal de conocer los cambios o variaciones que se presentan desde el año histórico 2016 hasta el año más reciente 2018.

### **11.1 Productividad en el área de producción**

Así las cosas, para el área de producción que como pudo observarse en el capítulo anterior, incluye un total de ocho trabajadores en las secciones de corte y enchape, la medición de la productividad dado que se trata de un proceso productivo, se obtiene mediante la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores empleados, para determinar la productividad promedio, y qué trabajadores están por encima o no de tal indicador: los resultados son los siguientes:

#### **11.1.1 Productividad proceso de corte.**

En este proceso que hace parte del área de producción, la productividad está calculada a partir de los datos que la empresa Madecentro S.A.S., lleva como registro físico en planillas de producción por trabajador y por día, los cuales fueron resumidos y concentrados por año, para fines del presente análisis; en este proceso, son cinco los trabajadores que conforman el equipo laboral correspondiente.

**Tabla 14. Productividad por trabajador proceso de corte**

ÁREA	TRABAJADOR:	PRODUCTIVIDAD POR PROCESO CORTE (# LÁMINAS)			PROMEDIO PRODUCCION	PARTICIPACION PROMEDIO POR TRABAJADOR	VARIACION	
		AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018			% A 2017	% A 2018
CORTE	TRABAJADOR 1	3933	4020	4140	4031	12%	0,02	0,03
	TRABAJADOR 2	4976	4766	4524	4755	15%	-0,04	-0,05
	TRABAJADOR 3	9510	9524	9568	9534	29%	0,001	0,005
	TRABAJADOR 4	8975	8018	7053	8015	24%	-0,11	-0,12
	TRABAJADOR 5	6721	6489	6112	6441	20%	-0,03	-0,06
<b>TOTAL PRODUCCIÓN</b>		<b>34115</b>	<b>32817</b>	<b>31397</b>	<b>32776</b>	<b>100%</b>	<b>-0,04</b>	<b>-0,04</b>

Fuente: elaboración propia con base en planillas de producción proceso de corte empresa Madecentro S.A.S. Pasto.

La tabla anterior, como puede observarse, contiene información correspondiente a la productividad por trabajador del proceso de corte según el número de láminas cortadas para los años de referencia 2016 a 2018.

De los resultados obtenidos, es posible mencionar que, al realizar un promedio de productividad por cada uno de los cinco empleados del proceso de corte, tan solo el trabajador número 3, para el año 2018 se encuentra con una productividad superior a la del promedio por trabajador, que corresponde a 9534 láminas, dado que realizó 9568 cortes de lámina, mostrando ser el único resultado con tal comportamiento de tendencia creciente para el consecutivo de los tres años de estudio.

Para los restantes trabajadores, el resultado es diferente: entendido en que el trabajador número 1, para el periodo de años analizado a pesar de incrementar su productividad, lo hace en menor proporción frente al promedio, mientras que los trabajadores 2, 4 y 5 presentan una tendencia descendente en cuanto a la productividad alcanzada de acuerdo con número de láminas cortadas por cada uno de los años en consideración.

Cabe destacar que, con fines de construcción de la tabla en referencia, se realizó un cálculo con igual cantidad de días trabajados por trabajador con las mismas máquinas de producción.



En términos generales, los trabajadores 3 y 4 concentran la mayor participación en cuanto al total de la producción promedio para el periodo y para el proceso de corte respectivo, sumando 53% del total de láminas cortadas en promedio para los tres años.

La productividad entonces, está determinada por el número de lámina producidas por cada trabajador, tal resultado en términos porcentuales permite evidenciar que del total de los trabajadores dedicados a corte en Madecentro S.A.S. Pasto, tres de ellos para los rangos 2017 frente a 2016 y 2018 frente a 2017 correspondientes a las dos últimas columnas de la tabla, tres de ellos, presentan variaciones negativas, siendo el más delicado el del trabajador número 4, porque la disminución de productividad se concentra en 11% y 12% negativo; mientras que de los dos trabajadores con productividad positiva, esta es considerablemente baja, como puede notarse en especial al analizar al trabajador número tres, que aunque respecto del promedio de producción individual, para el año 2018 fue superior, este incremento es relativamente mínimo.

### 11.1.2 Productividad proceso de enchape.

**Tabla 15. Productividad por trabajador proceso de enchape**

ÁREA	TRABAJADOR:	PRODUCTIVIDAD POR PROCESO ENCHAPE (# METROS)			PROMEDIO PRODUCCION	PARTICIPACION PROMEDIO POR TRABAJADOR	VARIACION	
		AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018			% A 2017	% A 2018
ENCHAPE	TRABAJADOR 6	92380	88549	82851	90465	31%	-0,04	-0,06
	TRABAJADOR 7	108604	113437	119957	113999	39%	0,04	0,06
	TRABAJADOR 8	105489	87150	76008	89549	30%	-0,17	-0,13
<b>TOTAL PRODUCCION</b>		<b>306473</b>	<b>289136</b>	<b>278816</b>	<b>294013</b>	<b>100%</b>	<b>-0,06</b>	<b>-0,04</b>

Fuente: elaboración propia con base en planillas de producción proceso de enchape empresa Madecentro S.A.S. Pasto.

Para el caso del proceso de enchape, dentro del área de producción, la tabla 15, resume los resultados de productividad durante tres años consecutivos para los tres trabajadores que forman parte de este proceso productivo.

Se evidencia de la misma, que dos de los tres colaboradores, han decrecido su productividad en términos porcentuales, siendo el trabajador número 8 el que presenta una variación negativa superior frente a los otros dos, año tras año con un -17% para el año 2017 y de -13% para el año 2018; lo anterior en términos absolutos significa que su productividad estuvo por debajo del promedio individual para los dos últimos años de referencia.

En contraste con el resultado descrito del trabajador número 8, la productividad del colaborador número 7, presenta una tendencia creciente, representada en 4% y 6% para los años 2017 y 2018 respectivamente; pero, a pesar de este comportamiento ascendente, el crecimiento no es considerable y tan solo en el último año, su productividad es mayor que el promedio por trabajador que le corresponde.

En cuanto a la contribución del total de la productividad, de los 294.013 metros en promedio de enchape para los tres años, el trabajador número 7, es el que representa mayor participación (39%), seguido del trabajador número 6 con un 31% y finalmente el trabajador número 8 que contribuye con un 30% del total de metros de enchape para este proceso productivo.

En conclusión, puede manifestarse que es más notoria la productividad negativa, que para el grupo del proceso de enchape se resume en -6% para el año 2017 y -4% para el año siguiente, demostrando con este comportamiento que la productividad por trabajador se está reduciendo con el pasar de los años en este proceso parte del área de producción de Madecentro S.A.S. Pasto.

## **11.2 Productividad en el área de ventas**

Para determinar la productividad del área de ventas, la cual está determinada por el valor en pesos de las ventas en cada uno de los años de estudio, se procede a concentrar a manera de tabla tales resultados para las subáreas de ventas de mostrador y ventas externas; con un total de cinco

trabajadores entre las dos subáreas en mención; entonces a continuación se presentan los datos base para la determinación de la productividad por colaborador:

**Tabla 16. Productividad por trabajador área de ventas**

ÁREA	TRABAJADOR:	PRODUCTIVIDAD POR PROCESO VENTAS (\$)			PROMEDIO PRODUCCIÓN	PARTICIPACIÓN PROMEDIO POR TRABAJADOR	VARIACIÓN	
		AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018			% A 2017	% A 2018
EXTERNAS	TRABAJADOR 1	\$230.461.429	\$223.769.427	\$218.401.553	\$224.210.803	21%	-0,03	-0,02
	TRABAJADOR 2	\$245.589.083	\$249.622.370	\$252.827.643	\$249.346.365	23%	0,02	0,01
VENTAS	TRABAJADOR 3	\$180.427.279	\$211.201.146	\$251.924.402	\$214.517.609	20%	0,17	0,19
MOSTRADOR	TRABAJADOR 4	\$158.637.431	\$127.694.385	\$104.291.081	\$130.207.632	12%	-0,20	-0,18
	TRABAJADOR 5	\$197.249.866	\$258.924.635	\$342.557.043	\$266.243.848	25%	0,31	0,32
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>\$1.012.365.088</b>	<b>\$1.071.211.963</b>	<b>\$1.170.001.722</b>	<b>\$1.084.526.258</b>	<b>100%</b>	<b>0,06</b>	<b>0,09</b>

Fuente: elaboración propia con base en planillas de ventas empresa Madecentro S.A.S. Pasto.

En la tabla presentada con antelación, se presume que la productividad de los trabajadores está dada según el valor de las ventas de cada uno de los años considerados para establecer la tendencia de productividad por trabajador del área de ventas, discriminándolas en ventas de mostrador y en ventas externas; de la tabla puede deducirse que en términos absolutos las ventas totales en Madecentro S.A.S. Pasto, para cada uno de los años, han sido crecientes con porcentaje de 6% para el año 2017 y 9% para el año posterior.

Por trabajador dedicado a ventas, dos de los cinco en total, redujeron su valor de ventas en el periodo de referencia de tres años, siendo el vendedor externo 1 con -2% para el año 2018, el de menor variación negativa y el trabajador número 4 el de mayor reducción porcentual con 18% menos.

Así mismo, de la tabla también es posible deducir que los trabajadores 2, 3 y 5 muestran productividad creciente con el transcurrir de los años base, destacándose hasta el momento el trabajador número 5 del área de ventas sección mostrador el de mayor variación positiva con un 32%.

### **11.2.1 Productividad área de ventas a precios constantes año 2018.**

Con fines de realizar un comparativo sin que los efectos inflacionarios de año a año incidan en los resultados encontrados, a los datos base con que fue construida la tabla número 16, se procede a quitar tal efecto inflacionario; esto con el propósito de que el comparativo de productividad en ventas por trabajador, se realice tomando como referente un mismo valor de ventas o un constante para los tres años del periodo comprendido entre 2016 y 2018.

Para dar sustento teórico a lo anterior, inicialmente, se tiene en cuenta que los valores de ventas se consideran a precios constantes del año 2018; para ello se debe aclarar que se hace uso del concepto financiero de valor presente y de valor futuro dado que: “se trata de dos caras de

una misma moneda; ambos reflejan el valor del mismo dinero en diferentes momentos del tiempo”; es por ello que con fines de establecer la productividad en un mismo periodo de tiempo se toma como valor presente el año 2016; y se toma como la rentabilidad esperada la inflación del año 2018 que según el Banco de la República fue de 3,18%.

La fórmula empleada para el cálculo descrito, de acuerdo con el libro de Marín y Rubio (2001), es:

$$VF = VP * (1 + r)^n$$

Dónde:

VF = Valor Futuro

VP = Valor Presente

r = tasa inflacionaria

n = Número de periodos

Conforme a la fórmula definida de valor futuro, tomado el año 2016 como año base para la proyección según la inflación, y con el sustento de tomar valores que se mantengan constantes así se trate de periodos diferentes en el tiempo, el dinero conserve un mismo poder adquisitivo.

Es así que los resultados, se concentran como se puede observar en la tabla posterior:

**Tabla 17. Productividad por trabajador área de ventas a precios constantes de 2018**

		VENTAS A PRECIOS CONSTANTES DEL 2018			PROMEDIO PRODUCCIÓN	PARTICIPACION PROMEDIO POR TRABAJADOR	VARIACION	
		AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018			% A 2017	% A 2018
<b>VENTAS</b>	<b>EXTERNAS</b>							
	TRABAJADOR 1	\$245.351.828	\$230.885.295	\$218.401.553	\$231.546.225	21%	-0,06	-0,05
	TRABAJADOR 2	\$261.456.898	\$257.560.361	\$252.827.643	\$257.281.634	23%	-0,01	-0,02
	TRABAJADOR 3	\$192.084.909	\$217.917.342	\$251.924.402	\$220.642.218	20%	0,13	0,16
	<b>MOSTRADOR</b>							
	TRABAJADOR 4	\$168.887.192	\$131.755.066	\$104.291.081	\$134.977.780	12%	-0,22	-0,21
	TRABAJADOR 5	\$209.994.424	\$267.158.438	\$342.557.043	\$273.236.635	24%	0,27	0,28
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>\$1.077.775.252</b>	<b>\$1.105.276.503</b>	<b>\$1.170.001.722</b>	<b>\$1.117.684.492</b>	<b>100%</b>	<b>0,03</b>	<b>0,06</b>

Fuente: elaboración propia con base en planillas de ventas de empresa Madecentro S.A.S. Pasto.

Como se mencionó anteriormente en esta tabla se muestran los valores de ventas a precios de un mismo año (2018), con fines de evitar el efecto inflacionario de un año a otro; entonces, los resultados, permiten concluir que efectivamente hubo un incremento en las ventas totales de Madecentro S.A.S Pasto; pero, los porcentajes de incremento fueron en realidad de 3% y 6%, respectivamente.

A nivel individual considerando el nivel de ventas por cada uno de los trabajadores del área, permite resaltar que el trabajador cuatro es el que mayor disminución en productividad presenta con un 22% y 21% menos para los años 2017 y 2018, siendo a la vez, el trabajador con el porcentaje de participación más bajo al promedio total de ventas del periodo pues su contribución es del 12%.

Lo contrario sucede, con el trabajador número cinco; que obtuvo productividad positiva para los dos años consecutivos, de 27% y 28% en cada uno de los años de referencia, con una participación porcentual al total de ventas del 24% siendo el porcentaje mayor entre los cinco trabajadores de esta área.

En resumen, tres de los cinco trabajadores del área de ventas presentan productividad negativa para el periodo 2016 a 2018 en Madecentro S.A.S. Pasto, lo que significa que la productividad está concentrándose solo en dos trabajadores; situación que afecta el nivel de ingresos, de utilidades y otros factores; que a mediano plazo puede incluso llevar a considerar que Madecentro genere utilidad mas no rentabilidad; pero para este dictamen hacen falta estudios detallados a los estados financieros que se alejan del objetivo principal de este estudio de caso.

## **12. Correlación entre productividad laboral y riesgos psicosociales en**

### **Madecentro S.A.S. Pasto**

La relación entre la salud y el nivel productivo de los trabajadores es abordada ampliamente por diferentes autores porque existe mucha exposición a agentes y condiciones presentes en el ambiente laboral que son reconocidas como factores de riesgo implicados en las causas y desarrollo de incidentes y accidentes de trabajo así como de muchas enfermedades, conllevando a que las enfermedades ocupacionales, ocasionen grandes pérdidas económicas por la disminución de la productividad y los costos requeridos para su atención.

Para determinar esta posible relación entre los factores de riesgo psicosocial en Madecentro S.A.S. Pasto y la productividad, es necesario conocer si los valores de una de las variables tienden a ser mayores o menores a medida que aumentan los valores de la otra, o si por el contrario no tienen nada que ver entre sí. Cabe mencionar que los cambios en la productividad pueden presentarse por otros factores diferentes, pero el objetivo principal de este capítulo es identificar si existe o no correlación entre los riesgos psicosociales y la productividad.

Para Salkind (1998), citado por Bernal (2016), la investigación correlacional, tiene como propósito:

Mostrar o examinar la relación entre variables o resultado de variables. De acuerdo con este autor, uno de los dos puntos importantes, respecto a la investigación correlacional, es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relacione causales (p. 147).



De acuerdo con la anterior cita, para el presente capítulo de resultados, se toman en consecuencia las variables riesgos psicosociales y productividad para Madecentro S.A.S. Pasto.

Para determinar la correlación también conocida como coeficiente de correlación lineal de Pearson, es una medida de regresión que pretende cuantificar el grado de variación conjunta entre los valores de dos variables; por lo tanto, es una medida estadística que cuantifica la dependencia lineal entre dos variables; es decir, si se presentan en un diagrama de dispersión los valores que toman dos variables, el coeficiente de correlación lineal señala lo bien o lo mal que el conjunto de puntos representados se aproxima a una recta.

Su fórmula es:

$$P_{xy} = \frac{\text{Cov } xy}{\sigma_x \sigma_y}$$

Dónde:

$\text{Cov } (x;y)$  = la covarianza entre el valor de X y Y.

$\sigma(x)$  = Es la desviación típica de X

$\sigma(y)$  = Es la desviación típica de Y

Los valores de la correlación pueden ser:

$p = -1$  correlación perfecta negativa

$p = 0$  no existe correlación

$p = +1$  correlación perfecta positiva

Se habla de correlación positiva si siempre que el valor X sube, el valor Y sube, y además con la misma intensidad +1.

En el caso opuesto; si siempre que el valor X sube, el valor Y baja, y además con la misma intensidad, entonces se habla de correlación negativa -1 (Martínez 1994).

## 12.1 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad área de producción

### 12.1.1 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad proceso de corte.

A partir de considerar los datos de productividad promedio por trabajador para los tres años de análisis; incluidos en la tabla siguiente, concernientes al nivel de riesgo psicosocial y productividad para el área de producción proceso de corte, estos son la base para el proceso de correlación; donde la variable X se compone del puntaje de riesgos psicosocial de acuerdo con la batería de riesgos aplicada en el capítulo primero, mientras que el eje Y, se conforma de los valores de productividad que para este proceso están definidos por el número de láminas cortadas; con estos datos y el uso de Excel, se obtuvo el coeficiente de correlación que muestra un -0,028 nivel de correlación muy bajo y cercano a una correlación cero.

**Tabla 18. Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores proceso de corte**

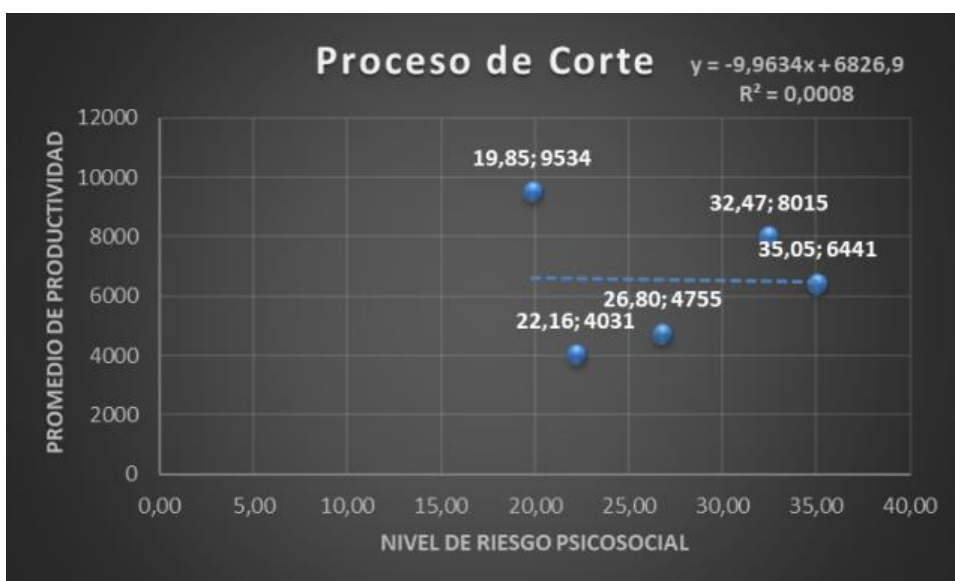
ÁREA	PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR (X)	NIVEL DE RIESGOS PSICOSOCIALES POR TRABAJADOR (Y)	R. PSICOSOCIALES	PRODUCTIVIDAD		
CORTE	TRABAJADOR 1	4031	RIESGO BAJO	22,16	22,16	4031
	TRABAJADOR 2	4755	RIESGO MEDIO	26,80	26,80	4755
	TRABAJADOR 3	9534	SIN RIESGO	19,85	19,85	9534
	TRABAJADOR 4	8015	RIESGO ALTO	32,47	32,47	8015
	TRABAJADOR 5	6441	RIESGO ALTO	35,05	35,05	6441

coeficiente  
de  
correlación: -0,028520

Fuente: elaboración propia.

El resultado descrito, se muestra en la gráfica número 7, donde se evidencia la dispersión de los datos respecto de la línea de tendencia central. Esto significa que para el caso de los cinco trabajadores del área de corte, los niveles de riesgos psicosociales según los puntajes de la batería de riesgos aplicada de acuerdo con el capítulo primero de resultados de este documento son bajos y medios en su mayoría; y que la productividad de estos no se afecta notoriamente por la presentación de los mismos.

**Figura 4. Correlación proceso de corte**



Fuente: elaboración propia.

### 12.1.2 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad proceso de enchape.

Para establecer el nivel de correlación entre las variables niveles de riesgos psicosocial y productividad para el proceso de enchape dentro de área de producción se tiene en cuenta la misma metodología que para el proceso de corte; los resultados se contienen en la tabla número 19 que se muestra enseguida.

**Tabla 19. Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores proceso de enchape**

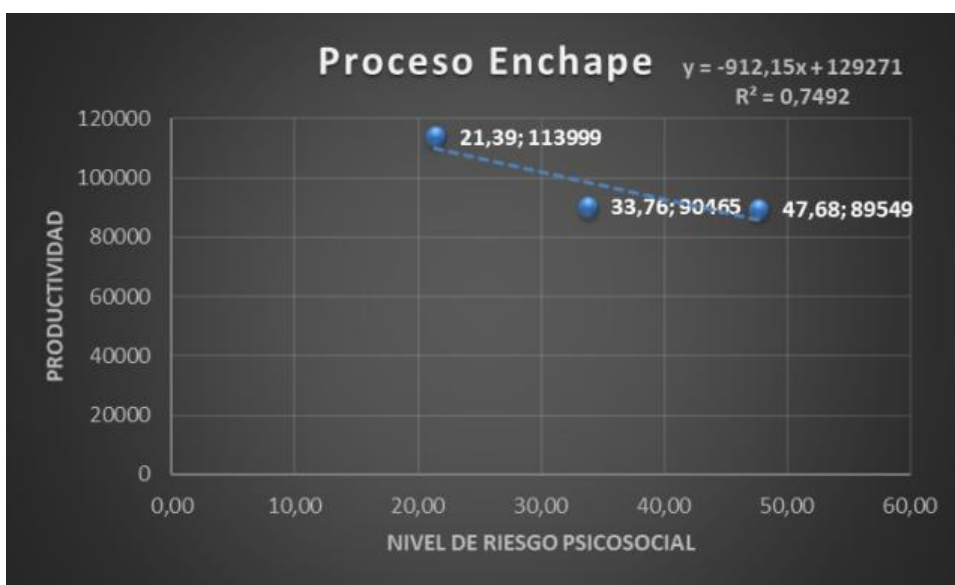
ÁREA	PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR (X)	NIVEL DE RIESGOS PSICOSOCIALES POR TRABAJADOR (Y)	R. PSICOSOCIALES	PRODUCTIVIDAD
ENCHAPE	TRABAJADOR 6 90465	RIESGO ALTO 33,76	33,76	90465
	TRABAJADOR 7 113999	RIESGO BAJO 21,39	21,39	113999
	TRABAJADOR 8 89549	RIESGO MUY ALTO 47,68	47,68	89549

coeficiente de correlación: -0,865567401

Fuente: elaboración propia.

Los datos contenidos en la tabla anterior corresponden al resumen de los datos con los cuales se desarrolló el capítulo uno y dos respecto de niveles de riesgo psicosocial y productividad para el área de producción proceso de enchape, los cuales se convierten para fines de correlación en los valores de los ejes X y Y respectivamente; a partir de los cuáles con el uso de Excel, se obtuvo el coeficiente de correlación que muestra un -0,86.

**Figura 5. Correlación proceso de enchape**



Fuente: elaboración propia.

La gráfica pre expuesta, permite evidenciar los valores de correlación de acuerdo con el coeficiente de correlación obtenido, que indica un resultado muy cercano a una correlación negativa perfecta; es decir, que mientras la variable X (niveles de riesgos psicosociales) se incrementa, la variable Y (productividad medida en metros de enchape promedio para los tres años de referencia), disminuye en un nivel casi similar.

### 12.1.3 Correlación entre riesgos psicosociales y productividad área de ventas.

Para el proceso de correlación del área de ventas, los datos contenidos en la tabla número 20 que se muestra en seguida, corresponden al resumen de los datos con los cuales se desarrolló el capítulo uno y dos de esta investigación, respecto de niveles de riesgo psicosocial y productividad para el área de producción del área de ventas tanto externas como ventas de mostrador, los cuales se convierten para fines de correlación en los valores de los ejes X y Y respectivamente; a partir de los cuales con el uso de Excel, se obtuvo el coeficiente de correlación que muestra un -0,86.

**Tabla 20. Datos base para correlación entre nivel de riesgo psicosocial trabajadores área de ventas**

ÁREA	PRODUCTIVIDAD POR TRABAJADOR (X)		NIVEL DE RIESGOS PSICOSOCIALES POR TRABAJADOR (Y)		R. PSICOSOCIALES	PRODUCTIVIDAD
<b>VENTAS EXTERNAS</b>	TRABAJADOR 1	\$224.210.803	RIESGO MEDIO	29,64	29,64	\$224.210.803
	TRABAJADOR 2	\$249.346.365	RIESGO BAJO	25,00	25,00	\$249.346.365
	TRABAJADOR 3	\$214.517.609	SIN RIESGO	19,59	19,59	\$214.517.609
<b>VENTAS MOSTRADOR</b>	TRABAJADOR 4	\$130.207.632	RIESGO ALTO	34,28	34,28	\$130.207.632
	TRABAJADOR 5	\$266.243.848	SIN RIESGO	19,59	19,59	\$266.243.848
coeficiente de correlación:	-0,760062299					

Fuente: elaboración propia.

En consecuencia al nivel obtenido de correlación para el área de ventas, el coeficiente de correlación es negativo en un  $-0,76$ ; indicando que existe correlación alta entre las variables: niveles de riesgos psicosocial y productividad por ventas para los cinco trabajadores dedicados a esta actividad comercial en la empresa Madecentro S.A.S. Pasto, significando que a mayores puntajes de nivel de riesgos según la batería de riesgos aplicada y considerada en análisis en el capítulo 12 de este documento, la productividad es menor; no como un efecto causal sino relacional conforme al concepto definido al inicio del presente capítulo de desarrollo.

**Figura 6. Correlación área de ventas**



Fuente: elaboración propia.

La figura anterior, muestra la línea de tendencia negativa encontrada al correlacionar los valores de las dos variables en consideración, existe dispersión de los datos respecto de la tendencia central, pero mantienen un comportamiento decreciente que se justifica en una correlación negativa imperfecta.

Los anteriores subniveles de resultados obtenidos permiten concluir que para los trabajadores de Madecentro S.A.S. Pasto, existe correlación negativa entre las variables niveles de riesgo psicosocial y productividad; siendo más alta esta correlación en el área de producción para el subproceso de enchape, seguido del área de ventas y con una correlación negativa baja el área de producción en el proceso de corte.


### **13. Mapa de estrategias para mitigar los riesgos psicosociales que afectan la productividad en Madecentro Pasto S.A.S.**

Las estrategias que a continuación se presentan una vez identificado que sí existe correlación entre las variables niveles de riesgo psicosocial y productividad, la cual es de tipo lineal negativa alta pero imperfecta, las estrategias se establecen para las áreas tanto de producción y ventas para Madecentro S.A.S. Pasto.

Se consideran en seguida acciones encaminadas en especial a la prevención de los riesgos psicosociales para los trabajadores de áreas productiva y de ventas; tanto del proceso de corte como de enchape y de ventas de mostrador y externas; la finalidad principal de tales acciones; contar con personal en óptimas condiciones de salud tanto física como mental para el desarrollo del ejercicio laboral en la empresa de estudio.


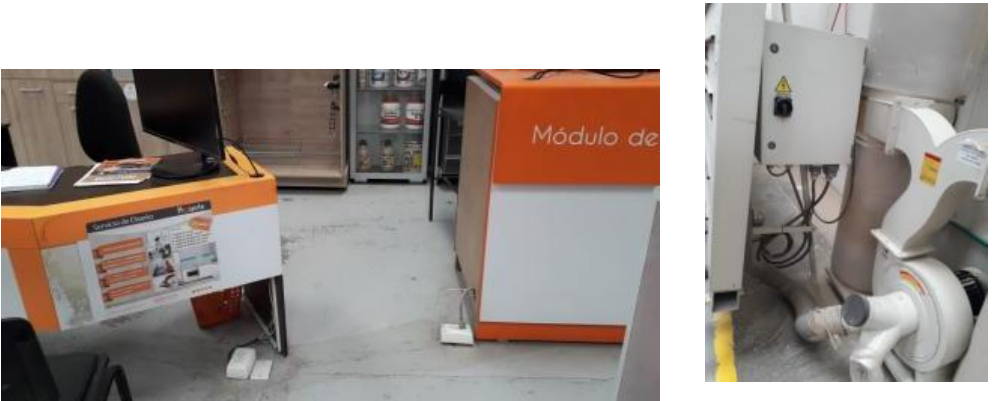


**Tabla 21. Estrategia 1.**

Estrategia 1	Cumplir a cabalidad con la legislación laboral, especialmente en el respeto de los derechos de los trabajadores y de sus condiciones de seguridad y salud.		
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias
Utilización de elementos de protección personal	Gerencia de talento humano / área de SST	Administrador pdv/ operario brigadista	
Mantener una posición adecuada y ergonómica			
Cumplir con los horarios establecidos de 48 horas semanales			

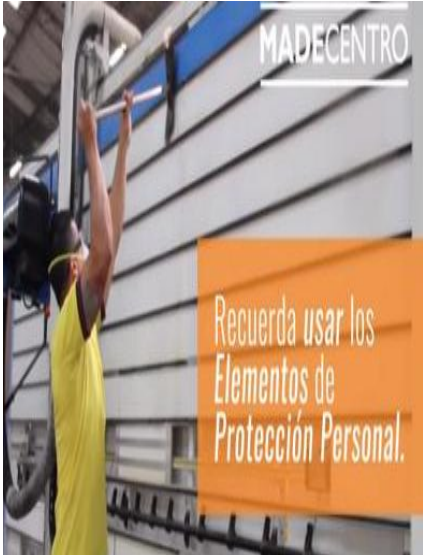

Fuente: elaboración propia

**Tabla 22. Estrategia 2.**

Estrategia 2	Identificar los posibles agentes generadores de riesgos a que están expuestos los trabajadores durante el tiempo de ejecución de sus funciones en las áreas de producción y de ventas.		
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias
Aplicar reglamentos de cargue y descargue de material	jefe y auxiliar de bodega	administrador pdv	
Revisar las conexiones eléctricas de los equipos de computo	Gerencia de talento humano / área de SST	control interno	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 23. Estrategia 3.**

Estrategia 3	Realizar un estudio técnico preventivo a la maquinaria y demás recursos físicos con que cuentan los colaboradores de las áreas de producción y de ventas.		
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias
Realizar aseo diario a los módulos de mostrador, equipos de cómputo en el área de ventas y maquinaria en la zona de producción eliminando el polvo de la máquina y desperdicios	Operarios de máquinas y asesores de mostrador	administrador pdv/ jefe de bodega	
Realizar Mantenimiento preventivo a maquinaria por lo menos una vez al mes	operario mantenimiento	jefe de mantenimiento / control interno	



Fuente: elaboración propia

**Tabla 24. Estrategia 4.**

Estrategia 4	Se debe considerar la revisión periódica de los hábitos que los trabajadores tienen al momento de desempeñar sus funciones con el fin de identificar, evaluar y controlar aquellas actuaciones que sean generadoras de riesgos.		
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias
Implementación del programa <b>“YO ME ALIMENTO SANO”</b>	Área de SST	Gerencia de talento humano	 <p>Un cartel del plato saludable</p> <p>Dos íconos de: Manipulación de alimentos y de Alimentación.</p> <p>MADECENTRO</p>
Implementación del programa <b>“TRABAJO FELIZ, AQUÍ Y AHORA”</b>	Administrador y colaboradores de PDV	Gerencia de talento humano / Gerencia operativa	 
Plataforma virtual de capacitación <b>“VILMA”</b>	Área de Capacitación	gerencia de operaciones / gerencia TH	  <p>PRUEBAS DE ENTRENAMIENTO</p>
Implementación del programa <b>“INGENIA”</b>	Área de Capacitación	gerencia de Talento humano	 <p>FELICITACIONES A NUESTROS GANADORES 2019-1</p>
FERMAD  Fondo de empleados de la empresa Madecentro	FERMAD	FERMAD	 <p>FERMAD FONDO DE EMPLEADOS</p> <p>Siempre contigo</p> <p>¿QUIÉNES SOMOS?</p>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 25. Estrategia 5.**

Estrategia 5	Es necesario establecer un programa de pausas activas para que los colaboradores puedan realizar ejercicios periódicos por cada jornada laboral según los sitios de trabajo asignados por las áreas de producción y de ventas.		
Acciones	encargados	Supervisor	Evidencias
llevar control diario de quien realiza y cuantas veces al día las pausas activas	administrador y colaboradores de PDV	control interno	 
Realizar retroalimentación y mantener información de los ejercicios físicos, con el fin de se hagan de manera correcta	área de mercadeo	control interno	


Fuente: elaboración propia

**Tabla 26. Estrategia 6.**

Estrategia 6	El establecimiento de un programa de estímulos por productividad a los trabajadores																																																																
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias																																																														
<p>Determinar los porcentajes y estímulos para cada cargo</p>	<p>gerencia comercial</p>	<p>control interno</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>OPERARIO MAQUINA CORTE</b></p> <p>A partir del 1 de septiembre empiezas a ganar comisión a partir del <b>50%</b> del cumplimiento de tu presupuesto. (Revisa las nuevas escalas de comisión).</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Nueva Tabla Operarios máquina Corte</th> </tr> <tr> <th>Cumplimiento Presupuesto</th> <th>0% - 49,9%</th> <th>50% - 99,9%</th> <th>&gt;100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Metro Lineal</td> <td>0</td> <td>25</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> <p>Adicional puedes mejorar tu comisión hasta en un <b>15%</b> Más si el nivel de servicio de tu punto de venta cumple con la mesa establecida así:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Afectación por Nivel de Servicio PDV</th> </tr> <tr> <th>Nivel de Servicio</th> <th>% Afectación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&gt;90%</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>75% - 89,9%</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>0% - 74,9%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>OPERARIO MAQUINA ENCHAPE</b></p> <p>A partir del 1 de septiembre empiezas a ganar comisión a partir del <b>30%</b> del cumplimiento de tu presupuesto. (Revisa las nuevas escalas de comisión).</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Nueva Tabla comisiones Operario Máquina Enchape</th> </tr> <tr> <th>Tipo de máquina</th> <th>0%-29,9%</th> <th>30%-99,9%</th> <th>&gt; 100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas</td> <td>\$ -</td> <td>\$ 25</td> <td>\$ 30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Adicional puedes mejorar tu comisión hasta en un <b>15%</b> Más si el nivel de servicio de tu punto de venta cumple con la mesa establecida así:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Afectación por Nivel de Servicio PDV</th> </tr> <tr> <th>Nivel de Servicio</th> <th>% Afectación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&gt;90%</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>75% - 89,9%</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>0% - 74,9%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p><b>• ASESORES VENDEDORES – AUXILIARES TESORERÍA Y VENTAS - SUPERVISORES FERRETERÍA Y VENTAS</b></p> <p>A partir del 1 de septiembre ganas comisión a partir del 50% mínimo de cumplimiento en tus ventas. (Revisa las nuevas escalas de comisión)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Nueva Tabla Asesores Vendedores</th> </tr> <tr> <th>Cumplimiento Presupuesto</th> <th>0% - 49,9%</th> <th>50% - 89,9%</th> <th>90% - 99,9%</th> <th>100% -109,9%</th> <th>&gt; 110%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Factor</td> <td>0,00%</td> <td>0,50%</td> <td>0,70%</td> <td>0,80%</td> <td>0,90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Adicional si vendes 120 millones o más te ganas una comisión adicional del 0,2% del total de tus ventas en el mes. (Sin importar tu cumplimiento presupuestal).</p> </div>	Nueva Tabla Operarios máquina Corte				Cumplimiento Presupuesto	0% - 49,9%	50% - 99,9%	>100%	Valor Metro Lineal	0	25	28	Afectación por Nivel de Servicio PDV		Nivel de Servicio	% Afectación	>90%	115%	75% - 89,9%	110%	0% - 74,9%	100%	Nueva Tabla comisiones Operario Máquina Enchape				Tipo de máquina	0%-29,9%	30%-99,9%	> 100%	Todas	\$ -	\$ 25	\$ 30	Afectación por Nivel de Servicio PDV		Nivel de Servicio	% Afectación	>90%	115%	75% - 89,9%	110%	0% - 74,9%	100%	Nueva Tabla Asesores Vendedores						Cumplimiento Presupuesto	0% - 49,9%	50% - 89,9%	90% - 99,9%	100% -109,9%	> 110%	Factor	0,00%	0,50%	0,70%	0,80%	0,90%
Nueva Tabla Operarios máquina Corte																																																																	
Cumplimiento Presupuesto	0% - 49,9%	50% - 99,9%	>100%																																																														
Valor Metro Lineal	0	25	28																																																														
Afectación por Nivel de Servicio PDV																																																																	
Nivel de Servicio	% Afectación																																																																
>90%	115%																																																																
75% - 89,9%	110%																																																																
0% - 74,9%	100%																																																																
Nueva Tabla comisiones Operario Máquina Enchape																																																																	
Tipo de máquina	0%-29,9%	30%-99,9%	> 100%																																																														
Todas	\$ -	\$ 25	\$ 30																																																														
Afectación por Nivel de Servicio PDV																																																																	
Nivel de Servicio	% Afectación																																																																
>90%	115%																																																																
75% - 89,9%	110%																																																																
0% - 74,9%	100%																																																																
Nueva Tabla Asesores Vendedores																																																																	
Cumplimiento Presupuesto	0% - 49,9%	50% - 89,9%	90% - 99,9%	100% -109,9%	> 110%																																																												
Factor	0,00%	0,50%	0,70%	0,80%	0,90%																																																												

Fuente: elaboración propia

**Tabla 27. Estrategia 7.**

Estrategia	Implementar procesos de comunicación de doble vía entre los operarios, asesores de ventas y la administración en general		
Acciones	encargados	Supervisado	Evidencias
<p>Notimadecentro</p> <p>Noticiero Informativo mensual para todo el país</p>	<p>área de mercadeo</p>	<p>área de mercadeo</p>	

Fuente: elaboración propia

## Conclusiones

El concepto de riesgo psicosocial es relevante en el ámbito laboral porque un individuo puede responder de diferentes maneras ante un suceso inesperado, para algunas personas una situación puede ser muy amenazante, pero para otras esa misma situación podría pasar desapercibida, estas respuestas pueden activar mecanismos fisiopatológicos de una enfermedad y afectar además la productividad dado el desempeño laboral; es por ello que:

La empresa objeto de estudio, a pesar de que la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de protección social en Colombia, es responsable como empleador del monitoreo permanente de sus trabajadores a la exposición a factores de riesgo psicosociales, hasta el año 2016 no había implementado la aplicación de ningún instrumento que le permita conocer y determinar el nivel de riesgo psicosocial de sus colaboradores.

Madecentro S.A.S Pasto, presenta niveles de riesgos psicosociales de acuerdo con los resultados de la aplicación del cuestionario Tipo B, de la batería de riesgos de la universidad Javeriana; batería que el Ministerio de Salud aprueba con fines de determinar los niveles de riesgos psicosociales en trabajadores; estos riesgos corresponden a los niveles sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto; para sus trabajadores operativos que corresponden a las áreas de producción y ventas.

Para el área de producción, el proceso de corte presenta un nivel de riesgo medio, mientras que para el proceso de enchape, el nivel de riesgo psicosocial según los resultados; es alto.

En cuanto al área de ventas, las ventas de mostrador presentan en grupo un nivel de riesgos psicosociales bajo, pero para las ventas externas, el nivel obtenido es medio.



En conclusión, los niveles agrupados de riesgos psicosociales para las áreas de producción y ventas están los riesgos bajo, medio y alto; pero no se presentan riesgos muy altos; por ello es posible generar medidas tendientes a la mitigación de los mismos.

La productividad para el área de producción está determinada por procesos, dado que para el proceso de corte, la unidad de medida es la cantidad de láminas cortadas por trabajador en periodos iguales anuales, por otra parte, el proceso de enchape determina la productividad en la relación de los metros de enchape por trabajador en un periodo de tiempo anual en igualdad de condiciones de trabajo y de recursos con que cuentan.

La productividad por trabajador para producción de los dos procesos llevados a cabo por los trabajadores, (corte y enchape), evidencia que en cinco de los ocho trabajadores que conforman el área, presentan productividades negativas para un periodo considerado de tres años para este estudio.

Para el área de ventas, conforme a los resultados obtenidos para productividad una vez los datos han sido transformados a precios constantes del año 2018, mediante el uso de fórmula de valor presente y valor futuro, con fines de eliminar el efecto inflacionario de un año a otro, muestran que, en dos de los cinco trabajadores del área, la productividad es negativa, pero para los restantes tres colaboradores, es creciente, pero en porcentajes bajos.

Al consideran en conjunto los resultados tanto de niveles de riesgo psicosocial como de productividad para los trabajadores según áreas producción y ventas, se evidencia correlación negativa.

El proceso de producción dedicado a corte es el que presenta un nivel bajo de correlación lineal; dado que su coeficiente es de 0,028; muy cercano a una correlación cero, indicando que los factores de riesgo psicosocial según la batería aplicada para su medición,

al relacionarlos con los niveles de productividad, muestran resultados dispersos frente a la medida de tendencia central.

El proceso de producción dedicado a labores de enchape, muestra el coeficiente de correlación negativa más alto de todos los resultados obtenidos; este coeficiente es de 0,86; muy cercano a -1; reflejando un grado de correlación casi perfecto entre las dos variables objeto de relación. Esto dignifica que mientras los niveles de riesgo psicosocial se incrementan, disminuye la productividad del área.

En el caso del área de ventas, al igual que en la de producción se presenta correlación negativa alta, siendo su coeficiente de 0,76, indicando que, aunque existe dispersión de los datos, estos responden a una tendencia lineal de correlación decreciente; es decir: mientras los niveles de riesgo psicosocial aumentan, la productividad es menor, pero no en el mismo grado.

Finalmente, se concluye que, de acuerdo con lo esperado, los niveles de riesgos psicosociales sí presentan correlación con la productividad y esto es verificado en el caso específico de Madecentro S.A.S Pasto, áreas de producción y de ventas.

### **Recomendaciones**

Se sugiere a la administración de Madecentro S.A.S Pasto, considerar los resultados del presente estudio con fines de mejorar la productividad laboral mediante la reducción de los niveles de riesgo psicosocial.

Se recomienda establecer un sistema de planificación, evaluación y control de riesgos psicosociales que considere las opiniones de los trabajadores.

Se sugiere además que la empresa realice periódicamente estudios proyectados de productividad y de riesgos psicosociales con fines preventivos a tiempo.

Se recomienda realizar programas de estímulos a trabajadores para así contribuir a crear un ambiente laboral adecuado donde los trabajadores se sientan a gusto de realizar sus funciones de trabajo.

Se aconseja a Madecentro, prestar especial cuidado a la reducción de productividad de sus trabajadores dado que los resultados evidencian que es decreciente en su mayoría.

Se recomienda adicionalmente a la administración de la empresa, realizar estudios financieros específicos para determinar los grados reales de producción y de ingresos, al eliminar el efecto que la inflación ejerce sobre los valores absolutos reflejados.

## Referencias

- Arenas Ortiz, Felipe; Andrade Jaramillo, Verónica. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. 16 de Mayo de 2013.
- Carvajal Paz, Melissa; Ramírez Botero, Viviana Andrea. Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional. Pereira – Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira 2011
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Estrada, J. G. S., Pupo, I. J. C. G., Rodríguez, Y. B. M., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 20(4), 67-75.
- Flores Delgado, Diana Carolina. Torres Belalcazar, Lorena Silvana. Efectos de un programa de promoción y prevención sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la planta de Daza de la empresa Profescol Ltda. Pasto, Colombia. Universidad de Nariño. 2012
- García, R. F. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. *Editorial Club Universitario*
- López Francisco y Expósito Ariana. (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.co/books?id=SJMqDgAAQBAJ&pg=PA80&lpg=PA80&dq=López+Esposito+\(2016\)+%2B+estres&source=bl&ots=JOCfbBhDPe&sig=ACfU3U3O9XlrtxYrAg7AnjKwUwrRYafI3g&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgl7CNkv\\_kAhXIItkKHaPcAD0Q6AEwD3oECAkQAQ#v=onepage&q=estrés&f=false](https://books.google.com.co/books?id=SJMqDgAAQBAJ&pg=PA80&lpg=PA80&dq=López+Esposito+(2016)+%2B+estres&source=bl&ots=JOCfbBhDPe&sig=ACfU3U3O9XlrtxYrAg7AnjKwUwrRYafI3g&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgl7CNkv_kAhXIItkKHaPcAD0Q6AEwD3oECAkQAQ#v=onepage&q=estrés&f=false)
- Marín, J. M., & Rubio, G. (2001). *Economía financiera*. Antoni Bosch editor
- Mesías Hidalgo, Lorena Lucia. Factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan la percepción sobre el clima laboral en los trabajadores del banco caja social sede Pasto. Pasto, Colombia. Universidad de Nariño. 2013
- Ministerio de la Protección Social. Resolución número 2646 de 2008. Establece los regímenes que identifican los factores de riesgo psicosocial. Colombia; 2006

- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de RR. HH. *Editorial: Addeson Wesler iberoamericana. USA.*
- Moreno Jiménez, Bernardo; Báez león, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid. Noviembre, 2010, p. 55.
- Moreno Jiménez, Bernardo. Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. En: *ORP Journal*, septiembre, 2014. p. 6
- Moreno P, J. y Zúñiga G, Y. Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad San Juan de Pasto. Pasto: Universidad de Nariño. 2015. p. 14.
- Muete Aguilera, Viviana; Guevara Robles, Luis. Modelo de gestión de riesgos laborales para una empresa de seguridad que protege las instalaciones de una estación de transferencia de combustibles. Sangolqui, Ecuador. Politécnico de Ejército. Enero 2013.
- Paz, C. A. R. R. O., & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. *Alfa & Omega, 1*
- Quintero, Niria.; Africano, Nelly.; Faría, Elsis. Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. En: *Revista Negotium*. Abril, 2008, p.39. ISSN: 1856-1810.
- Reyes, A. Productividad laboral. En: revista empresarial. (en línea). Recuperado de: <http://revistaentornoempresarial.com/index.php/productividad-laboral>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, trabajo y Salud*, 20(1), 4-9.
- Slipak O. Estrés Laboral. Mobbing Opinion: Psicología y psiquiatría. Antropología y sociología 2007. Disponible en: [http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer\\_3864.shtml](http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_3864.shtml)
- Soler, M. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector Hortofruticola: el cuestionario FAPSIHOS. Murcia, España. Universidad de Murcia. 2008
- Villalobos G. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá. [consultado 2013 Enero 19], Disponible en: [http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria\\_riesgo\\_psicosocial\\_1.pdf](http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf)

# **Anexos**

## Anexo 1. Formato de batería de riesgos psicosociales

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL - FORMA B

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales 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. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi	Algunas	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

Respuesta equivocada    Respuesta definitiva

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
	El espacio donde trabajo es cómodo					
	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siem re	Algunas	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le

permite su trabajo.

		Siempre	Casi	Algunas	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siem re	Algunas	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra

en su trabajo.

		Siempre	Casi siem re	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha

dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siem re	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
		Siempre	Casi siempre	Algunas	Casi nunca	Nunca

45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
----	------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siem re	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi	Algunas	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
		Siempre	Casi siem re	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					

56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
		Siempre	Casi siempre	Algunas	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					

70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					

81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

Si	
No	

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue

NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

		Siempre	Casi siempre	Algunas	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					

92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					



Anexo 2. Formato planilla de productividad diaria área producción

RICARDO

PLANILLA DE CORTES TOTALES - JUNIO			
FECHA	CRUDAS	DELGADAS	ENCHAPADAS
01/06/2017	3.		30 ✓
02/06/2017	1	7.	48
03/06/2017			7
DOMINGO			
05/06/2017		1	19 ✓
06/06/2017	6.		10. ✓
07/06/2017	8	8.	13. ✓
08/06/2017	9	4	2 ✓
09/06/2017	2	1	29 ✓
10/06/2017	2	3	6 ✓
DOMINGO			
12/06/2017	4	63	14 ✓
13/06/2017	1	3	12 ✓
14/06/2017	3.	13.	14 ✓
15/06/2017	7.	7	10 ✓
16/06/2017		5	17 ✓
17/06/2017	12	8	10 ✓
DOMINGO FESTIVO			
20/06/2017		3	11 ✓
21/06/2017	5	5	21 ✓
22/06/2017	6	6	20 ✓
23/06/2017	8	1	20 ✓
24/06/2017	2	2	12 ✓
DOMINGO FESTIVO			
27/06/2017	1	3.	13. ✓
28/06/2017	10.	8	14. ✓
29/06/2017	2.	12	14. ✓
30/06/2017		4.	11 ✓

1 Julio 2017      22      4.