

**Diseño De Un Programa Preventivo En Riesgo Psicosocial Para Los Trabajadores De
La Empresa Del Sector Hotelero Bespoke Colombia S.A.S**

Francy Daniela Campos Téllez

Jehisson Fernando Alvernia Suarez

Jenny Lorena Cruz Polanco

María José Martínez Redondo

Director

Ernesto Oviedo Rivero

Magister en educación

Universidad Piloto de Colombia

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Proyecto de Intervención - Innovación

Colombia

Tabla de Contenido

1. Título	5
2. Introducción	5
3. Idea de Proyecto de Intervención	7
3.1. Línea de Intervención.....	8
4. Diagnostico	8
4.1. Descripción de la Empresa	8
4.1.1. Reseña Histórica	8
4.1.2. Organigrama.....	10
4.1.3. Clasificación de Riesgo y Actividad Económica.....	11
4.1.4. Misión	12
4.1.5. Visión.....	12
4.1.6. Valores Corporativos.....	12
4.2. Características de la Población Objeto de Trabajo	13
4.2.1. Distribución Género	13
4.2.2. Distribución por Edad	14
4.2.3. Distribución por Estado Civil	15
4.2.4. Distribución por Escolaridad	16
4.2.5. Distribución por Tipo de Vivienda.....	17
4.2.6. Distribución por Estrato Socioeconómico	18
4.2.7. Distribución por Personas que Dependen Económicamente del Trabajador	19
4.2.8. Distribución por Cargo.....	20
4.2.9. Distribución por Antigüedad en el cargo	21
4.2.10. Distribución por Antigüedad en la Empresa	22
4.2.11. Distribución por tipo de Salario	23
4.2.12. Distribución por Tipo de Contrato	24
4.2.13. Distribución por Horas trabajadas.....	25

4.3.	Análisis de causas y/o del entorno organizacional a intervenir	26
4.4.	Análisis de seguridad y salud en el trabajo	28
4.4.1.	Resultados de la Batería de Riesgo	28
4.4.2.	Informe diagnóstico de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	37
4.4.3.	Análisis de la matriz legal.....	40
4.4.4.	Análisis de la Matriz de Peligros y Riesgos.....	43
4.4.5.	Análisis Condiciones de Salud.....	47
5.	Propuesta de intervención	50
6.	Objetivos	51
6.1.	Objetivo General.....	51
6.2.	Objetivos Específicos:.....	51
7.	Alcance del proyecto:	52
8.	Justificación:	52
9.	Fases del proyecto	54
10.	Cronograma	59
11.	Indicadores.....	63
12.	Presupuesto	64
13.	Análisis viabilidad y factibilidad	67
14.	Resultados Esperados	69
	Referencias.....	70

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1.	Presentación Bespoke Colombia	9
Ilustración 2	Organigrama Bespoke Colombia	10
Ilustración 3	Distribución por género.....	13
Ilustración 4	Distribución por edad.....	14
Ilustración 5	Distribución por estado civil.....	15
Ilustración 6	Distribución por escolaridad	16
Ilustración 7	Distribución por tipo de vivienda.....	17
Ilustración 8	Distribución por estrato socioeconómico.....	18

Ilustración 9 Distribución por personas que dependen económicamente del trabajador.....	19
Ilustración 10 Distribución por cargo.....	20
Ilustración 11 Distribución por antigüedad en el cargo	21
Ilustración 12 Distribución por antigüedad en la empresa	22
Ilustración 13 Distribución por tipo de salario	23
Ilustración 14 Distribución por tipo de contrato.....	24
Ilustración 15 Distribución por horas trabajadas.....	25
Ilustración 16 Árbol de causas nivel de estrés trabajadores empresa del sector Hotelero Bespoke Colombia SAS	26
Ilustración 17 Reporte Accidentes de Trabajos.....	38
Ilustración 18 Ausentismo general.....	38
Ilustración 19 Origen del Ausentismo 2023	39
Ilustración 20 Matriz de Peligros y Valoración de Riesgo.....	44

Contenido de Tablas

Tabla 1 Causas y Efectos.....	27
Tabla 2 Resultados Generales Forma A	29
Tabla 3 Puntaje Total General De Factores de Riesgo Psicosocial Forma A	29
Tabla 4 Resultados Generales Forma B.....	30
Tabla 5 Puntaje Total General De Factores de Riesgo Psicosocial Forma B	30
Tabla 6 Resultados Intralaborales Forma A.....	31
Tabla 7 Resultados Intralaborales Forma B	32
Tabla 8 Resultados Intralaborales Forma A y B	33
Tabla 9 Resultados condiciones de Estrés Forma A y B.....	34
Tabla 10 Diagnósticos informes de condiciones de salud.....	48
Tabla 11 Plan de Intervención	56
Tabla 12 Cronograma.....	60
Tabla 13 Indicadores.....	63
Tabla 14 Presupuesto	64
Tabla 15 Análisis de Viabilidad.....	69

1. Título

Diseño de un programa preventivo en riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa del sector hotelero Bespoke Colombia S.A.S

2. Introducción

En la actualidad las organizaciones cada vez tienen más interés en generar métodos para trabajar en pro del bienestar de los trabajadores ya que está relacionado con el desempeño laboral y retención de talento humano lo que genera resultados positivos para la productividad e imagen corporativa, es por ello que uno de los aspectos claves para las organizaciones son los riesgos psicosociales que hacen referencia a diferentes factores presentes en la actividad laboral relacionados con las condiciones ambientales es decir la interacción entre individuo y entorno teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial puede tener diferentes causas, efectos y consecuencias que afectan la salud psicológica y física del trabajador (Mingote et al., 2011), en los riesgos psicosociales se tiene en cuenta no solo la organización, y la actividad laboral sino también al individuo como las actitudes, la motivación, las percepciones, la formación, las capacidades, los recursos personales y profesionales del mismo.

El sector hotelero es uno de los sectores más influyentes en Colombia y todo el mundo (Revista Dinero, 2017), este tipo de negocio requiere prestar servicio al cliente de calidad las 24 horas del día, implicando una mayor carga laboral para sus trabajadores, ya

que ejercen trabajos por turnos y descanso rotativos que dependen de la ocupación que pueda tener el hotel, estos factores pueden afectar la salud mental, física y social del trabajador, teniendo en cuenta lo anterior se ve la necesidad de abordar medidas preventivas para mejorar la calidad de vida y el ambiente de trabajo al que se ve expuesto el trabajador.

Para el proyecto de intervención estudiamos a la empresa Bespoke Colombia SAS, quien cuenta con 3 hoteles, 2 en la ciudad de Cartagena y uno en Mompox, el presente proyecto se realizó con el objetivo de mitigar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en base a los resultados que tuvo la empresa en la batería de riesgo psicosocial aplicada en agosto 2023, en las estadísticas de ausentismo y accidentes laborales, debido a esta necesidad se realiza una propuesta a la gerencia de un programa preventivo en riesgos psicosociales para todos los trabajadores de la empresa el cual contiene actividades que promueven el bienestar y la salud, contribuyendo al control de los factores de riesgo y fortaleciendo los factores psicosociales permitiendo que la empresa cuente con estrategias de prevención que permitan de reducir la aparición de enfermedades de riesgo psicosociales cumpliendo con la normatividad vigente.

3. Idea de Proyecto de Intervención

La propuesta de Intervención psicosocial para los trabajadores de la empresa Bespoke Colombia SAS, está orientada en brindar una propuesta a los directivos de la empresa y el personal encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que puedan mitigar los posibles riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores, logrando así una detección oportuna de nuevos factores de riesgo y atención temprana en los diferentes casos que puedan surgir, beneficiando la salud del trabajador y la productividad de la empresa.

Se propone rutas de intervención enfocadas en los diferentes resultados de la batería con niveles Medio y Alto, utilizando las metodologías estipuladas en Colombia como protocolos de acción para riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, que permiten mitigar el riesgo en los entornos laborales, para este ejercicio se enfocara en el sector hotelero en el cual se encuentra la empresa Bespoke Colombia SAS

Durante el proceso de diseño de esta propuesta se identificaron en el diagnóstico factores de riesgo Intralaboral como relación con los trabajadores, exigencia de la responsabilidad del cargo e influencia del trabajo sobre el entorno laboral, así mismo extralaborales como situaciones económicas del grupo familiar y características de la vivienda y su entorno; por lo cual vemos la necesidad de proponer un diseño de programa preventivo de riesgo psicosocial basado en un ciclo PHVA.

3.1. Línea de Intervención

Riesgo Psicosocial- Diseño de un programa preventivo en riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa del sector hotelero Bespoke Colombia S.A.S, basado en los protocolos de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial, protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa del Ministerio Trabajo y la Pontificia Universidad Javeriana.

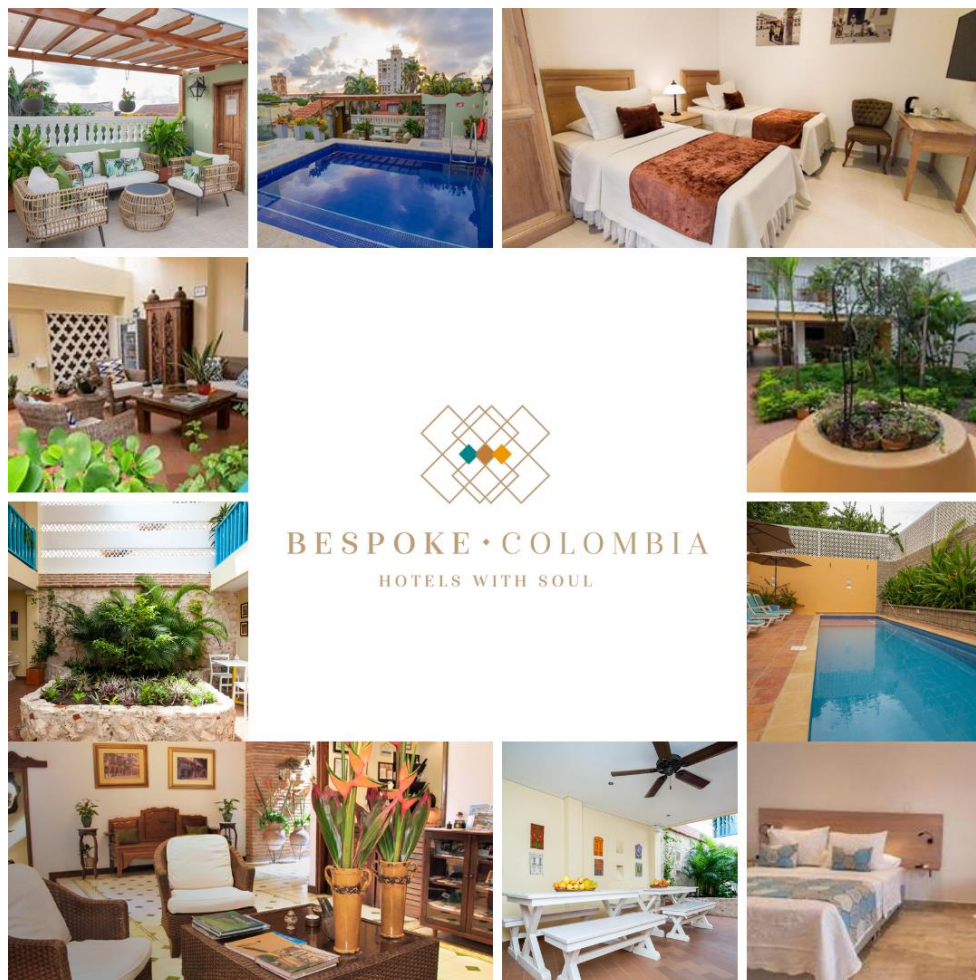
4. Diagnostico

4.1. Descripción de la Empresa

4.1.1. *Reseña Histórica*

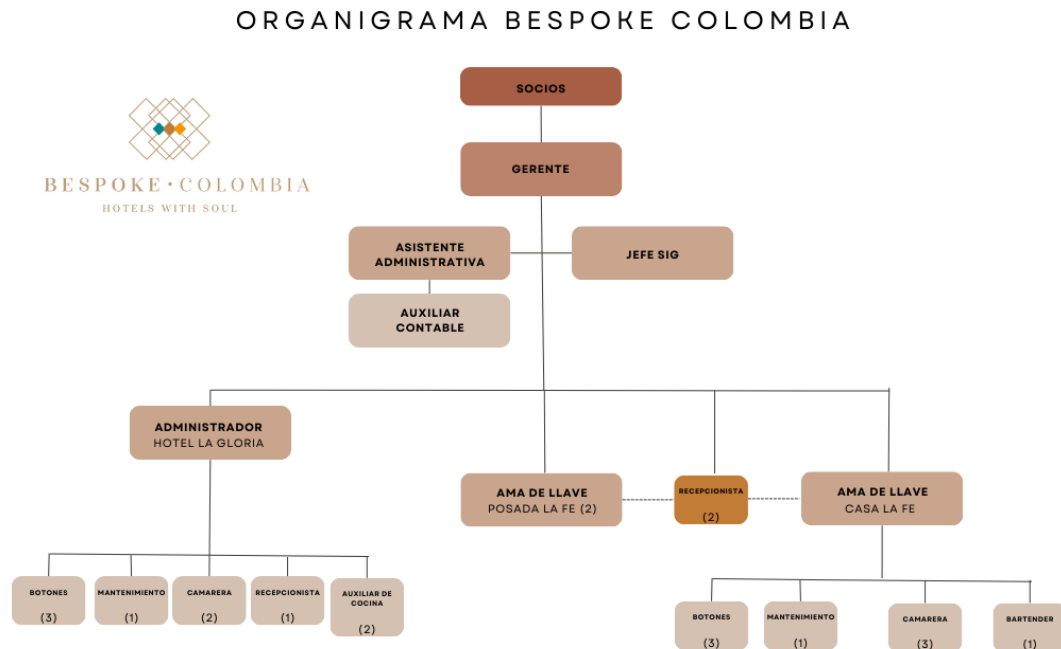
Bespoke Colombia SAS, Es una empresa fundada en 2005, inicia su operación con el Hotel Casa la Fe ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cartagena liderada por los socios con 14 habitaciones, la empresa fue creciendo a través de los años y el hotel se fue posicionando en el mercado, es cuando los socios salen de la operación en 2015 y le otorgan la administración a su Gerente actual con el proyecto en mente de la creación de un nuevo hotel, en 2016 se da la apertura del Hotel Posada la Fe ubicado en el barrio Getsemaní de Cartagena siendo un crecimiento para la compañía, ambos hoteles generaron ingresos sorprendente para la compañía y para el año 2019 se crea un nuevo hotel llamado La Gloria ubicado en el centro histórico de Mompox.

Ilustración 1. Presentación Bespoke Colombia



4.1.2. Organigrama

Ilustración 2 Organigrama Bespoke Colombia



Bespoke Colombia S.A.S tiene una estructura organizacional, dirigida por el Gerente quien rinde cuenta a los dos socios principales mayoritarios quienes formaron la sociedad con sus hijos.

La gerencia ejerce la representación legal de la empresa y cuenta con su equipo administrativo, el cual está organizado en segundo nivel jerárquico por la jefe ES quien lidera la supervisión de la operación y control general de los hoteles en Seguridad y Salud en el trabajo, Calidad y Recursos Humano; el mismo nivel se encuentra el Asistente Administrativo y Financiero quien lidera el área contable de la empresa con un Auxiliar Contable a cargo y un apoyo de Costos de manera outsourcing.

En tercer nivel jerárquico está la Administradora del Hotel La Gloria ubicado Mompox quien supervisa a todo el personal operativo (Camareras, Botones, Mantenimiento, Auxiliar de Cocina y Recepcionista) y rinde cuentas a los niveles superiores.

La empresa cuenta con tres amas de llaves, dos de ellas se encargan de la operación general del hotel Posada la Fe para las cinco habitaciones y la oficina administrativa de este centro de costos y una en el Hotel Casa la Fe quien supervisa la operación del personal operativo.

Los recepcionistas ubicados en Cartagena van de la mano de las amas de llaves, compartiendo el mismo nivel jerárquico, ya que ellos realizan la gestión de reservas y se comunican con ambos hoteles para la información general de ingreso y salidas del hotel.

4.1.3. Clasificación de Riesgo y Actividad Económica

Empresa del sector hotelero de acuerdo a lo estipulado por la Dian mediante resolución 000139 del 21 de noviembre de 2012, su actividad económica está catalogado en el código CIIU con el número 5511 que hace referencia a alojamiento en hoteles; de acuerdo a la tabla de clasificación de riesgos estipulada en el Decreto 768 de 2022 la empresa se clasifica principalmente en riesgo III para la mayoría del personal (Personal administrativo, Ama de llave, Auxiliar de cocina Camareras y Recepcionistas) en sus tres centros de trabajo Hotel Casa la Fe, Posada la Fe y la Gloria y para el personal de

mantenimiento se crea un centro de trabajo en Riesgo V para el personal de Mantenimiento y Botones.

4.1.4. Misión

Bespoke Colombia es una empresa hotelera que ofrece servicios de alojamiento y hospedaje, enmarcados en un ambiente confortable y un trato familiar con calidez, con el propósito de generar mayor rentabilidad para sus dueños, la satisfacción de sus clientes, crecimiento personal y laboral de sus trabajadores

4.1.5. Visión

Para el 2026 ubicarnos dentro de los establecimientos de alojamiento más conocidos en Cartagena y Mompox, seguir trabajando por la calidad del servicio y el desarrollo sostenible a nivel ambiental, sociocultural y económico.

4.1.6. Valores Corporativos

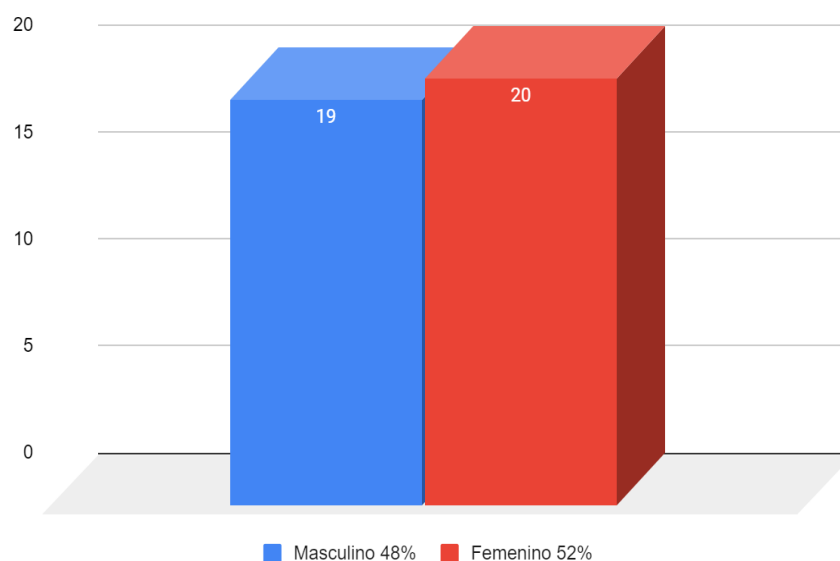
- Pasión: Disfrutamos nuestro trabajo-Celebramos las victorias.
- Trabajo en equipo: Todos somos uno, el esfuerzo será menor en equipo - Compartimos nuevas ideas y las aceptamos.
- Respeto: Todos somos diferentes y las diferencias nos hacen únicos, cada persona merece un trato amable.

- Compromiso: Tomamos decisiones con criterio - Trabajamos con excelencia - Buscamos soluciones no culpables.
- Honestidad: Somos sinceros a la hora de hablar - Admitimos nuestros errores- Actuamos con coherencia a nuestros pensamientos.

4.2. Características de la Población Objeto de Trabajo

4.2.1. Distribución Género

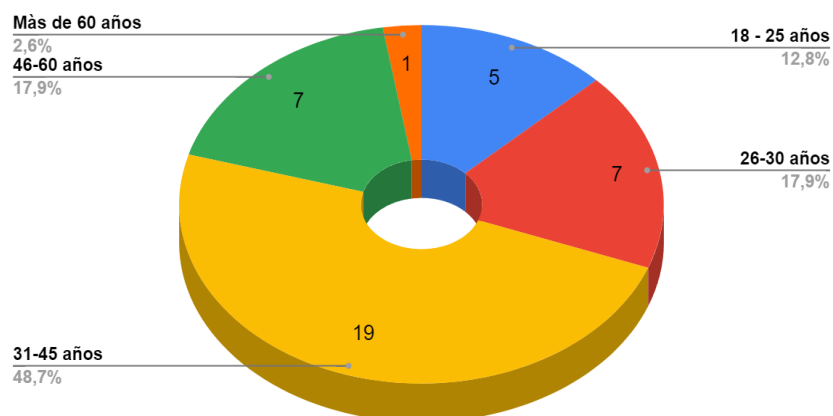
Ilustración 3 Distribución por género



En cuanto al género podemos observar que, de los 39 trabajadores activos de la empresa, el 48.0% (19 personas) pertenecen al género masculino y un predominio del 52.0% (20 personas) al género femenino.

4.2.2. Distribución por Edad

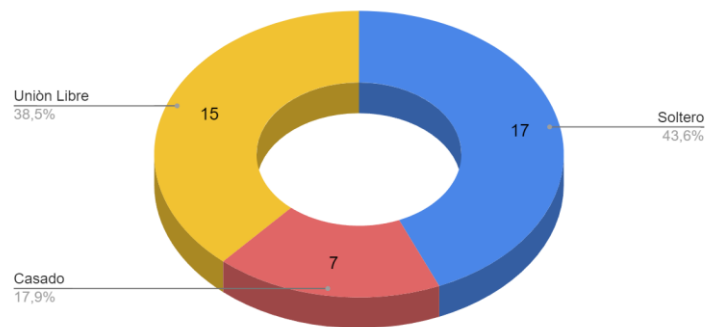
Ilustración 4 Distribución por edad



Podemos observar que de los 39 trabajadores activos de la empresa se distribuyen de la siguiente manera por rangos de edad: El 12.8% (5 personas) tiene entre 18 y 25 años, el 17.9% (7 personas) tiene entre 26 y 30 años, el 48.7% (19 personas) tiene entre 31 y 45 años, el 17.9% (7 personas) tiene entre 46 y 60 años y el 2.6% (1 persona) tiene más de 60 años.

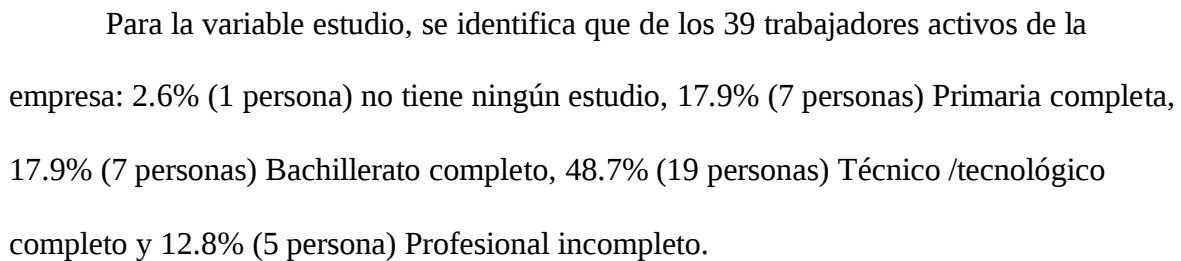
4.2.3. Distribución por Estado Civil

Ilustración 5 Distribución por estado civil



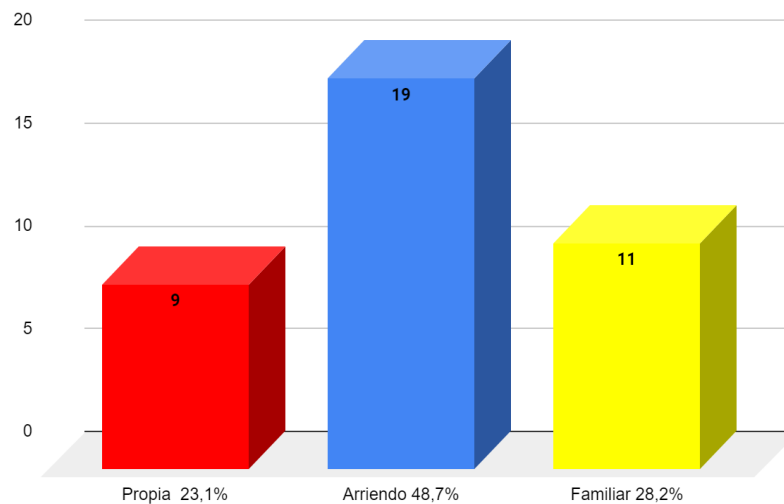
Al revisar los resultados para la variable de estado civil se encuentra que de los 39 trabajadores activos de la empresa: 43.6% (17 personas) soltero, 17.9% (7 personas) Casado y 38.5% (15 personas) Unión libre.

Ilustración 6 Distribución por escolaridad



4.2.5. Distribución por Tipo de Vivienda

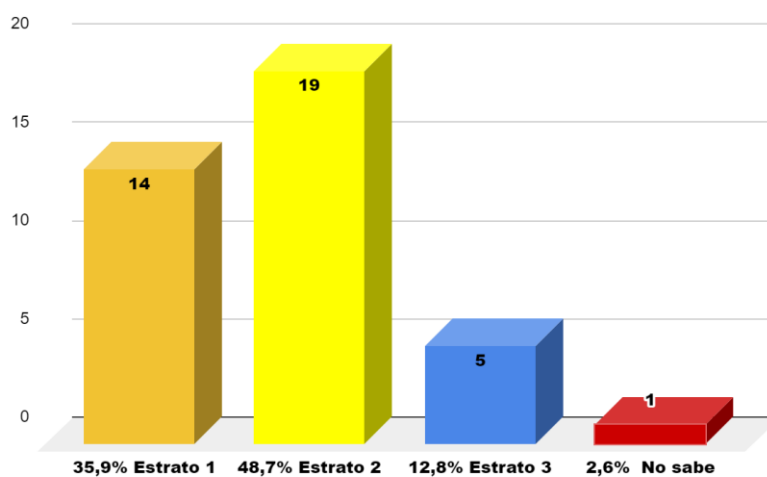
Ilustración 7 Distribución por tipo de vivienda



Para la variable vivienda se encuentra que de los 39 trabajadores activos de la empresa el 23.1% (9 personas) vive en una vivienda propia, 48.7% (19 personas) vive en vivienda arrendada y 28.2% (11 personas) vive en vivienda familiar.

4.2.6. Distribución por Estrato Socioeconómico

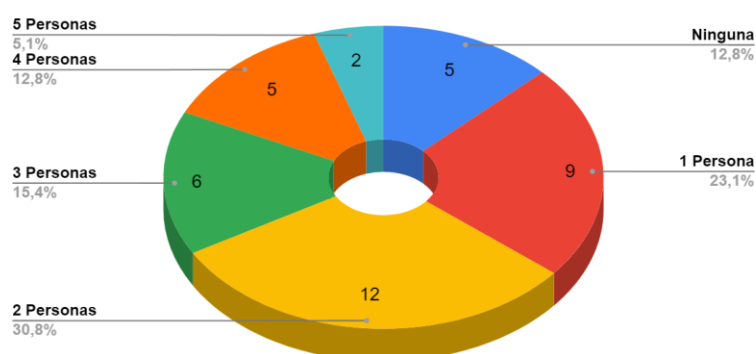
Ilustración 8 Distribución por estrato socioeconómico



De los trabajadores 39 trabajadores activos de la empresa, se evidenció que: 35.9% (14 personas) vive en estrato 1, 48.7% (19 personas) vive en estrato 2, 12.8% (5 personas) viven en estrato 3 y 2.6% (1 persona) no sabe en qué estrato vive.

4.2.7. *Distribución por Personas que Dependen Económicamente del Trabajador*

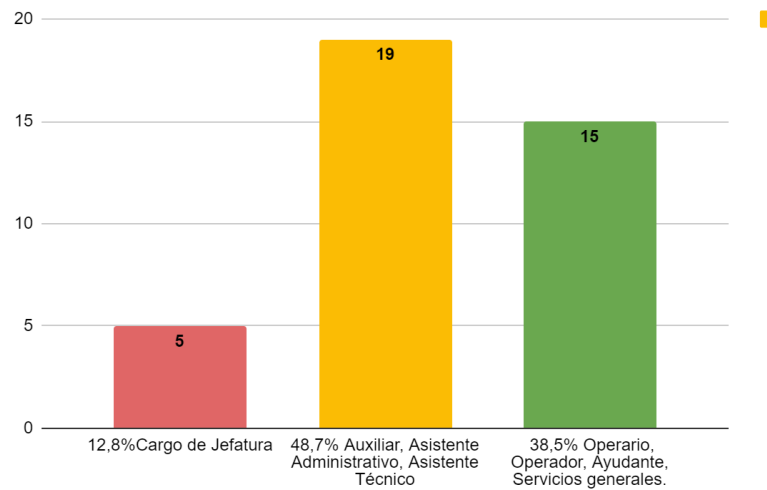
Ilustración 9 Distribución por personas que dependen económicamente del trabajador



En cuanto a la variable personas que dependen económicamente del trabajador se evidencio que de los 39 trabajadores activos de la empresa, el 12.8% no tiene personas que dependan económicamente de ellos, el 23.1% tiene 1 persona que depende económicamente de ellos, el 30.8% tiene 2 personas que dependen económicamente de ellos, el 15.4% tiene 3 personas que dependen económicamente de ellos, el 12.8% tiene 4 personas que dependen económicamente de ellos y el 5.1% tiene 5 personas que dependen económicamente de ellos.

4.2.8. Distribución por Cargo

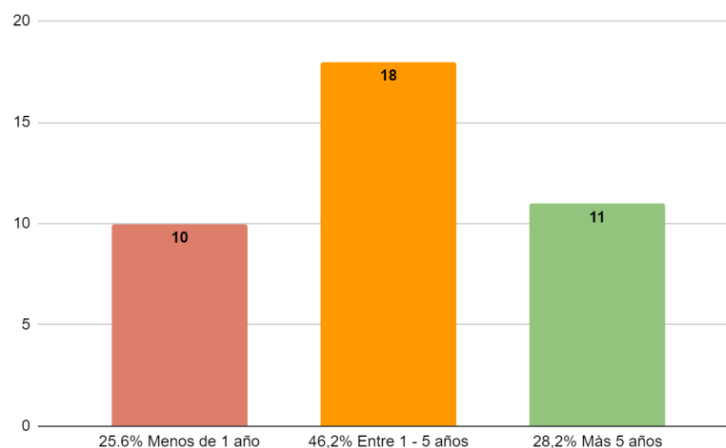
Ilustración 10 Distribución por cargo



En cuanto a la distribución para la variable de tipo de cargo se evidencio que: de los 39 trabajadores, el 12.8% (5 personas) cargo de Jefatura, 48.7% (19 personas) cargo de Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico y 38.5% (15 personas) cargo de Operario, operador, ayudante, servicios generales.

4.2.9. Distribución por Antigüedad en el cargo

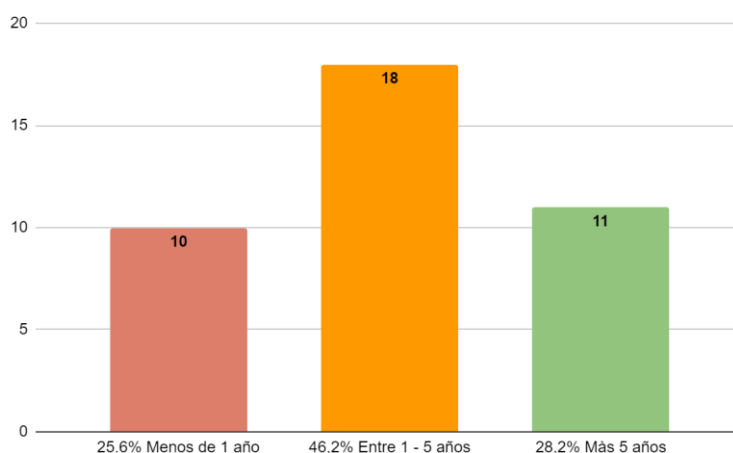
Ilustración 11 Distribución por antigüedad en el cargo



Para la variable antigüedad en el cargo, de los 39 trabajadores activos de la empresa el 25.6% (10 personas) trabaja en el cargo actual hace menos de un año, 46.2% (18 personas) trabaja en el cargo actual entre 1 y 5 años, y 28.2% (11 personas) trabaja en el cargo actual hace más de 5 años.

4.2.10. Distribución por Antigüedad en la Empresa

Ilustración 12 Distribución por antigüedad en la empresa

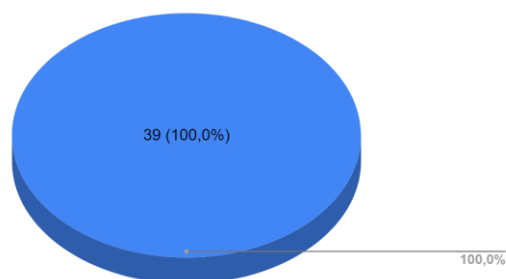


Para la variable antigüedad en la empresa se cuenta con la siguiente distribución de los 39 trabajadores activos, siendo: el 25.6% (10 personas) trabaja en el cargo actual hace menos de un año, 46.2% (18 personas) trabaja en el cargo actual entre 1 y 5 años, y 28.2% (11 personas) trabaja en el cargo actual hace más de 5 años.

4.2.11. Distribución por tipo de Salario

Ilustración 13 Distribución por tipo de salario

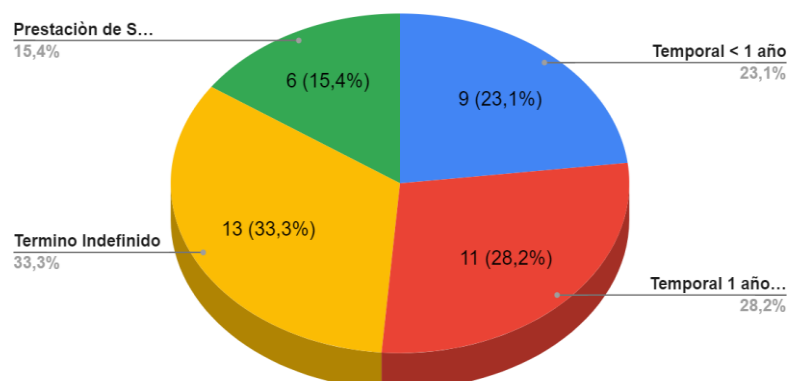
Salario Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)



De los 39 trabajadores activos de la empresa el 100.0% (39 personas) está contratado con un Salario Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)

4.2.12. Distribución por Tipo de Contrato

Ilustración 14 Distribución por tipo de contrato

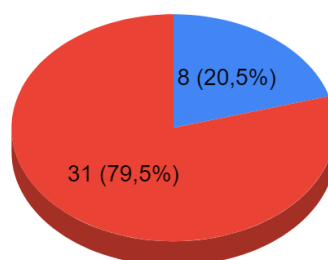


En la variable tipo de contrato la población se distribuye de la siguiente manera para los 39 trabajadores activos de la empresa: el 23.1% (9 personas) tiene contrato Temporal de menos de 1 año, 28.2% (11 personas) tiene contrato Temporal de 1 año o más, 33.3% (13 personas) tiene contrato a Término indefinido y 15.4% (6 personas) tiene contrato por Prestación de servicios.

4.2.13. Distribución por Horas trabajadas

Ilustración 15 Distribución por horas trabajadas

● Menos de 8 horas ● Entre 8 - 10 horas



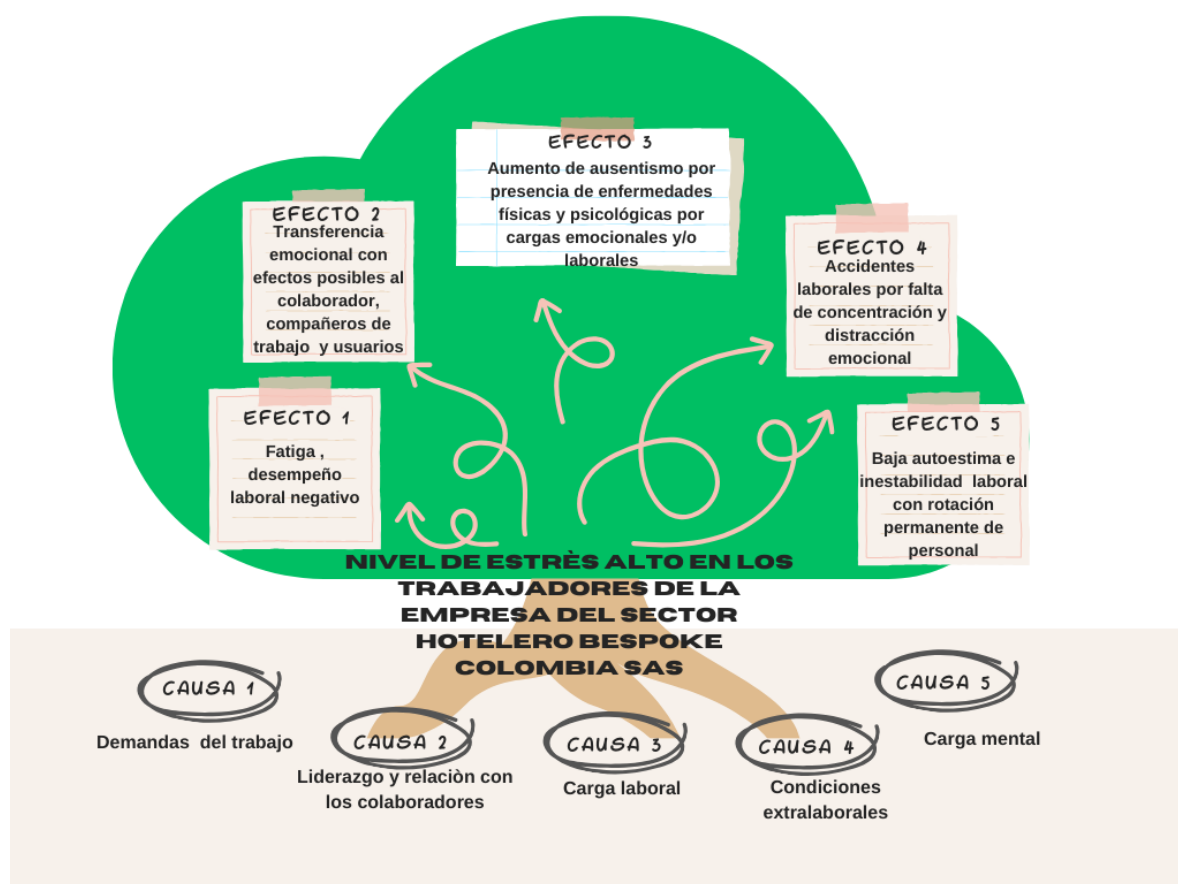
En cuanto a la variable horas trabajadas de los 39 trabajadores activos de la empresa el 20.5% (8 personas) trabajan menos de 8 horas diarias y 79.5% (31 personas) trabaja entre 8 y 10 horas diarias.

En general se observa que en la empresa cuenta con más mujeres que hombres, la mayor parte de ellos tienen un rango de edad de 31 a 45 años, son personas casadas y/o en unión libre en su mayoría, en su mayoría son personas con grado de escolaridad técnica, viven la mayoría en casas arrendadas en los estratos 1 y 2 con mayor predominancia, todos los trabajadores tienen personas a su cargo que dependen económicamente de ellos, en su mayoría el personal es operativo y la mayor parte de ellos tienen más de 5 años en la empresa lo que demuestra poca rotación pero a la vez oportunidad de crecimiento porque las cifras en antigüedad en la empresa y en el cargo son similares, existen distintos tipo de contratación en su mayoría contratos fijos y realizan horas extras

4.3. Análisis de causas y/o del entorno organizacional a intervenir

En el árbol de causas observamos que el personal de la empresa Hotelera Bespoke Colombia SAS se enfrentan constantemente a una alta carga de trabajo y presión de tiempo, lo que impacta significativamente su bienestar y desempeño laboral.

Ilustración 16 Árbol de causas nivel de estrés trabajadores empresa del sector Hotelero Bespoke Colombia SAS



De acuerdo con la ilustración del árbol de causas anterior podemos evidenciar las siguientes causas y efectos:

Tabla 1 Causas y Efectos

N°	CAUSA	EFEECTO
1	Demandas del trabajo	Fatiga , desempeño laboral negativo
2	Liderazgo y relación con los trabajadores	Transferencia emocional con malos tratos al personal colaborador, compañeros de trabajo y usuarios
3	Carga Laboral	Aumento de ausentismo por presencia de enfermedades físicas y psicológicas por cargas emocionales y/o laborales
4	Condiciones extralaborales	Accidentes laborales por falta de concentración y distracción emocional
5	Carga mental	Baja autoestima e inestabilidad laboral con rotación permanente de personal

Con base a la descripción de los datos del árbol de causas mencionadas anteriormente podemos observar cómo se desencadenan síntomas de estrés laboral impactando el bienestar y desempeño a corto, mediano y largo plazo; generando sentimientos abrumadores, agotamiento y disminución de la satisfacción laboral. No solo afectando su salud mental si no incluyendo la física y orgánica, con un aumento de errores, un mal servicio al cliente y ausentismos. En última instancia, esto puede dañar la reputación de la empresa hotelera.

Para mitigar los factores de estrés que afectan o puedan llegar afectar al personal de Bespoke Colombia SAS es tener identificado el problema raíz y encontrar estrategias para mitigar el riesgo y diseño de programa para riesgo psicosocial y prevenir el estrés laboral.

4.4. Análisis de seguridad y salud en el trabajo

4.4.1. Resultados de la Batería de Riesgo

Como parte del diagnóstico se tomó como referencia inicial los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial realizada en agosto de 2023 por la empresa Psicoprevención, quien determinó que la batería solo se realizaría a los 25 trabajadores activos en su momento que contaban con el tiempo suficiente para la aplicación de la Batería en la empresa Bespoke Colombia S.A.S, en donde se evidencia los siguientes resultados:

El resultado de los factores de riesgos Psicosociales para el personal con jefatura tiene un nivel de Riesgo Bajo, sin embargo, se puede observar que los jefes tienen una ponderación de nivel de estrés Alto con un resultado de 21.8, la parte Extralaboral se encuentra en nivel medio con un puntaje de 20,9 y en intralaboral un nivel bajo con un puntaje 20,3 como se puede observar en las tablas 2 y 3.

Tabla 2 Resultados Generales Forma A

Resultados Generales Forma A(Jefes, profesionales o Técnicos)		
Aplicado a los 5 trabajadores de las áreas: • Jefatura con personal a cargo • Profesional, analista, técnico, tecnólogo.		
FACTOR	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
INTRALABORAL	20,3	Bajo
EXTRALABORAL	20.9	Medio
ESTRES	21,8	Alto

Tabla 3 Puntaje Total General De Factores de Riesgo Psicosocial Forma A

Puntaje Total General de Factores de Riesgo Psicosocial Forma A		
Se toman en cuenta los resultados de los cuestionarios intralaboral y extralaboral		
	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
INTRALABORAL+EXTRALABORAL	20,5	Bajo

Para el caso del personal operativo su resultado general también es bajo, sin embargo, el nivel de estrés y extralaboral es medio con un puntaje de 16.4 y 22.1 sucesivamente, mientras que en la parte intralaboral es baja con un puntaje de 20,5. cómo podemos observar en las tablas 4 y 5.

Tabla 4 Resultados Generales Forma B

Resultados Generales Forma B(Auxiliares-Operativos)		
Aplicado a los 20 trabajadores de la áreas: Auxiliar, asistente administrativo, asistentes técnicos, operarios, operadores, ayudantes y servicios generales		
FACTOR	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
INTRALABORAL	20,5	Sin Riesgo
EXTRALABORAL	22,1	Medio
ESTRES	16,4	Medio

Tabla 5 Puntaje Total General De Factores de Riesgo Psicosocial Forma B

Puntaje Total General de Factores de Riesgo Psicosocial Forma B		
Se toman en cuenta los resultados de los cuestionarios intralaboral y extralaboral		
	PUNTAJE	NIVEL DE RIESGO
INTRALABORAL+EXTRALABORAL	20,9	Bajo

En cuanto a las condiciones intralaborales observamos los diferentes niveles obtenidos en cada dominio y sus diferentes dimensiones

Tabla 6 Resultados Intralaborales Forma A

Resultados Intralaborales Forma A				
Construcciones	Dominio	Resultado	Dimensiones	Resultado
Condiciones Intralaborales	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	13,4 Bajo	Característica del liderazgo	5,0 Bajo
			Relaciones sociales en el trabajo	7,9 Bajo
			retroalimentación del desempeño	9,0
			Relación con los colaboradores	36,7 Alto
	Control Sobre el Trabajo	11,0 Bajo	Claridad del rol	7,1 Bajo
			Capacitación	5,0 Bajo
			Participación y manejo del cambio	7,5 Sin Riesgo
			Oportunidades de desarrollo uso de habilidades y conocimientos	5,0 Bajo
			Control y autonomía sobre el trabajo	38,3 Medio
	Demandas del Trabajo	33,6 Bajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	22,1 Bajo
			Demandas Emocionales	17,2 Bajo
			Demandas Cuantitativas	30,6 Bajo
			Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	41,3 medio
			Exigencias de responsabilidad del cargo	72,5 Alto

			Demandas de Carga mental	66,0 Bajo
			Consistencia del Rol	20,0 Bajo
			Demandas de la jornada de trabajo	15,0 Bajo
		3.6 sin Riesgo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3,0 Bajo
			Reconocimiento y compensación	4,2 Sin riesgo

Tabla 7 Resultados Intralaborales Forma B

Resultados Intralaborales Forma A				
Construcciones	Dominio	Resultado	Dimensiones	Resultado
Condiciones Intralaborales	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	13,3 Bajo	Característica del liderazgo	8,6 Bajo
			Relaciones sociales en el trabajo	12,9 Bajo
			retroalimentación del desempeño	8,5 Bajo
			Relación con los colaboradores	N/A
	Control Sobre el Trabajo	16,3 Sin Riesgo	Claridad del rol	5,0 Bajo
			Capacitación	2,9 Bajo
			Participación y manejo del cambio	22,5 Bajo
			Oportunidades de desarrollo uso de habilidades y conocimientos	18,5 Bajo

	Demandas del Trabajo	34,2 Medio	Control y autonomía sobre el trabajo	39,6 Bajo
			Demandas ambientales y de esfuerzo físico	28,6 Bajo
			Demandas Emocionales	22,4 Bajo
			Demandas Cuantitativas	36,7 Medio
			Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	32,5 Alto
			Exigencias de responsabilidad del cargo	N/A
			Demandas de Carga mental	72,5 Medio
			Consistencia del Rol	N/A
			Demandas de la jornada de trabajo	31,0 Bajo
		5,1 Bajo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	3,5 Bajo
			Reconocimiento y compensación	6,3 Bajo

Tabla 8 Resultados Intralaborales Forma A y B

Constructo	Dimensiones	Forma A	Forma B
Condiciones Extralaborales	Tiempo fuera del trabajo	33,8 Medio	30,3 Medio
	Relaciones Familiares	23,3 Bajo	11,3 Bajo

	Comunicación y relaciones interpersonales	15,0 Medio	17,3 Medio
	Situación económica del grupo familiar	38,3 Alto	34,2 Medio
	Características de la vivencia y de su entorno	16,7 Alto	19,4 Alto
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	10,0 Bajo	23,7 Medio
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	18,8 Medio	23,5 Medio

Tabla 9 Resultados condiciones de Estrés Forma A y B

Constructo	Forma A	Forma B
Estrés	21,8 Alto	16,4 Medio

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, el informe de la batería nos indica los siguientes puntos:

- Los factores protectores para Jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos que se pueden determinar a partir de los resultados obtenidos en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, a nivel intralaboral son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, demandas de carga mental,

consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.

- Las dimensiones de los factores intralaborales en nivel de riesgo alto que requieren intervención inmediata para jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos son: relación con los trabajadores y exigencias de responsabilidad del cargo.
- Las dimensiones de los factores intralaborales en nivel de riesgo medio que requieren intervención a mediano plazo para jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos son: control y autonomía sobre el trabajo, e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
- Los factores protectores para jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos y que se pueden determinar a partir de los resultados obtenidos en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, a nivel extralaboral son: relaciones familiares, e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- Las dimensiones de los factores extralaborales en nivel de riesgo medio que requieren intervención a mediano plazo jefes, profesionales, técnicos y tecnólogos son: tiempo fuera del trabajo, comunicación y relaciones interpersonales, y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.
- El cuestionario de síntomas de estrés para jefes, profesionales o técnicos se encuentra en nivel alto, lo cual requiere que se intervenga a corto plazo, teniendo en

cuenta que estos pueden ser fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

- Los factores protectores para Auxiliares – operarios y que se pueden determinar a partir de los resultados obtenidos en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, a nivel extralaboral son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.
- Las dimensiones de los factores intralaborales en nivel de riesgo alto que requieren intervención inmediata para Auxiliares-operarios son: influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
- Las dimensiones de los factores intralaborales en nivel de riesgo medio que requieren intervención en el mediano plazo para Auxiliares-operarios son: demandas cuantitativas, y demandas de carga mental.
- El cuestionario de síntomas de estrés para auxiliar-operarios se encuentra en nivel medio, lo cual requiere que se intervenga a mediano plazo, teniendo en cuenta que

estos pueden ser fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

De Acuerdo a lo anterior se ve la necesidad en la empresa de diseñar planes y/o programas preventivos que cuenten con la participación transversal de todas las personas que componen la organización, teniendo en cuenta que se requiere fortalecer la cultura organizacional y modificar algunas acciones en pro del bienestar de los trabajadores, es por ello que se propone como proyecto de intervención el Diseño de un programa preventivo en riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa del sector hotelero Bespoke Colombia S.A.S, que incluya cada factor de riesgo en las diferentes fases del ciclo PHVA.

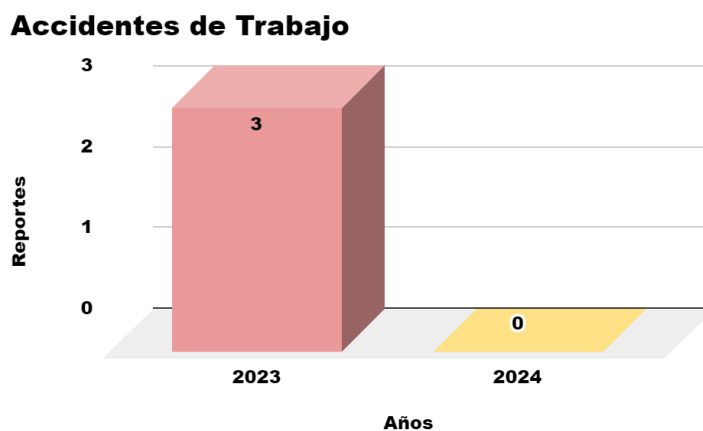
4.4.2. Informe diagnóstico de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

La empresa reportó a la ARL y ministerio de trabajo basado en la Resolución 0312 de 2019 un cumplimiento de estándares mínimos para el año 2023 del 100%, esto basado en los 21 estándares que establece dicha resolución.

Al realizar un análisis del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa BESPOKE COLOMBIA SAS, se identifican las acciones documentales y la información que para el proyecto de intervención en riesgo psicosocial es relevante analizar lo siguiente

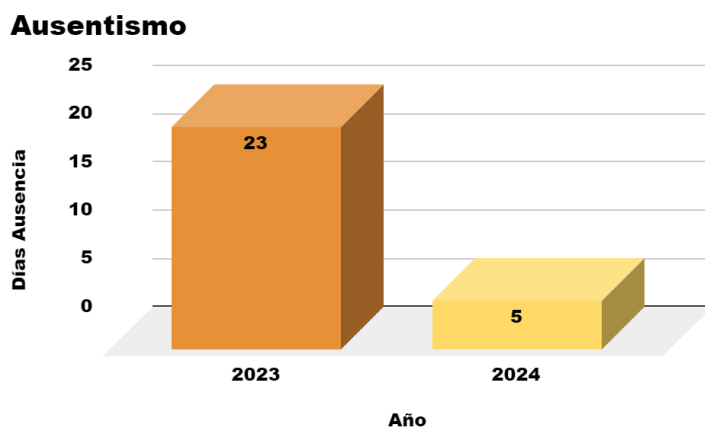
4.4.2.1. Reporte de Accidentes de Trabajo, Enfermedad laboral y Ausentismo.

Ilustración 17 Reporte Accidentes de Trabajos



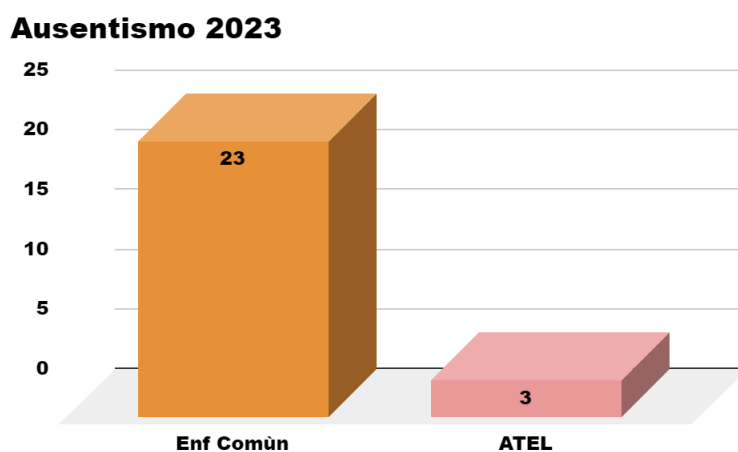
Nota: La ilustración muestra el índice de accidentes de trabajo presentados en el año 2023 y transcurso del año 2024 en la empresa Bespoke Colombia S.A.S

Ilustración 18 Ausentismo general



Nota: La ilustración muestra el índice de ausentismos por incapacidad presentados en el año 2023 y transcurso del año 2024 en la empresa Bespoke Colombia S.A.S

Ilustración 19 Origen del Ausentismo 2023



Nota: La ilustración muestra el índice de ausentismo por origen (Origen Comùn u Origen Laboral sea por accidente o enfermedad) presentados en el año 2023 y transcurso del año 2024 en la empresa Bespoke Colombia S.A.S

Podemos observar que en la base de registro de ausentismo de la empresa Bespoke Colombia S.A.S para el año 2023 hubo 23 días de ausencia por enfermedad general en comparación al año 2024 con 5 días de ausencia; durante el año 2023 se registraron 3 reportes por accidente laboral y en lo que lleva del año 2024 cursa con (0) cero reportes ATEL. Ninguno de los ausentismos generados estos dos últimos años son de origen laboral.

4.4.3. Análisis de la matriz legal.

La matriz legal de la empresa Bespoke Colombia S.A.S identifica en su matriz de riesgo las siguientes normas en materia de riesgo Psicosocial para los factores intralaborales, extralaborales e individuales:

- Circular 064 de 2020: Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por sars-cov-2 (covid-19) en Colombia. Ministerio del Trabajo, 7 de octubre de 2020.
- Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales. Congreso de Colombia, 23 de enero de 2006
- Ley 2121 del 3 de agosto de 2021: Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regular y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia, 3 de agosto de 2021.
- Ley 2191 del 6 de enero de 2022 por medio de la cual se regula la desconexión laboral – ley de desconexión laboral. Congreso de Colombia, 6 de enero de 2022.

- Ley 320 de 1996: Por medio de la cual se someten: el "Convenio 163 sobre el bienestar de la gente de mar en el mar y en puerto" y el "Convenio 164 sobre la protección en la salud y asistencia médica de la gente de mar", adoptados en la 74a. Reunión del 8 de octubre de 1987; el "Convenio 165 sobre la seguridad social de la gente de mar" (revisado) y el "Convenio 166 sobre la repatriación de la gente de mar" (revisado), adoptados en la 74a. Reunión el 9 de octubre de 1987; el "Convenio 171 sobre el trabajo nocturno", adoptado en la 77a. Reunión el 26 de junio de 1990; el "Convenio 172 sobre las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares", adoptada en la 78a. Reunión el 25 de junio de 1991; el "Convenio 174 sobre la prevención de accidentes industriales mayores" y la "recomendación 181 sobre la prevención de accidentes industriales mayores", adoptados en la 80a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo. Congreso de la República, 20 de septiembre de 1996.
- Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Ministerio de la Protección Social, 17 de julio de 2008.

- Resolución 734 de 2006: por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006. EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por el Decreto 205 de 2003. Ministerio de Protección Social, 15 de marzo de 2006.
- Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Ministerio del Trabajo, 26 de mayo de 2015.
- Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. Ministerio del Trabajo, 18 de julio de 2022.
- Resolución 652 de 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Ministerio del Trabajo, 30 de abril de 2012.
- Ley 2101 del 15 de julio de 2021: Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia, 15 de julio de 2021.
- Resolución 5130 del 14 de diciembre de 2023: por medio de la cual se establecen las especiales condiciones del trabajo penitenciario en sus diferentes modalidades,

su remuneración y los parámetros de afiliación al Sistema de Riesgos Laborales y se deroga la Resolución número 4020 de 2019. ministra de Trabajo, 14 de diciembre de 2023.

- Decretos 2663 y 3743 de 1950: Sobre Código Sustantivo del Trabajo. El presidente de la República de Colombia, 5 de agosto de 1950.
- Ley 2088 del 12 de mayo de 2021: Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. El congreso de la República.
- Resolución 3031 del 30 de agosto de 2023: por la cual se ordena a los empleadores la actualización de la autorización para trabajar horas extras. Ministerio del Trabajo
- Ley 1355 del 14 de octubre de 2009: Por medio de la cual se define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a esta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención. Congreso de la República.

4.4.4. Análisis de la Matriz de Peligros y Riesgos.

La empresa Bespoke Colombia S.A.S, identifica el factor de riesgo psicosocial dentro de su matriz de riesgo de la siguiente manera:

[illegible]

[illegible]

En la Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos anterior se puede observar que el peligro psicosocial fue identificado en todos los cargos de la empresa en sus diferentes actividades y tareas, el nivel de riesgo se establece de acuerdo a los resultados de la batería realizada en 2023 por la empresa Psicoprevención, la empresa identifica controles existentes en el la fuente siendo está el Programa de vigilancia epidemiológica y en el individuo control mensual con psicóloga; para las medidas de intervención no existen propuestas de eliminación, sustitución, controles de ingeniería y EPP, sin embargo se proponen las siguientes medidas como controles administrativos, siendo estas:

- Se debe realizar la identificación y evaluación del riesgo psicosocial intralaboral en dos (2) años
- Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo
- Manejo eficaz del tiempo, Servicio de asistencia al trabajador, Fomento de actividades de recreación e integración
- Capacitación continua en manejo del estrés, relaciones interpersonales, seguridad basada en valores, comunicación efectiva.
- Establecimiento de mecanismos de estímulo y reconocimiento a los trabajadores.
- Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar.

Estas propuestas y medidas de control sirven de guía para la propuesta de intervención.

4.4.5. *Análisis Condiciones de Salud*

La empresa Bespoke Colombia S.A.S recibió el informe de condiciones de Salud por parte de la empresa Diaz Trujillo y Asociados en noviembre de 2023 de acuerdo con los resultados de los exámenes periódicos realizados a los trabajadores en el periodo mencionado y le otorgan a la empresa, en resumen, se observa que:

- Los trabajadores en su mayoría No fuman
- Los trabajadores en su mayoría Si ingieren alcohol
- Los trabajadores en su mayoría No practica deporte
- La mayoría de los trabajadores están Normales según su Índice de Masa Corporal.

Tabla 10 Diagnósticos informes de condiciones de salud

DIAGNOSTICO	CANTIDAD	%
1 - AUDIOMETRIA NORMAL	15	23.1%
2 - PRESBICIA ADECUADAMENTE CORREGIDA	7	10.8%
3 - ESPIROMETRIA NORMAL	8	12.3%
4 - EMETROPE	5	7.7%
5 - ESCOLIOSIS, NO ESPECIFICADA	4	6.2%
6 - ELECTROCARDIOGRAMA NORMAL	3	4.6%
7 - SOBREPESO	3	4.6%
8 - PRESBICIA NO CORREGIDA	2	3.1%
9 - ALTERACION AUDIOMETRIA TAMIZ	2	3.1%
11 - CATARATA SENIL, NO ESPECIFICADA	1	1.5%
12 - VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES SIN ULCERA NI INFLAMACION	1	1.5%
13 - PTERIGION	1	1.5%
14 - ENFERMEDAD VASCULAR PERIFERICA, NO ESPECIFICADA	1	1.5%
15 - ASTIGMATISMO	1	1.5%
16 - HERNIA UMBILICAL	1	1.5%
17 - ARTRITIS REUMATOIDE, NO ESPECIFICADA	1	1.5%
18 - MAREO Y DESVANECIMIENTO	1	1.5%
19 - FUMADOR CRONICO	1	1.5%
20 - HISTORIA PERSONAL DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA OSTEOMUSCULAR Y DEL TEJIDO CONJUNTIVO	1	1.5%
21 - PRESBICIA INADECUADAMENTE CORREGIDA	1	1.5%
22 - HIPERTRIGLICERIDEMIA	1	1.5%
23 - CUIDADO POSTERIOR A LA CIRUGIA, NO ESPECIFICADO	1	1.5%
24 - SUPERVISION DE PRIMER EMBARAZO NORMAL	1	1.5%
25 - DISLIPIDEMIA MIXTA	1	1.5%
26 - MIOPIA CORREGIDA	1	1.5%

De acuerdo con los diagnósticos principales encontrados se observan bajos porcentajes de patologías, sin embargo, alguno de ellos puede alertar y podrían asociarse a riesgos psicosociales de acuerdo con la tabla de enfermedades laborales estipuladas en el Decreto 1477 de 2014, siendo estos:

- A. Mareo y desvanecimiento: Pueden ser síntomas de estrés laboral o ansiedad.
- B. Fumador crónico: El estrés laboral puede contribuir al hábito de fumar como mecanismo de afrontamiento, sin embargo, no se considera un riesgo psicosocial.
- C. Hipotrigliceridemia: Los desequilibrios metabólicos pueden estar asociados con niveles de estrés crónico.
- D. Embarazo: Las mujeres embarazadas pueden experimentar estrés adicional debido a los cambios físicos y emocionales asociados con el embarazo. Además, pueden surgir preocupaciones relacionadas con la seguridad en el trabajo, la carga laboral y la conciliación entre la vida laboral y personal.

Las condiciones físicas que presente un trabajador pueden afectar la capacidad de realizar ciertas tareas laborales, lo cual puede generar estrés, ansiedad o frustración en los trabajadores, es por ello por lo que se debe realizar seguimiento oportuno en los diferentes programas de vigilancia epidemiológica.

5. Propuesta de intervención

Para el Diseño de un Programa Preventivo en Riesgo Psicosocial para los Trabajadores de la Empresa del Sector Hotelero Bespoke Colombia SAS, se realiza la siguiente propuesta basada en el Protocolo de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora estipulada por el Ministerio de Trabajo, abordando los riesgos medios y altos identificados en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, así mismo como los resultados de los diagnósticos de seguridad y salud en el trabajo, tales como: diagnóstico de condiciones de salud, características de la población objeto de trabajo, análisis de la matriz legal , análisis de matriz de peligros y riesgo, reportes de accidentes de trabajo, enfermedad laboral y ausentismo.

La propuesta se aborda de acuerdo a: al nivel de riesgo para ello se identifica el tipo de acción, sea intervención primaria y/o secundaria; se especifica el origen del riesgo tanto intralaboral, extralaboral y estrés; se señalan las dimensiones que dieron lugar al nivel de riesgo medios y altos; se reconocen los grupos de exposición similares a intervenir; se plantea la acción a realizar de acuerdo a las definidas en el protocolo; se determina el objetivo de cada una de las acciones, con el fin de dar lugar a las actividades propuestas en cada una de las etapas del ciclo PHVA, estableciendo el

cronograma con sus respectivos responsables, presupuestos e indicadores para el seguimiento del mismo.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Diseñar un programa preventivo en riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa del sector hotelero Bespoke Colombia S.A.S.

6.2. Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico organizacional en el área de seguridad y salud en el trabajo con el fin de identificar las necesidades de intervención en la empresa Bespoke Colombia S.A.S
- Analizar los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el año 2023, así mismo como los resultados de las evaluaciones periódicas y el informe de condiciones de salud.
- Identificar los componentes y/o elementos constitutivos de un programa de intervención en riesgo Psicosocial para los trabajadores
- Diseñar la propuesta de programa de intervención para los trabajadores de la empresa Bespoke Colombia S.A.S

7. Alcance del proyecto:

Diseñar un programa de intervención para Riesgo Psicosocial para todos los trabajadores de la empresa Bespoke Colombia S.A.S, basado en los resultados de la batería de riesgos psicosociales realizada en el último trimestre del año 2023.

8. Justificación:

La propuesta de diseño de un programa preventivo para riesgo psicosocial en Bespoke Colombia SAS se basa en la necesidad de abordar de manera integral los factores de riesgo que afectan el bienestar y la salud mental de los trabajadores, a través de la identificación de acciones preventivas

De acuerdo con lo anterior esta propuesta es basada en los estudios realizados por estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia; tales como:

Beltrán et al(2021) sobre el diseño de un plan de intervención en riesgo psicosocial basado en los resultados de un sistema de alertas de síntomas del estrés laboral para los funcionarios en la Alcaldía de la Vega-Cundinamarca que busca prevenir y actuar de manera oportuna en los trabajadores, garantizando así, ambientes idóneos mediante la minimización del riesgo; adicional Bermúdez et al (2023) sobre el Diseño de una propuesta de intervención psicosocial para los guardas de seguridad de la empresa de vigilancia y seguridad privada UDYAT SEGURIDAD LTDA donde buscó generar conciencia de los posibles efectos de las enfermedades psicosociales en los trabajadores, contando con una

herramienta útil que les permita identificar, prevenir o mitigar los diferentes factores de riesgos psicosociales de manera oportuna.

Esta propuesta, al implementarse de manera efectiva, beneficiará a los trabajadores de Bespoke Colombia SAS, ya que no solo cumple con las normativas colombianas establecidas en la resolución 2646 del 2008 y la resolución 2764 del 2022, sino también contribuye significativamente en la mejora del bienestar de los trabajadores, promoviendo un ambiente laboral saludable que impacte positivamente en la calidad de vida de las personas y sus relaciones dentro de la empresa, todo esto mediante una propuesta con enfoque estructurado y basado en evidencia, utilizando como herramienta principal el protocolo del Ministerio Trabajo para factores riesgos psicosociales, mediante el diseño de estrategias de intervención efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de los trabajadores de Bespoke Colombia SAS, mejorando la prevención y prevalencia de enfermedades asociadas al riesgo psicosocial y reducción del ausentismo laboral; el aumento de la productividad y disminución de los costos relacionados con la atención médica y el reemplazo de personal; el cumplimiento de las normativas legales vigentes protegiendo a la empresa de posibles multas y sanciones, demostrando así su compromiso con la salud y seguridad de sus trabajadores.

9. Fases del proyecto

La descripción de las fases del proyecto brinda información sobre la estructura y la línea secuencial, teniendo en cuenta que cada una de las fases tiene un propósito diferente que contribuye a la obtención de un resultado positivo del proyecto

Fase 1: Diagnostico

1. Diagnóstico del contexto organizacional: descripción de la empresa (historia, valores corporativos, actividad económica, número de trabajadores, organigrama)
2. Análisis de la población objeto (definir y segmentar a los trabajadores por edad, género, estado civil, escolaridad, tipo de vivienda, cargo, antigüedad en la empresa)

Fase 2: Evaluación

1. Análisis de los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el 2023
2. Identificación de factores intralaborales y extralaborales altos basados en los resultados de la batería riesgo psicosocial

Fase 3: Diseño

1. Metodología de intervención
2. Descripción de las estrategias y acciones para abordar los riesgos identificados.

3. Plan de trabajo para aplicación de las estrategias preventivas de riesgos psicosociales.

Fase 4: Recomendaciones

1. Entrega de “Diseño de un programa preventivo en riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa del sector hotelero Bespoke Colombia SAS”

Tabla 11 Plan de Intervención

PROGRAMA PREVENTIVO EN RIESGO PSICOSOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO BESPOKE COLOMBIA SAS														
N°	Nivel de riesgo	Tipo de Acción	Origen	Dimensiones beneficiadas	GES	Acción	Objetivo de la acción	Interpretación de las recomendaciones (de forma general) MINTROBAJO (Riesgo)	Actividades Clave PIVUL				Acción definida por	Actores involucrados
									Planear	Hacer (Propuestas)	Verificar	Actuar		
1		Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Intralaboral	Demandas cuantitativas	Auxiliares Operativos Servicios Generales	Mejoramiento participativo de las condiciones psicosociales de trabajo	Generar una estrategia participativa para mejorar las condiciones psicosociales de trabajo que tienen el potencial de generar trastornos de salud, incluido el estrés laboral.	1. Identificar áreas en las que se requiere la intervención. 2. Conformar los equipos de mejoramiento.	1. Identificar áreas en las que se requiere la intervención. 2. Conformar los equipos de mejoramiento.	1. Realizar una política donde se establezcan los tiempos que la empresa dispone para realizar las pausas activas. 2. Realizar programa de pausas activas que incluyan ejercicios musculares, estiramiento, masaje de cabeza y actividades de habilidades mentales, donde se destaque la participación o cada día sea diferente 1. Para mejorar los procedimientos de trabajo se requiere verificar las funciones actuales de los colaboradores 2. Se deben realizar reuniones con los diferentes equipos y hacer encuesta de percepción de carga (holistic appoy de ARL), con el fin de identificar los tiempos, el número y complejidad de las tareas asignadas 3. Una vez identificadas se deben repartir equitativamente las funciones con el equipo. 4. Los jefes de área (Gerencia y SST) deben realizar el análisis de las funciones actuales de los colaboradores y actualizar los descriptivos de acuerdo a las funciones y carga de la tarea 5. Socializar las funciones estipuladas en los descriptivos al personal. 6. Realizar una actividad interactiva mediante la utilización de aplicativos web que generen en los trabajadores perspectivas favorables en la capacidad de concentración y atención ante las cargas de trabajo. 7. Realizar evaluaciones de desempeño al personal donde se establezcan las metas y objetivos del área y propuestas de mejora	1. Hacer seguimiento y evaluación de los resultados. (Envío de un informe diario por área que contenga registro fotográfico, número de personal que participó, entre otros).	1. Implementar acciones de mejoramiento a la intervención.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. COPASSIT.
3		Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Intralaboral	Control y autonomía sobre el trabajo	Jefaturas Profesionales, Monitores, tecnólogos, analistas	Gestión de cargas de trabajo	Controlar la sobrecarga cuantitativa y la mental derivada de ciertas tareas, a través de la distribución de las mismas dentro de los tiempos laborales, incluidas pausas para controlar la fatiga y los errores en el trabajo	1. Mejorar los procedimientos de trabajo 2. Evaluar y ajustar las cargas de trabajo operativas. 3. Distribuir equitativamente las tareas: tener en cuenta cantidad y complejidad. 4. Proveer condiciones ambientales de trabajo que faciliten el desarrollo de las tareas. 5. Facilitar el acceso a la información. 6. Entrenar para la gestión de la carga de trabajo fortaleciendo la capacidad de atención, concentración y memoria.	1. Establecer el compromiso de la alta dirección. 2. Identificar los cargos con sobrecarga cuantitativa y mental. 3. Definir estándares de tiempo factibles: tener en cuenta las funciones y carga de la tarea. 5. Socializar las funciones estipuladas en los descriptivos al personal.	1. Hacer seguimiento y evaluar el avance en la implementación y la efectividad de la gestión de la carga de trabajo. (Descriptivos de cargos actualizados y socializados).	1. Implementar mejoras en la gestión de la carga de trabajo.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana Responsable de SST. Trabajadores de la organización.	
4		Intervención secundaria de factores de riesgo psicosocial	Intralaboral	Demandas de carga mental	Auxiliares Operativos Servicios Generales	Manejo eficaz del tiempo	Desarrollar habilidades de planificación y manejo del tiempo en los trabajadores, como mecanismo para lograr mayor eficacia en el trabajo y en las actividades cotidianas.	1. Desarrollar las actividades de formación. 2. Implementar las estrategias de comunicación: mensajes de correo, carteleras, folletos informativos, entre otros.	1. Definir lineamientos para el fomento de manejo eficaz de tiempo: ejemplos de lineamientos: combatir interrupciones innecesarias durante la jornada laboral; realizar reuniones efectivas; limitar y hacer uso consciente de la internet. 2. Formar para el manejo eficaz del tiempo: Desarrollo de habilidades para planificación de actividades urgente e importante, importante y no urgente. Aprender a delegar.	1. Implementar actividades lúdicas y estratégicas que sean apoyadas por la ARL o caja de compensación, en donde el trabajador logre identificar que conlleva a averiguar cuáles son los malos hábitos laborales donde se desperdicia el tiempo, para así crear y seguir una rutina que les permita gestionar de forma adecuada el tiempo y realizar las tareas del día a día. 2. Adquirir radios portátiles para mejorar la comunicación interna de los colaboradores y limitar el uso de los teléfonos celulares particulares, así mismo limiton con el área de tecnología la	1. Hacer seguimiento y evaluar los resultados de la intervención, utilizando los indicadores de estructuras, proceso y resultado.	1. Implementar las acciones de mejora	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana Responsable de SST Jefes y trabajadores de la organización. ARL EPS.
5	Medio	Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Tiempo fuera del trabajo	Jefaturas Profesionales, Monitores, tecnólogos, analistas Auxiliares Operativos Servicios Generales	Conciliación de entorno intra y extralaboral	Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y reducir la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas.	1. Implementar una o más prácticas organizacionales de flexibilización o control de tiempos de trabajo.	1. Motivar el compromiso de la alta dirección. 2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control). 3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	1. Hacer seguimiento y evaluar los resultados de la intervención, utilizando los indicadores de estructuras, proceso y resultado. 2. Adicionar a los programas de bienestar campañas deportivas para motivar los hábitos en los trabajadores, así mismo verificar con las cajas de compensación	1. Hacer seguimiento y evaluar los resultados de la intervención, utilizando los indicadores de estructuras, proceso y resultado.	1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana Responsable de SST Jefes y trabajadores de la organización.

PROGRAMA PREVENTIVO EN RIESGO PSICOSOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO BESPOKE COLOMBIA SAS

N°	Nivel de riesgo	Tipo de Acción	Origen	Dimensiones beneficiadas	GES	Acción	Objetivo de la acción	Interpretación de las recomendaciones de forma general: MENTRAJO (Place)	Actividades Ciclo PHVA				Acción definida por	Actores involucrados
									Planear	Hacer (Propuestas)	Verificar	Actuar		
6	Intervención secundaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Comunicación y relaciones interpersonales	Jefaturas Profesionales, técnicos, tecnólogos, auxiliares Operativos, Servicios Generales	Servicio de asistencia al trabajador	Facilitar a los trabajadores el manejo de situaciones, laborales o extralaborales, que les causen tensión o estrés, a través actividades de información, orientación, consejería, asistencia psicosocial	1. Implementar el servicio de asistencia al trabajador. Generalmente este tipo de asesoramiento psicológico es breve y se desarrolla de 1 a 5 sesiones. Si se requiere una asesoría más larga se utilizarán los servicios de salud de la EPS.	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales. 2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador. Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso. 3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción. 4. Divulgar el servicio.	1. Contratar a un psicólogo para que realice actividades, brinde estrategias para diferentes temáticas que son importantes de abordar en el ámbito laboral como: -El consumo de alcoholismo y abuso de sustancias psicoactivas -Abordaje de problemas familiares y personales -Problemas de pareja -Informar sobre la sintomatología del estrés y bienestar Así como brindar información sobre entidades que puedan brindar apoyo en el proceso y información sobre aplicaciones sobre asistencia psicológica. 2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas	1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador. Llevar estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. Alta dirección.	
7	Intervención secundaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Jefaturas Profesionales, técnicos, tecnólogos, auxiliares Operativos, Servicios Generales	Servicio de asistencia al trabajador	Facilitar a los trabajadores el manejo de situaciones, laborales o extralaborales, que les causen tensión o estrés, a través actividades de información, orientación, consejería, asistencia psicosocial	1. Implementar el servicio de asistencia al trabajador. Generalmente este tipo de asesoramiento psicológico es breve y se desarrolla de 1 a 5 sesiones. Si se requiere una asesoría más larga se utilizarán los servicios de salud de la EPS.	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales. 2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador. Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso. 3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción. 4. Divulgar el servicio.	1. Identificar y divulgar las rutas de emergencia psicosocial territoriales. 2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas. 3. Formación en regulación emocional y estilos de vida saludable 4. Realizar campañas de salud mental donde se enfrente en brindar información clara y concisa con el apoyo de posters y folletos donde se identifiquen y divulgan las rutas de emergencia psicosocial territorial.	1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador. Llevar estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Trabajadores de la organización.	
8	Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Jefaturas Profesionales, técnicos, tecnólogos, auxiliares Operativos, Servicios Generales	Conciliación de entorno intra y extralaboral	Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y reducir la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas	1. Implementar una o más prácticas organizacionales de flexibilización o control de tiempos de trabajo.	1. Motivar el compromiso de la alta dirección. 2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control). 3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	1. Rediseñar los horarios para que el personal no transite en las horas pico. 2. Realizar campañas o actividades de movilidad segura. a. Colegios virtuales de movilidad segura: autos, motos, bicicleta, peatonales. b. Realizar únicamente los viajes que son necesarios. c. Usar medios como la bicicleta o caminar para que la movilidad sea más limpia	1. Hacer seguimiento y evaluar la intervención en los tiempos de trabajo.	1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Trabajadores de la organización.	
9	Intervención secundaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Auxiliares Operativos, Servicios Generales	Servicio de asistencia al trabajador	Facilitar a los trabajadores el manejo de situaciones, laborales o extralaborales, que les causen tensión o estrés, a través actividades de información, orientación, consejería, asistencia psicosocial	1. Implementar el servicio de asistencia al trabajador. Generalmente este tipo de asesoramiento psicológico es breve y se desarrolla de 1 a 5 sesiones. Si se requiere una asesoría más larga se utilizarán los servicios de salud de la EPS.	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales. 2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador. Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso. 3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción. 4. Divulgar el servicio.	1. "Yo te escucho, por tu salud mental y la vida": apoyo Alcaldía de Cartagena quien desde el 2023 activó las líneas de atención de las distintas EPS y EPS orientación inmediata salud mental. 2. Línea de atención ARL orientación telefónica y direccionamiento de EPS en caso de requerirlo. 3. "Si tú te acompaña en todo momento": línea en la que están preparados para escuchar y velar por el bienestar y salud mental (https://seguros.comunicaciones.sura.com/estamos-para-ti)	1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador. Llevar estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Trabajadores de la organización.	

PROGRAMA PREVENTIVO EN RIESGO PSICOSOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO BESPOKE COLOMBIA SAS														
N°	Nivel de riesgo	Tipo de Acción	Origen	Determinantes beneficiarios	GES	Acción	Objetivo de la acción	Interpretación de las recomendaciones de forma general: MINTIABAJO (Riesgo)	Actividades Ciclo PHVA				Acción definida por	Actores involucrados
									Planear	Hacer (Propuestas)	Verificar	Actuar		
11	Alto	Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Situación económica del grupo familiar	Jefaturas Profesionales, Técnicos, tecnólogos, analistas Auxiliares Operativos Servicios Generales	Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar	Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones que brindan servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.	1. Desplegar actividades de información de los servicios.	1. Establecer contacto con entidades externas que puedan proveer servicios a los trabajadores. 2. Establecer convenios de servicio. 3. Establecer el portafolio de entidades y servicios que se ofrecen a los trabajadores.	1. Realizar una feria con la participación de entidades bancarias, cajas de compensación, cámara de comercio, cooperativas, entre otras, para que los trabajadores tengan apoyo en sus finanzas.	1. Hacer seguimiento y evaluación de la acción de intervención.	1. Implementar acciones de mejoramiento.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. Fondos de pensiones y cesantías. Organizaciones externas con las que se tengan convenios especiales.
12		Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Extralaboral	Características de la vivienda y de su entorno	Jefaturas Profesionales, Técnicos, tecnólogos, analistas Auxiliares Operativos Servicios Generales	Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar	Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones que brindan servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.	1. Desplegar actividades de información de los servicios. 2. Abrir espacios en donde los trabajadores puedan tener un canal de comunicación directo con las instituciones que brindan servicios de vivienda con el fin de conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.	1. Establecer contacto con entidades externas que puedan proveer servicios a los trabajadores. 2. Establecer convenios de servicio. 3. Establecer el portafolio de entidades y servicios que se ofrecen a los trabajadores.	2. Feria de la Vivienda y el hogar con caja de compensación socialización subsidios de vivienda. 3. Catálogo de ofertas de subsidio familiar, recreación y educación.	1. Hacer seguimiento y evaluación de la acción de intervención.	1. Implementar acciones de mejoramiento.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. Fondos de pensiones y cesantías. Organizaciones externas con las que se tengan convenios especiales.
13		Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Intralaboral	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Jefaturas Profesionales, Técnicos, tecnólogos, analistas Auxiliares Operativos Servicios Generales	Conciliación de entorno entre y extralaboral	Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y reducir la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas.	1. Implementar una o más prácticas organizacionales de flexibilización o control de tiempos de trabajo. 2. Promover la importancia de mantener un equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas.	1. Motivar el compromiso de la alta dirección. 2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control). 3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	1. Estipular beneficios a sus trabajadores como forma de compensación en los casos que el trabajador deba asistir a actividades o reuniones fuera del horario laboral, tales como bonos, compensación en tiempo, descuentos en tiendas, noches de alojamiento o pasadas en los hoteles o convenios.	1. Hacer seguimiento y evaluar la intervención en los tiempos de trabajo.	1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Trabajadores de la organización.
14		Intervención primaria de factores de riesgo psicosocial	Estrés	Estrés	Jefaturas Profesionales, Técnicos, tecnólogos, analistas Auxiliares Operativos Servicios Generales	Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo	Incluir el componente de salud mental en las acciones de promoción de salud que se desarrollan en la organización.	1. Implementar iniciativas de promoción de la salud mental en el trabajo. 2. Desarrollar actividades de información y sensibilización. Mejoramiento de la calidad de vida, bienestar psicológico, capacidad y fortaleza emocional, hábitos de vida saludable, signos y señales de alerta de los trastornos mentales. 3. Facilitar la remisión y atención oportuna y proveer apoyo social.	1. Incluir el componente de salud mental en las actividades de información, sensibilización y formación. 2. Desarrollar actividades de información y sensibilización. Mejoramiento de la calidad de vida, bienestar psicológico, capacidad y fortaleza emocional, hábitos de vida saludable, signos y señales de alerta de los trastornos mentales, mediante el apoyo de art, cajas de compensación. 3. Facilitar la remisión y atención oportuna y proveer apoyo social para los casos que requieran intervención mediante los canales estipulados en los puntos anteriores.	1. Implementar iniciativas de promoción de la salud mental en el trabajo, para este punto el copasei y comité de convivencia laboral debe realizar reuniones con los colaboradores o encuestas que le permita recoger la información necesaria y proponer nuevas medidas. 2. Desarrollar actividades de información y sensibilización. Mejoramiento de la calidad de vida, bienestar psicológico, capacidad y fortaleza emocional, hábitos de vida saludable, signos y señales de alerta de los trastornos mentales, mediante el apoyo de art, cajas de compensación. 3. Facilitar la remisión y atención oportuna y proveer apoyo social para los casos que requieran intervención mediante los canales estipulados en los puntos anteriores.	1. Hacer seguimiento y evaluar el proceso y los resultados de la intervención.	1. Elaborar e implementar un plan de mejoramiento con base en los resultados obtenidos en la fase de verificación.	Protocolo de acciones generales	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y líderes informales. Psicólogo o profesional experto en salud mental y trabajo grupal. Comité de convivencia laboral. COPASST. Trabajadores de la organización.

10. Cronograma

De acuerdo con la propuesta de plan de intervención para la empresa Bespoke

Colombia SAS se establece el siguiente cronograma de actividades.

Tabla 12 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
Nº	EL DE RIES	DIMENSIÓN	CICLO PHV	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD	REGISTROS	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
								P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E		
1	RIESGO	Demandas cuantitativas	Planear	1. Identificar áreas en las que se requiere la intervención.	ANUAL	Acta de levantamiento	"Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. CORPSSIT"				X	X									
				2. Conformar los equipos de mejoramiento.	ANUAL	Registros de reunión y conformación						X									
			Hacer	1. Realizar una política donde se establezcan los tiempos que la empresa dispone para realizar las pausas activas.	ANUAL	Política firmada y divulgada						X									
				2. Realizar programa de pausas activas que incluyan ejercicios musculares, estiramiento, masaje de cabeza y actividades de habilidades mentales, donde se destaque la participación o cada día sea liderada por una persona del equipo en las diferentes áreas para promover la participación del personal.	ANUAL	Programa divulgado						X									
			Verificar	1. Hacer seguimiento y evaluación de los resultados. (Envío de un informe diario por área que contenga registro fotográfico, número de personal que participó, entre otros).	MENSUAL	Registro fotográfico e Informe						X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Actuar	1. Implementar acciones de mejoramiento a la intervención.	ANUAL	Actualización del plan															X
			Planear	1. Establecer el compromiso de la alta dirección.	ANUAL	Acta de reunión						X									
				2. Identificar los cargos con sobrecarga cuantitativa y mental.	ANUAL	Informe del levantamiento						X									
				3. Definir estándares de tiempo factibles; tener en cuenta las herramientas, equipos y recursos disponibles.	ANUAL	Informe de los recursos						X									
				1. Para mejorar los procedimientos de trabajo se requiere verificar las funciones actuales de los colaboradores.	ANUAL	Registro de reunión										X					
2	RIESGO	Control y autonomía sobre el trabajo		2. Se deben realizar reuniones con los diferentes equipos y hacer encuesta de percepción de carga (solicitar apoyo de ARL) con el fin de identificar los tiempos, el número y complejidad de las tareas asignadas.	ANUAL	Registro de reunión	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Trabajadores de la organización.						X								
				3. Una vez identificadas se deben repartir equitativamente las funciones con el equipo.	ANUAL	Registro de reunión							X								
			Hacer	4. Los jefes de área (Gerencia y SST) deben realizar el análisis de las funciones actuales de los trabajadores y actualizar los descriptivos de acuerdo a las funciones y carga de la tarea.	ANUAL	Descriptivos actualizados y aprobados							X								
				5. Socializar las funciones estipuladas en los descriptivos al personal.	ANUAL	Registro de divulgación							X								
				6. Realizar una actividad interactiva mediante la utilización de aplicativos web que generen en los trabajadores perspectivas favorables en la capacidad de concentración y atención ante las cargas de trabajo.	TRIMESTRAL	Registro de asistencia y fotografías							X		X	X	X	X	X	X	
				7. Realizar evaluaciones de desempeño al personal donde se establezcan las metas y objetivos del área y propuestas de mejora.	SEMESTRAL	Registro de evaluaciones							X							X	
			Verificar	1. Hacer seguimiento y evaluar el avance en la implementación y la efectividad de la gestión de la carga de trabajo. (Descriptivos de cargos actualizados y socializados).	ANUAL	Registro de auditoría														X	
			Actuar	1. Implementar mejoras en la gestión de la carga de trabajo.	ANUAL	Actualización del plan															X
			Planear	1. Definir lineamientos para el fomento del manejo eficaz de tiempo: ejemplos de lineamientos: combatir interrupciones innecesarias durante la jornada laboral; realizar reuniones efectivas; limitar y hacer uso consciente de la internet.	ANUAL	Acta de reunión											X				
				2. Formar para el manejo eficaz del tiempo: Desarrollo de habilidades para planificación de actividades urgente e importante, importante y no urgente. Aprender a delegar.	ANUAL	Acta de reunión												X			
3	RIESGO	Demandas de carga mental		1. Implementar actividades lúdicas y estratégicas que sean apoyadas por la ARL o capa de compensación, en donde el trabajador logre identificar que conlleven a averiguar cuáles son los malos hábitos laborales donde se malgasta el tiempo, para así crear y seguir una rutina que les permita gestionar de forma adecuada el tiempo y finalizar las tareas del día previstas.	ANUAL	Acta de reunión	"Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. ARL EPS."								X						
			Hacer	2. Adquirir redes por redes para mejorar la comunicación interna de los colaboradores y limitar el uso de los teléfonos celulares particulares, así mismo limitar con el área de tecnología la red eliminando las paginas de redes sociales que no se relacionan con la actividad de la empresa.	TRIMESTRAL	Registro de asistencias								X						X	
				3. Realizar evaluaciones de desempeño al personal donde se establezcan las metas y objetivos del área y propuestas de mejora.	ANUAL	Registros de entrega										X					
			Verificar	1. Hacer seguimiento y evaluar los resultados de la intervención; utilizando los indicadores de estructuras, proceso y resultado.	ANUAL	Registro de auditoría															X
			Actuar	1. Implementar las acciones de mejora	ANUAL	Actualización del plan															X
			Planear	1. Motivar el compromiso de la alta dirección.	ANUAL	Acta de reunión						X									
				2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control).	ANUAL	Acta de reunión						X									
				3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	ANUAL	Acta de reunión						X									
			Hacer	1. Definir una política en donde la empresa establezca la forma en como compensará a sus trabajadores cuando asistan a actividades fuera de su jornada laboral. (Compensar en tiempo o bonificación).	ANUAL	Política firmada y divulgada										X					
				2. Adicionar a los programas de bienestar campañas deportivas para motivar los hábitos en los trabajadores, así mismo verificar con las capas de compensación convenientes con centros deportivos y espacios culturales (baile, música, arte, cine.).	MENSUAL	Registros de asistencia						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	RIESGO	Tiempo fuera del trabajo	Verificar	Envío de reporte de fecha y nombres de los colaboradores con un mes de anticipación del lister inmediato a recursos humanos, al finalizar el mes también se verificara con un listado donde este la firma y hora de salida del día que corresponde.	MENSUAL	Registros de asistencia	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización.					X	X	X	X	X	X	X	X		
			Actuar	1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	ANUAL	Actualización del plan						X	X	X	X	X	X	X	X	X	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
Nº	EL DE RIES	DIMENSIÓN	CICLO PHV	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD	REGISTRO	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
								P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
5	MEDIO	Comunicación y relaciones interpersonales	Planear	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Acta de reunión	Coordinación de gestión humana.				X								
				2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador: Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso.	ANUAL	Protocolo divulgado						X							
				3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción.	ANUAL	Acta designación de recursos					X								
				4. Divulgar el servicio	ANUAL	Registro de asistencias					X								
			Hacer	1. Contratar a un psicólogo para que realice actividades, brinde estrategias para diferentes temáticas que son importantes de abordar en el ámbito laboral como: «El consumo de alcoholismo y abuso de sustancias psicoactivas» «Abordaje de problemas familiares y personales» «Problemas de pareja» «Informar sobre la sintomatología del estrés y diastrés» Así como brindar información sobre entidades que pueden brindar apoyo en el proceso y información sobre aplicaciones sobre asistencia psicológica.	MENSUAL	Registro de asistencias	Responsable de SST. Jefes y trabajadores de la organización. Alta dirección.					X	X	X	X	X	X	X	X
				2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas.	MENSUAL	Convenio y registros de asistencia				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador: Llevas estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	MENSUAL	Registro de indicadores				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	ANUAL	Actualización del plan				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Verificar	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión	Coordinación de gestión humana. Responsable de SST.					X							
				2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador: Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso.	ANUAL	Protocolo divulgado							X						
				3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción.	ANUAL	Acta designación de recursos							X						
				4. Divulgar el servicio	ANUAL	Registro de reunión							X						
6	MEDIO	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Planear	1. Identificar y divulgar las rutas de emergencia psicosocial territoriales.	ANUAL Y POR INGRESO	Directorio y ruta divulgada	Trabajadores de la organización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas.	TRIMESTRAL	Registro de asistencia y fotográfico													
				3. Formación en regulación emocional y estilos de vida saludable	TRIMESTRAL	Registro de asistencia					X								
				4. Realizar campañas de salud mental donde se enfoque en brindar información clara y concisa con el apoyo de posters y folletos donde se identifiquen y divulgen las rutas de emergencia psicosocial territorial	SEMIESTRAL	Informe con registro de asistencia y fotográfico					X						X		
			Hacer	1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador: Llevas estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	SEMIESTRAL	Informe con resultados de encuestas aplicadas y estadísticas de casos	Trabajadores de la organización.												
				1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	ANUAL	Registro fotográfico							X						
				1. Motivar el compromiso de la alta dirección.	ANUAL	Acta de reunión								X					
				2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control).	ANUAL	Informe								X					
			Verificar	3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	ANUAL	Acta de reunión								X					
				1. Rediseñar los horarios para que el personal no transite en las horas pico.	SEMIESTRAL	Actualización de horarios							X						
7	MEDIO	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Planear	2. Realizar campañas o actividades de movilidad segura.	SEMIESTRAL	Registro de asistencia y fotográfico	Trabajadores de la organización.												
				a. Colegios virtuales de movilidad segura: autos, motos, bicicleta, peatones.	TRIMESTRAL	Registro de asistencia y fotográfico													
				b. Realizar únicamente los viajes que son necesarios.	MENSUAL	Informe de seguimiento													
				c. Usar medios como la bicicleta o caminar para que la movilidad sea más limpia y saludable.	TRIMESTRAL	Registro de acciones implementadas													
			Hacer	1. Hacer seguimiento y evaluar la intervención en los tiempos de trabajo.	TRIMESTRAL	Registro de acciones implementadas	Coordinación de gestión humana.												
				1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión													
				1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	TRIMESTRAL	Registro de acciones implementadas													
				1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión													
			Verificar	1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión	Coordinación de gestión humana.												
				1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión													
				1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión													
				1. Definir las condiciones para la implementación de la intervención: Condiciones éticas: Confidencialidad, uso voluntario y profesionalismo. Los medios sugeridos son presencial, telefónica o virtualmente. Establecer un horario. Las temáticas que serán objeto son: situaciones o problemáticas extralaborales, problemáticas personales.	ANUAL	Registro de reunión													

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
N°	EL DE RIES	DIMENSIÓN	CICLO PHV	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD	REGISTRO	RESPONSABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
								P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
8	ALTO	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Planear	2. Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador. Debe incluir condiciones éticas, proceso de inicio de la consejería, exploración de las dimensiones del problema, exploración de recursos individuales y personales, transformación de la problemática, cierre de caso, seguimiento de caso.	ANUAL	Protocolo divulgado	Humana. Responsable de SST.													
				3. Asegurar los recursos y medios para implementar la acción.	ANUAL	Acta designación de recursos	Jefes y trabajadores de la organización.													
				4. Divulgar el servicio	ANUAL	Registro de asistencia	Fondos de pensiones y cesantías.													
				1. Divulgar la línea "Yo te escucho, por tu salud mental y la vida", apoyo Alcaldía de Cartagena quien desde el 2023 activó las líneas de atención de las distintas EPS e IPS orientación inmediata salud mental.	MENSUAL	Cartelets y folletos	Organizaciones externas con las que se tengan convenios especiales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Hacer	2. Divulgar la Línea de atención ARL orientación telefónica y direccionamiento de IPS en caso de requerirlo.	MENSUAL	Cartelets y folletos		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				3. Divulgar la ruta "SURA le acompaña en todo momento", línea en la que están preparados para escuchar y velar por el bienestar y salud mental (https://seguros.comunicaciones.sura.com/estamos-para-ti)	MENSUAL	Cartelets y folletos		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				1. Evaluar los beneficios e impacto del servicio de asistencia al trabajador. Llevas estadísticas de casos atendidos y cerrados satisfactoriamente. Aplicar encuesta de satisfacción.	MENSUAL	Registro de indicadores		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Verificar	1. Implementar las mejoras requeridas al servicio de asistencia al trabajador.	ANUAL	actualización de plan														
			Actuar	1. Establecer contacto con entidades externas que puedan proveer servicios a los trabajadores.	TRIMESTRAL	Registros de reunión	Responsible de SST.	x			x									
				2. Establecer convenios de servicio.	ANUAL	Acta de convenio	Jefes y trabajadores de la organización.													
9	ALTO	Situación económica del grupo familiar y Características de la vivienda y de su entorno	Planear	3. Establecer el portafolio de entidades y servicios que se ofrecen a los trabajadores.	ANUAL	Acta de convenio	Fondos de pensiones y cesantías.													
				1. Realizar una feria con la participación de entidades bancarias, cajas de compensación, cámara de comercio, cooperativas, entre otras, para que los trabajadores tengan apoyo en sus finanzas.	CUATRIMESTRAL	Registros de asistencia	Organizaciones externas con las que se tengan convenios especiales													
				2. Feria de la Vivienda y el hogar con caja de compensación socialización subsidios de vivienda	CUATRIMESTRAL	Registros de asistencia														
				3. Catálogo de ofertas de subsidio familiar, recreación y educación	CUATRIMESTRAL	Registros de asistencia														
			Verificar	1. Hacer seguimiento y evaluación de la acción de intervención	ANUAL	Informe de auditoría														
			Actuar	1. Implementar acciones de mejoramiento.	ANUAL	actualización de plan														
				1. Motivar el compromiso de la alta dirección.	ANUAL	Acta de Reunión														
				2. Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control).	ANUAL	Acta de Reunión	"Coordinación de gestión humana.													
			Planear	3. Definir y comunicar las condiciones para la implementación de la acción de intervención.	ANUAL	Acta de Reunión	Responsible de SST.													
				1. Estipular beneficios a sus trabajadores como forma de compensación en los casos que el trabajador deba asistir a actividades o reuniones fuera del horario laboral, tales como bonos, compensación en tiempo, descuentos en tiendas, noches de alojamiento o pasadas en los hoteles o convenios.	CUATRIMESTRAL	Registro de asistencia	Trabajadores de la organización."													
11	ALTO	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		2. Hacer seguimiento y evaluar la intervención en los tiempos de trabajo.	ANUAL	Informe de auditoría														
				1. Implementar acciones de mejora en los mecanismos de control o flexibilización en los tiempos de trabajo.	ANUAL	actualización de plan														
		Hacer	1. Incluir el componente de salud mental.	ANUAL	actualización de plan	Responsible de SST.														
			2. Definir los contenidos temáticos para las actividades de información, sensibilización y formación	ANUAL	Acta de reunión y actualización de plan de capacitacione	Jefes y líderes informales.														
			1. Entrenamiento en manejo de la ansiedad y estrés en situaciones laborales, se propone una actividad lúdica con ARL en donde el trabajador se enfrente a una simulación de una situación estresante (ruido) y deba cumplir ordenes en trabajo en equipo, con participación de líderes y operativos.	TRIMESTRAL	Registro de asistencia	Psicólogo o profesional experto en salud mental y trabajo grupal.														
		Verificar	1. Hacer seguimiento y evaluar el proceso y los resultados de la intervención.	ANUAL	Informe de auditoría	Comité de convivencia laboral.														
		Actuar	1. Elaborar e implementar un plan de mejoramiento con base en los resultados obtenidos en la fase de verificación.	ANUAL	actualización de plan															

11. Indicadores

A continuación, se establecen los indicadores establecidos que permitirá la verificación de la propuesta de intervención para la empresa Bespoke Colombia S.A.S y la evaluación de su nivel de cumplimiento:

Tabla 13 Indicadores

Tipo de Indicador	Objetivo	Formula	Frecuencia	Responsable
Proceso	Verificar la cobertura de intervención	(Número de personas cubiertas con la intervención/Número de personas objeto de la intervención en el periodo) * 100	Semestral	área de SST
Resultado	Verificar el nivel de cumplimiento de las actividades planteadas	(Número de actividades realizadas/Total de actividades planeadas) *100	Anual	área de SST
Estructura	Verificar si los recursos económicos fueron adecuados para el cumplimiento del plan de trabajo.	(Número de actividades del plan de trabajo en las cuales hubo suficiencia de recursos económicos para su ejecución/Número total de acciones planeadas) * 100	Anual	área de SST
	Verificar la Suficiencia del talento humano para el desarrollo de las acciones del plan de trabajo	(Número de actividades del plan de trabajo en las cuales hubo suficiencia del talento humano para el desarrollo de las acciones del plan de trabajo/Número total de acciones planeadas) * 100	Anual	área de SST
Mejora	Verificar la	(Número de acciones correctivas	Semestral	Área de SST y

	Proporción de acciones correctivas resueltas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable en el plan de intervención.	resueltas en el plan de intervención/ Número de no conformidades encontradas) * 100		Gerencia
--	--	---	--	----------

12. Presupuesto

Para la implementación del Diseño de un Programa Preventivo en Riesgo Psicosocial para los Trabajadores de la Empresa del Sector Hotelero Bespoke Colombia S.A.S, se establece el siguiente presupuesto:

Tabla 14 Presupuesto

ITEMS	ACTIVIDADES	I SEMESTRE	II SEMESTRE	PRESUPUESTO ANUAL
Demandas cuantitativas	1. Realizar una política donde se establezcan los tiempos que la empresa dispone para realizar las pausas activas.	\$ -	\$ -	\$ -
	2. Realizar pausas activas musculares, estiramiento, masaje de cabeza y actividades de habilidades mentales, donde se destaque la participación o cada día sea liderada por una persona del equipo en las diferentes áreas para promover la participación del personal.	\$ -	\$ -	\$ -
Control y autonomía sobre el	1. Para mejorar los procedimientos de trabajo se requiere verificar las funciones actuales de los colaboradores.	\$ -	\$ -	\$ -

trabajo	2. Se deben realizar reuniones con los diferentes equipos y hacer encuesta de percepción de carga (solicitar apoyo de ARL), con el fin de identificar los tiempos, el número y complejidad de las tareas asignadas.	\$ -	\$ -	\$ -
	3. Una vez identificadas se deben repartir equitativamente las funciones con el equipo.	\$ -	\$ -	\$ -
	4. Los jefes de área (Gerencia y SST) deben realizar el análisis de las funciones actuales de los trabajadores y actualizar los descriptivos de acuerdo a las funciones y carga de la tarea.	\$ -	\$ -	\$ -
	5. Socializar las funciones estipuladas en los descriptivos al personal.	\$ -	\$ -	\$ -
	6. Realizar una actividad interactiva mediante la utilización de aplicativos web que generen en los trabajadores perspectivas favorables en la capacidad de concentración y atención ante las cargas de trabajo.	\$ -	\$ 150.000	\$ 150.000
	7. Realizar evaluaciones de desempeño al personal donde se establezcan las metas y objetivos del área y propuestas de mejora	\$ 150.000	\$ -	\$ 150.000
Demandas de carga mental	1. Implementar actividades lúdicas y estratégicas que sean apoyadas por la ARL o caja de compensación, en donde el trabajador logre identificar que conlleven a averiguar cuales son los malos hábitos laborales donde se malgasta el tiempo, para así crear y seguir una rutina que les permita gestionar de forma adecuada el tiempo y finalizar las tareas del día previstas.	\$ 470.000	\$ 940.000	\$ 1.410.000
	2. Adquirir radios portátiles para mejorar la comunicación interna de los colaboradores y limitar el uso de los teléfonos celulares particulares, así mismo limitar con el área de tecnología la red eliminando las páginas de redes sociales que no se relacionan con la actividad de la empresa.	\$ -	\$ 1.300.000	\$ 1.300.000
Tiempo fuera del trabajo	1. Definir una política en donde la empresa establezca la forma en cómo compensará a sus trabajadores cuando asistan a actividades fuera de su jornada laboral. (Compensar en tiempo o bonificación).	\$ -		\$ -
	2. Adicionar a los programas de bienestar campañas deportivas para motivar los hábitos en los trabajadores, así mismo verificar con las cajas de compensación convenios con centros deportivos y espacios culturales (baile, música, arte, cine..).	\$ 750.000	\$ 1.500.000	\$ 2.250.000

Comunicación y relaciones interpersonales	1. Contratar a un psicólogo para que realice actividades, brinde estrategias para diferentes temáticas que son importantes de abordar en el ámbito laboral como: •El consumo de alcoholismo y abuso de sustancias psicoactivas •Abordaje de problemas familiares y personales •Problemas de pareja •Informar sobre la sintomatología del estrés y desastres Así como brindar información sobre entidades que pueden brindar apoyo en el proceso e información sobre aplicaciones sobre asistencia psicológica.	\$ 3.900.000	\$ 3.900.000	\$ 7.800.000
	2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas	\$ -	\$ -	\$ -
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	1. Identificar y divulgar las rutas de emergencia psicosocial territoriales.	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 300.000
	2. Solicitar apoyo a la ARL para estrategias de apoyo emocional y rutas de atención en caso de emergencia psicológicas.	\$ -	\$ -	\$ -
	3. Formación en regulación emocional y estilos de vida saludable	\$ 120.000	\$ 240.000	\$ 360.000
	4. Realizar campañas de salud mental donde se enfatice en brindar información clara y concisa con el apoyo de posters y folletos donde se identifican y divulgan las rutas de emergencia psicosocial territorial.	\$ 650.000	\$ 650.000	\$ 1.300.000
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	1. Rediseñar los horarios para que el personal no transite en las horas picos.	\$ 1.320.000	\$ -	\$ 1.320.000
	2. Realizar campañas o actividades de movilidad segura. a. Colegios virtuales de movilidad segura: autos, motos, bicicleta, peatones. b. Realizar únicamente los viajes que son necesarios. c. Usar medios como la bicicleta o caminar para que la movilidad sea más limpia y saludable.	\$ 450.000	\$ 900.000	\$ 1.350.000
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	1. “Yo te escucho, por tu salud mental y la vida”, apoyo Alcaldía de Cartagena quien desde el 2023 activó las líneas de atención de las distintas EPS e IPS orientación inmediata salud mental.	\$ -	\$ -	\$ -
	2. Línea de atención ARL orientación telefónica y direccionamiento de IPS en caso de requerir .	\$ -	\$ -	\$ -
	3. "SURA te acompaña en todo momento", línea en la que están preparados para escuchar y velar por el bienestar y salud mental (https://seguros.comunicaciones.sura.com/estamos-para-ti)	\$ -	\$ -	\$ -

Situación económica del grupo familiar y Características de la vivienda y de su entorno	1. Realizar una feria con la participación de entidades bancarias, cajas de compensación, cámara de comercio, cooperativas, entre otras, para que los trabajadores tengan apoyo en sus finanzas.	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 1.000.000
	2. Feria de la Vivienda y el hogar con caja de compensación socialización subsidios de vivienda	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 1.000.000
	3. Catálogo de ofertas de subsidio familiar, recreación y educación	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 600.000
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	1. Estipular beneficios a sus trabajadores como forma de compensación en los casos que el trabajador deba asistir a actividades o reuniones fuera del horario laboral, tales como bonos, compensación en tiempo, descuentos en tiendas, noches de alojamiento o pasadas en los hoteles o convenios.	\$ 4.520.000	\$ 2.360.000	\$ 6.880.000
Estres	1. Entrenamiento en manejo de la ansiedad y estrés en situaciones laborales, se propone una actividad lúdica con ARLen donde el trabajador se enfrente a una simulación de una situación estresante (ruido) y deba cumplir órdenes en trabajo en equipo, con participación de líderes y operativos.	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 1.000.000
TOTAL		\$ 14.280.000	\$ 13.890.000	\$ 28.170.000

13. Análisis viabilidad y factibilidad

La empresa Hotelera Bespoke SAS dio cumplimiento con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y para dar continuidad con las disposiciones de la Resolución 2646 de 2008 identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio protección social, 2008, pág. 1) y teniendo como punto de partida los resultados obtenidos donde se lograron identificar los

niveles de riesgo más críticos, le facilitan a la empresa hotelera la ejecución del programa de vigilancia psicosocial.

Por tal motivo se debe presupuestar de manera anual el rubro para la ejecución de las actividades y a la luz de la creciente prevalencia de los trastornos de salud mental intra y extralaborales, existe un reconocimiento cada vez mayor de la importancia de implementar intervenciones psicosociales efectivas. A través de este diseño, buscamos contribuir con diferentes propuestas de intervenciones viables de salud mental y guiar los esfuerzos futuros en el desarrollo de programas psicosociales sostenibles e impactantes con un presupuesto acorde al tipo de empresa. Además de que cuentan con los recursos necesarios para la aplicabilidad del programa diseñado como son:

- La participación de las partes positiva
- Espacios adecuados para desarrollo de actividades
- Apoyo de la ARL contratada
- Personal idóneo para apoyo de actividades de intervención

Y lo más importante, impactando el ausentismo disminuyendo el pago por incapacidades y aumentando la estabilidad laboral, sostenibilidad y mejor productividad, además de crear un ambiente favorable tanto en el campo laboral y extralaboral. De igual manera garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente, contar con la implementación de controles y medidas del programa de riesgo psicosocial para futuros nuevos trabajadores. Evitando a largo plazo impactos negativos en la empresa hotelera.

En la siguiente tabla se describe el análisis de viabilidad para la empresa Hotelera Bespoke SAS:

Tabla 15 Análisis de Viabilidad

Viabilidad Técnica	Disponibilidad de información a partir de batería de riesgo psicosocial que permiten dar paso al desarrollo del programa, respaldo tecnológico personal calificado.
Viabilidad Legal	No cuenta con problemas legales que impidan el desarrollo del diseño, la ejecución beneficia a la empresa BESPOKE SAS al cumplimiento de la normatividad
Viabilidad Económica	La relación de costos presupuestados en comparación al beneficio del diseño del programa es un factor a favor ya que a futuro evita costos de demandas, rotación de personal y aumento de productividad reflejándose con una mayor retribución económica a la empresa
Viabilidad de gestión	Se cuenta con el apoyo gerencial de la empresa y la disposición de ejecución del diseño de forma eficiente con personal capacitado en el área de Riesgos Profesionales contratada y equipo de Seguridad y Salud en el trabajo
Viabilidad Política	Presentación del Diseño para aprobación, actas e informes.

14. Resultados Esperados

El presente proyecto busca que la empresa BESPOKE COLOMBIA SAS cuente con un plan preventivo en riesgos psicosociales donde los ejecutivos evalúen la importancia que tienen los riesgos psicosociales, como afecta a sus trabajadores y cómo esto influye en los resultados organizacionales, reconociendo la importancia de subsanar la necesidad que tiene la empresa de tomar acciones oportunas.

Teniendo en cuenta que programa contiene actividades para todos los trabajadores con el objetivo de prevenir, y/o mitigar los posibles riesgos psicosociales, promoviendo la preocupación por el bienestar de los trabajadores contribuyendo a una mejor calidad de vida laboral disminuyendo la aparición de los efectos de los factores de riesgos psicosocial como estrés, burnout y a largo plazo enfermedades así mismo a mejorar aspectos organizacionales como el clima organizacional, disminuir ausentismos, rotación de personal, y accidentes.

Por consiguiente, permite que la empresa BESPOKE COLOMBIA SAS cumpla con la normatividad vigente mediante la prevención, intervención y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial, teniendo una intervención oportuna y eficaz en los trabajadores que obtuvieron un resultado de riesgo alto en la batería de riesgo psicosocial realizada en agosto 2023.

Referencias

- Mingote Adán, José Carlos, Pino Cuadrado, Pablo del, Sánchez Alaejos, Raquel, Gálvez Herrero, Macarena, Gutiérrez García, M^a Dolores. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y

prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 188-205.

<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500012>

- Ortegón, E., Pacheco, J. F., Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Chile: Naciones Unidas, CEPAL.
- Amorocho Beltrán, F. B., Beltrán Gómez, K. A., Beltrán Velandia, A. del P., Benavides López, D. E., & Feuillet Guerrero, M. (2021). Diseño De Un Plan De Intervención En Riesgo Psicosocial Basado En Los Resultados De Un Sistema De Alertas De Síntomas Del Estrés Laboral Para Los funcionarios En La Alcaldía De La Vega-Cundinamarca.
- Bermúdez Rodríguez, D. P., Castro Ortegón, B. E., Grast Córdoba, I. D., & Morales Contreras, Y. (2023). Diseño De Una Propuesta De Intervención Psicosocial Para Los Guardas De Seguridad De La Empresa De Vigilancia Y Seguridad Privada UDYAT SEGURIDAD LTDA.
- Pinto Fajardo, A. P., Polanco Benavides, W., & Ramírez Gómez, P. A. (2022). Diseño del plan de intervención de los resultados de la batería de riesgo psicosocial de la empresa Supernova Distribución SAS.
- Guevara Lozano, M. D. P, (2015) La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización.

- (S/f). Arlsura.com. Recuperado el 21 de marzo de 2024, de https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/ponencia_natalia_guerrero.pdf
- Ministerio del Trabajo (2022). Decreto 768. Por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones. 16 de mayo de 2022.
- Dian (2012). Resolución 000139. Por la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, adopta la Clasificación de Actividades Económicas – CIU revisión 4 adaptada para Colombia. 21 de noviembre de 2012.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Ministerio del Trabajo (2014). DECRETO 1477. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. 5 de agosto de 2014.
- Ministerio del Trabajo (2020). Circular 064. Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por sars-cov-2 (covid-19) en Colombia. 7 de octubre de 2020.
- Congreso de Colombia (2006). Ley 1010 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, 23 de enero de 2006

- Congreso de Colombia (2021). Ley 2121 Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regular y se dictan otras disposiciones, 3 de agosto de 2021.
- Congreso de Colombia (2022). Ley 2191. por medio de la cual se regula la desconexión laboral – ley de desconexión laboral. 6 de enero de 2022.
- Congreso de la República (1996). Ley 320. Por medio de la cual se someten: el "Convenio 163 sobre el bienestar de la gente de mar en el mar y en puerto" y el "Convenio 164 sobre la protección en la salud y asistencia médica de la gente de mar", adoptados en la 74a. Reunión del 8 de octubre de 1987; el "Convenio 165 sobre la seguridad social de la gente de mar" (revisado) y el "Convenio 166 sobre la repatriación de la gente de mar" (revisado), adoptados en la 74a. Reunión el 9 de octubre de 1987; el "Convenio 171 sobre el trabajo nocturno", adoptado en la 77a. Reunión el 26 de junio de 1990; el "Convenio 172 sobre las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares", adoptada en la 78a. Reunión el 25 de junio de 1991; el "Convenio 174 sobre la prevención de accidentes industriales mayores" y la "recomendación 181 sobre la prevención de accidentes industriales mayores", adoptados en la 80a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, 20 de septiembre de 1996.
- Ministerio de la Protección Social (2008) Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación,

prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, 17 de julio de 2008.

- Ministerio de la Protección Social (2006) Resolución 734 de por la cual se establece el procedimiento para adaptar los reglamentos de trabajo a las disposiciones de la Ley 1010 de 2006. EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por el Decreto 205 de 2003, 15 de marzo de 2006.
- Ministerio del Trabajo (2015) Decreto 1072 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, 26 de mayo de 2015.
- Ministerio del Trabajo (2022). Resolución 2764.: Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones, 18 de julio de 2022.
- Ministerio del Trabajo (2012) Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones, 30 de abril de 2012.

- Congreso de Colombia (2021) Ley 2101: Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones, 15 de julio de 2021.
- Ministra de Trabajo (2023) Resolución 5130. Por medio de la cual se establecen las especiales condiciones del trabajo penitenciario en sus diferentes modalidades, su remuneración y los parámetros de afiliación al Sistema de Riesgos Laborales y se deroga la Resolución número 4020 de 2019, 14 de diciembre de 2023.
- El presidente de la República de Colombia (1950). Decretos 2663 y 3743. Sobre Código Sustantivo del Trabajo., 5 de agosto de 1950.
- Ley 2088 del 12 de mayo de 2021: Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. El congreso de la República.
- Ministerio del Trabajo (2023) Resolución 3031. por la cual se ordena a los empleadores la actualización de la autorización para trabajar horas extras, 30 de agosto de 2023.
- Congreso de la República (2009) Ley 1355. Por medio de la cual se define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a esta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención, 14 de octubre de 2009.