

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa de Psicología

Grupo de Investigación de Psicología, Educación y Cultura

Gestión Del Talento Humano en las Organizaciones

Diseño e Implementación de un plan de mitigación al riesgo psicosocial en el personal  
de Plexa SAS ESP

Trabajo de investigación opción de grado modalidad virtual

Presenta:

Ligia Éster Babilonia Hernandez

Asesor:

Kamila Bibiana Garcia Garzon. Mgs.

Bogotá, marzo - junio de 2021.

## Resumen

Por registros y antecedentes históricos, el riesgo es una condición presente e inherente al trabajo y ha sido asociado a condiciones que pueden atentar contra la salud; claro, visto siempre desde la óptica de la exposición física a situaciones que pueden impactar negativamente a la integridad personas, pero sin olvidar que lo psicológico es también parte de la salud de toda persona (especial de la población laboralmente activa) por lo que también es susceptible de ser afectado. En concordancia con lo anterior, es que esta investigación pretende poder identificar, mediante la herramienta de una entrevista psicológica, cuáles son los riesgos psicosociales más usuales y presentes en lo trabajadores y que afectan su salud en una empresa de hidrocarburos localizada en la ciudad de Cartagena, tomada de referencia en el presente proyecto. El objetivo del proceso investigativo es principalmente el poder detectar y corregir situaciones presentes o futuras que tengan que ver con riesgos psicosociales no identificados, ya que esto está afectando la parte operativa el normal desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa, impactando incluso en el clima intra y extralaboral.

La estrategia por usar, para tal efecto, es la servirse de una herramienta multifactorial de intervención, búsqueda y medición de la información, que tiene en cuenta varios talantes de la actividad diaria, planeación del día, características físicas del espacio, el trabajo, y otras variables más, que a manera de descripción permite reconocer e identificar los aspectos e impactos más preponderantes e influyentes en las personas objeto de estudio. Esta herramienta será también el medio de vincular la estructura analítica con una escala cuantitativa de medición que acercará la investigación a un nivel de intensidad o afectación del riesgo estudiado y en consecuencia tomar decisiones que ayuden a mitigar los efectos en los trabajadores.

*Palabras clave:* Riesgo Psico-social, Condiciones Intralaborales y extralaborales

## Introducción.

Las empresas en Colombia están obligadas, según Escobar. (2011) según la resolución 2646 de 2008 del ministerio de la protección social, a realizar mediciones anuales para identificar los riesgos psicosociales al que se pueden afrontar los trabajadores durante la

ejecución de su labor; ya que ese ministerio pudo establecer, que dicha afectación produce patologías como desorden individual o de personalidad, disfunción de las percepciones hacia la labor desempeñada e incluso desequilibrio en las actitudes, las cuales reducen la capacidad laboral presumiblemente por el estrés ocupacional y falta de motivación intralaboral a la que son expuestos los trabajadores, y que por su falta de atención o corrección terminan impactando en la productividad, incluso en las relaciones familiares tanto a nivel pareja como con hijos.

En ese orden de ideas, buscando mejores condiciones para beneficios e incentivos a los que puedan acceder los trabajadores, se plantea la intervención en una empresa en donde existen, presuntamente, posibles casos de riesgos psicosociales ante los cuales acciones, idóneas, podrían ayudar a la reducción de sus impactos negativos y un mejor clima laboral. La empresa propuesta para tal efecto es:

PLEXA SAS ESP es una organización dedicada al transporte de Hidrocarburos a nivel nacional. Industria de origen colombiano la parte de operaciones se encuentra en la Cartagena en la zona industrial. Dice la misión institucional que “en PLEXA, trabajamos para garantizar soluciones energéticas y logísticas a la medida de sus necesidades” por lo que en algunos momentos la carga motivacional y los niveles de estrés son elevados debido a la presión laboral, los riesgos asociados al transporte de carga líquida y combustible por carretera generan niveles aún mayores si además le sumamos la situación actual de sanidad en donde muchos han enfermado por estar expuestos, otros muertos, y algunos más han perdido sus empleos a causa del Cov-Sars-2. La crisis económica en el país ha dado lugar a una ola de reestructuraciones en las organizaciones que involucran cambios de las condiciones de trabajo y comúnmente reducciones importantes de personal, esto perturba a los empleados que se desisten y a los de la misma forma a los que se quedan en la empresa. Atendiendo a estas situaciones y al manejo del estrés, las empresas en Colombia están obligadas, según Escobar 2011 a través de la resolución 2646 de 2008 del ministerio de la protección social, a realizar una valoración cada año del riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores durante su labor diaria, ya que dicho ministerio pudo establecer, que la afectación mental produce patologías como desorden individual o de personalidad, disfunción de las percepciones hacia la labor desempeñada e incluso desequilibrio en las actitudes, las cuales reducen la capacidad laboral presumiblemente por el estrés ocupacional y falta de

motivación intralaboral a la que son expuestos los trabajadores, y que por su falta de atención o corrección terminan impactando en la productividad, incluso en las relaciones familiares tanto a nivel pareja como con hijos, Naranjo. (2011)

Existen varios estudios sobre la salud mental de las personas afectadas, cuando hay modificaciones en la compañía en cuanto al personal, en especial cuando es posible perder el empleo, esto afecta la salud psicosocial de los empleados, son importantes y han expuesto los impactos negativos sobre la salud que tienen estas condiciones sobre todo cuando los resultados se manifiestan en forma de estrés, depresión y ansiedad, pero también cambios en el comportamiento físicos como insomnio, dolores de cabeza, problemas digestivos y cardiovasculares incluyendo la hipertensión arterial, insuficiencia en el sistema inmunológico, el metabolismo, causando obesidad y esto puede llevar hasta un suicidio.

PLEXA está preocupada en dar respuesta a esta situación actualmente presente en sus colaboradores. Para lograr el objetivo propuesto, la empresa se plantea el interrogante:

¿Cómo mejorar el clima laboral actual reduciendo con ello el impacto negativo que genera la presencia de riesgos psicosociales en los colaboradores de PLEXA SA ESP en la ciudad de Cartagena?

### **1. Objetivo general.**

Diseñar e Implementar un plan de mitigación de los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de PLEXA SAS ESP en la Ciudad de Cartagena.

### **2. Objetivos específicos.**

-Identificar los componentes y variables de riesgo psicosocial que impactan negativamente a los colaboradores de PLEXA SAS ESP.

-Analizar estadísticamente las relaciones de origen y consecuencia de las variables de impacto que pueden generarse en los trabajadores de PLEXA SAS ESP.

-Diseñar un plan de trabajo implementando actividades para mitiguen los factores de riesgos presentes de mayor impacto de los trabajadores de PLEXA SAS ESP.

### **Marco conceptual.**

- **Riesgos psicosociales:** “El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como aquellas condiciones presentes

en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, física, psíquica o social, de los trabajadores como el desarrollo del trabajo

- Los **factores intralaborales**: son aquellas características al interior de la empresa, que tienen que ver con el trabajo y su organización, tales como: la gestión organizacional, condiciones de la tarea, funciones y jornada de trabajo, condiciones del medio ambiente de trabajo, relaciones sociales en el trabajo, entre otras.
- Los **factores extralaborales**: son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras.
- Los **factores o condiciones individuales**: son aquellas características propias del empleado, tales como aspectos sociodemográficos y ocupacionales, rasgos de personalidad, estilos de afrontamientos y condiciones de salud.
- El **estrés** es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso  
Gongora Rincon, F. J., & Araque Izquierdo, E. A. (2019).
- Se entiende como **condiciones de trabajo** cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.” (Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984)

### **Marco Teórico.**

En los últimos años de estudio (especialmente dos décadas atrás), las investigaciones en el manejo de los riesgos psicosociales asociados al manejo del estrés han venido manejado especialmente dos (2) esquemas. Uno conocido como modelo demanda versus control conocido también como “Modelo DC” y otro esquema denominado o referenciado como modelo de esfuerzo versus recompensa o “Modelo ERI”. El primer modelo plantea principalmente el tener en cuenta las características psicológicas y sociales del entorno del trabajo con relación a la aparición de estrés laboral y enfermedades derivadas del mismo. En otras palabras, como las condiciones intra y extralaborales están influyendo en el

comportamiento operativo y comunitario del trabajador. Cuando un trabajador, no se siente valorado o recompensado por el fruto de su esfuerzo (como por ejemplo la paga, su estima social/laboral, la posibilidad de promoción y/o ascenso profesional, etc.) empieza a cambiar su entorno y aparece una relación de estrés debido a la carga mental y laboral poco reconocida. Riesgo que empieza a migrar de lo mental a los somático y de comportamiento social.

Los factores psicosociales de riesgo. Este tipo de aspecto influyente corresponde a una serie de elementos dañinos a la salud que afectan la salud física y mental o psicológica. “Los riesgos psicosociales se han relacionado con múltiples efectos en la salud de los trabajadores, como estrés, ansiedad, depresión y burnout; asimismo, se han relacionado con efectos orgánicos, como enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo- esqueléticos; y se ha demostrado que contribuyen de modo importante en la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos.” (Albarrán, y otros, 2018).

Dichos factores impactan en los niveles de estrés, las razones por las que se presentan este tipo de alteración son innumerables y pueden originarse varios componentes del trabajo como, por ejemplo: la falta de control sobre el trabajo, largas jornadas de trabajo, presión del ritmo de trabajo, horarios impredecibles, poca comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, tergiversación o sobrecarga de rol y otros (Moreno Jiménez, 2011). Muchas de estas razones se indagan en los trabajadores a través de entrevistas; y son precisamente ellas, técnicas muy útiles en la investigación cualitativa y cuantitativa sirviendo de puente entre la información y su analista. En ese orden de ideas, se dice la entrevista es más eficaz que una encuesta ya que se puede obtener información más completa, y a través de ella se aclaran dudas durante el proceso.

Los modelos de estrés laboral han tratado de extender modelos teóricos de las principales fuentes de estrés oriundos del sistema organizacional, de su organización y de su labor (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000; Cooper, 1998; Cooper, Dewe y Driscoll, 2001; Crandall y Perrewé, 1995). No obstante, debido a la misma composición de los estresores organizacionales, y el número de teorías de estrés es amplio, algunas de ellas son las más citadas y manejadas (Kompier, 2003; Le Blanc, de Jonge y Schaufeli, 2000). Entre las diferentes formuladas, cuatro tienen un reconocimiento muy generalizado: el modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964), el modelo de

ajuste persona-entorno (French, Rogers y Cobb, 1974), el modelo de demandas-control (Karasek, 1979) y el modelo de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996).

### **Medición y evaluación clínica del estrés**

Según Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017), podemos encontrar una serie de herramientas de medición y cuestionarios basados en los modelos descritos, por ejemplo el Cuestionario de Demanda-Control o el cuestionario de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, los cuales han sido usados en distintas investigaciones y dan cuenta en diversas publicaciones en las que invitan a otros investigadores a usarlos en sus trabajos, de manera que se podamos estudiar el impacto y la relación entre ellos y enfermedades que a partir de lo psicológico terminan impactando y convirtiéndose en enfermedades e incluso el denominado síndrome de burnout. “El presente estudio tuvo el objetivo de adaptar y validar los resultados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial desarrollado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia en el 2010”, Social, M. D. (2010). El Instrumento de medición a utilizar consiste en tres escalas de riesgos: una Escala de riesgos intralaborales forma A (para niveles profesionales y técnicos), forma B (para niveles asistenciales y auxiliares), otra escala de riesgos extralaborales y una tercera Escala de estrés. Para el estudio de validez se hicieron simetrías entre las niveles Intrapersonal y Extralaboral con la escala de Estrés, Se realizó un análisis de confiabilidad, para tener un control del error de medición psicométrica” (Albarrán, y otros, 2018) (ver anexo 2).

### **Estrés laboral y enfermedad cardiovascular**

Normalmente los riesgos psicosociales identificados en los trabajadores impactan el comportamiento y afectan las relaciones laborales debido a la disfuncionalidad emocional que se ocasiona en quienes la padecen. Aun así, es notorio el aumento en la somatización de esta carga anímica. El estrés que manifiestan los que están afectados e influenciado por estos riesgos está afectando la salud física, viéndose reflejado en aspectos relacionados con enfermedades cardiovasculares.

Estos cambios físicos afectan el metabolismo del individuo, el cual hace referencia a la integración de un conjunto de enfermedades y factores de impacto negativo los cuales hacen aumentar la probabilidad de presentar una enfermedad cardiovascular y/o diabetes. Bergmann, N., Gyntelberg, F., & Faber, J. (2014). Otras de las principales patologías

clínicas que puede somatizar un trabajador expuesto a niveles de riesgo psicosocial y estrés, además de hipertensión y diabetes están: cefalea, problemas gastro intestinales, obesidad, depresión, ansiedad y otros trastornos como el de burnout o síndrome de desgaste profesional, laboral. El burnout “puede definirse como un estado de agotamiento psicobiológico relacionado con el trabajo, por las actividades que implican cuidado o por la prestación de servicios operativos que el trabajador desarrollo en sus rutinas laborales”. Malander, N. M. (2016).

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología**

Para iniciar la medición y el análisis, se programa la fecha de ejecución de la actividad y el instrumento a utilizar, se socializa con el personal a evaluar para la disponibilidad en la ejecución. Los detalles de la metodología a utilizar son:

#### **- Participantes:**

La batería fue aplicada a un total de ciento catorce (114) personas, que corresponden al personal de las áreas operativa y administrativa de la organización, el personal Administrativo es un total de 35 trabajadores ubicados en la ciudad de Cartagena y en las áreas operativas hay un total de 79 trabajadores los cuales están ubicados en Cartagena, Barrancabermeja y Bogota, la batería será aplicada al 100% de los trabajadores de PLEXA SAS.

#### **-Tipo y diseño de investigación:**

Es semicuantitativo no experimental

Semi cuantitativo: ya que con la aplicación de los cuestionarios A y B nos permitirá identificar medir y cuantificar por medio de fórmulas y estadísticas riesgos presentes y de altos nivel que afecten a los trabajadores de las áreas Operativas y administrativas de PLEXA SAS.

No experimental: porque nos limitamos solamente a escribir, analizar y cuantificar lo identificado en el estudio, y como están influyendo en el clima laboral.

#### -Instrumento diagnóstico:

La recolección de la información se realiza por medio de la Batería en la que se identifican los aspectos Intra laborales, extralaborales y Estrés (Formas A y B).

Se ejecutó el proceso descriptivo de la exploración suministrada, junto con su correspondiente estudio para poder clasificar los factores de riesgos valorados como preventivos o de riesgo; siendo estos últimos perjudiciales para los colaboradores, pues afectan la salud emocional y física. Por lo que se hace prioritario, conocerlos e intervenirlos acorde el nivel que se halle en el diagnóstico.

la entrevista correspondiente a la batería de riesgo psicosocial. “Dicha batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos G.” (Gómez, Castrillón, Perilla, & Segua Camacho, 2016). “El estudio de los instrumentos que conllevan la batería permite recoger los datos ocupacionales y sociodemográficos de los trabajadores, y instaurar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Igualmente nos permite determinar el nivel de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos diseñados para examinar la eficacia de la batería comprenden:

1. Tres cuestionarios que valoran de factores de riesgo psicosocial, que contribuyen datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios valoran factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diversifican por la población y un cuestionario que evalúa factores de riesgo psicosocial extralaboral.
2. Tres instrumentos con interpretación cualitativa y cuantitativa: para el análisis psicosocial de los puestos de trabajo; una guía para entrevistas semiestructuradas.” (Avendaño, 2017)

#### -Procedimiento:

En esta etapa del proyecto de investigación practica se identificaron los factores o

variables presentes en los trabajadores de PLEXA SAS, empresa objeto de estudio.

Para dar un manejo ético de la información, desde el inicio de la aplicación de los instrumentos a utilizar, nos fue suministrada un área aislada y se citó al personal en grupos de 10 personas. Se diligenció el documento de consentimiento informado a todos los participantes, enfatizando en la confidencialidad de la información y el uso de los datos.

Posteriormente se aplicaron cada uno de los cuestionarios que conforman la Batería, para finalmente realizar la medición y análisis de resultados, de acuerdo con los baremos de esta herramienta (Conjunto de normas establecidas convencionalmente para evaluar algo: tablas de calificación definidas para los instrumentos).

-Estrategia de análisis de datos:

En esta etapa del proyecto de investigación practica se pretende como estrategia identificar los factores o variables de riesgos presentes en los trabajadores de PLEXA SAS, empresa objeto de estudio, utilizando como herramienta la entrevista correspondiente a la batería de riesgo psicosocial. “Dicha batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos G.” (Gómez, Castrillón, Perilla, & Segua Camacho, 2016). “La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

1. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (Ver anexo IV formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.
2. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cualitativa y cuantitativa: guía

para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas.” (Avendaño, 2017).

-Consideraciones éticas:

En esta investigación no se realizará ninguna intrusión que comprometa o afecte la integridad psicológica y física de los participantes. No tendrán ningún tipo de riesgo debido al presente proyecto. Teniendo en cuenta las autorizaciones correspondientes por parte de la empresa de PLEXA SAS, para determinar los factores de riesgos presentes mediante el instrumento seleccionado. Su ejecución será bajo los principios bioéticos.

1. Principio de autonomía: Se reconoce que el respeto a la autonomía implica el derecho de los participantes en aceptar o rechazar ser parte de esta investigación, en cualquier etapa del desarrollo de este estudio, este principio se realizará mediante la firma del consentimiento informado, protegiendo así la confidencialidad de la información, pues los instrumentos aplicados serán anónimos.

2. Principio de beneficencia: al concluir esta investigación se entregará información sobre los factores de riesgo, se entregará un diseño de estrategias, así como unas sesiones educativas para la prevención de la salud de cada trabajador durante la ejecución de su labor diaria, promoviendo una cultura preventiva.

3. Principio de justicia: cada participante será tratado de manera justa sin ningún tipo de discriminación sexo, raza y religión; guardando su identidad y el uso de la información recolectada para fines científicos que se presenten.

4. De no maleficencia: Los participantes de esta investigación serán pasados por un previo consentimiento en las cuales no ocasionara ningún daño o riesgo hacia los participantes.

## Capítulo 4.



### Resultados

Se muestran los resultados que provienen del estudio de los cuestionarios aplicados.

Las variables evaluadas serán interpretadas así:

- a) El valor pertenece al puntaje que se obtuvo de los trabajadores evaluados en el proyecto.
- b) Los valores de riesgo puntualizados pertenecen a:
  - Sin riesgo: es un nivel de no alcanza la intervención. Representado por color

azul 

- Riesgo bajo: en este nivel no se muestran síntomas de estrés significativo. esta categoría las acciones serán con programas de prevención, a fin de que se mantengan lo más bajo que sea posible. Representado por color amarillo 
- Riesgo medio: este nivel muestra una respuesta de estrés modosa esta condición alcanza la realización de acciones y métodos de intervención preventivos. Representado por color verde
- Riesgo alto: este nivel amerita una urgencia ya que se muestran niveles de estrés muy elevados, por ende, esta condición demanda un plan de intervención y seguimiento. Representado por color naranja 
- Riesgo muy alto: este nivel tiende asociarse a niveles muy altos de estrés. Como resultado, esta categoría demanda intervención de forma urgente y un seguimiento constante. Representado por color rojo

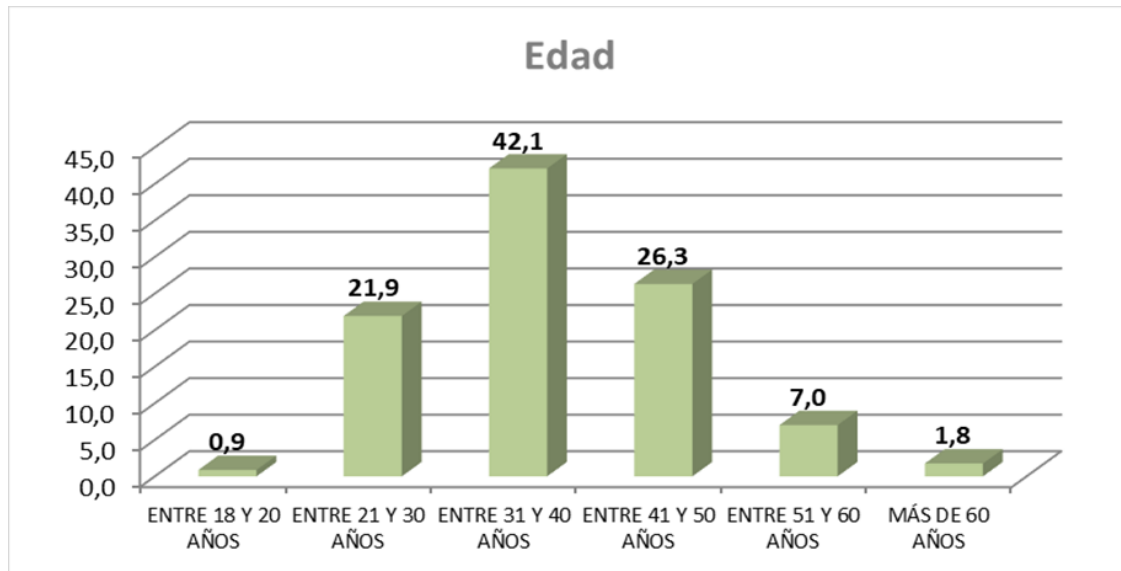


### **Análisis resultados sociodemográficos**

Aquí relacionamos los porcentajes encontrados y que define a la población que fue evaluada, de la siguiente manera:

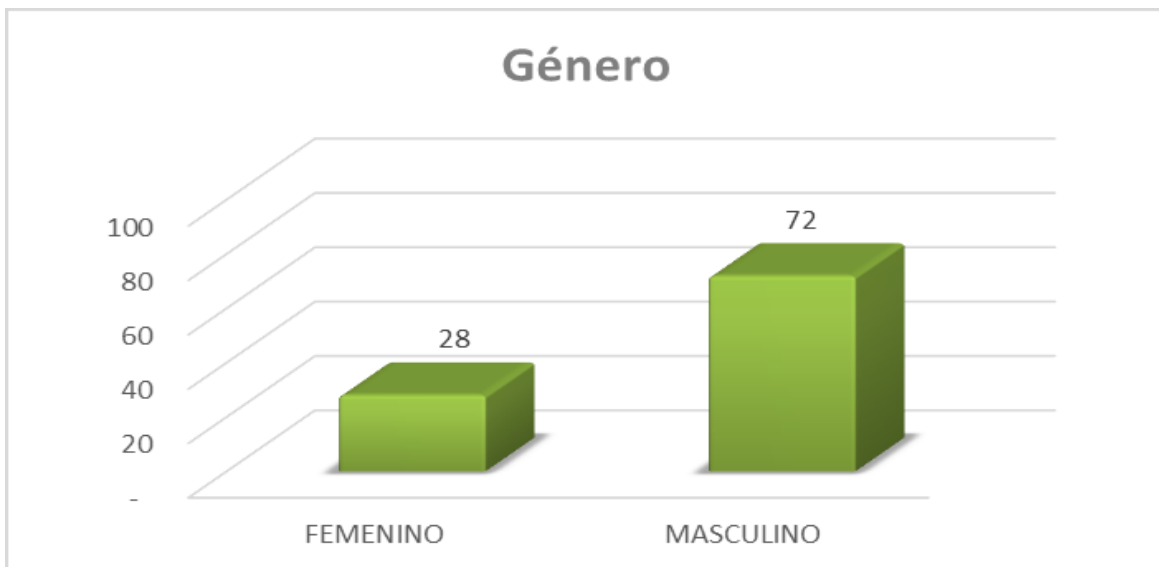
-Distribución por edad:

Se identifica que la población se encuentra distribuida así: 42,1% entre los 32 y los 41 años; 26,3% entre 42 y 51 años, un 21,9% entre 22 y 31 años, un 7% entre 52 y 61 años, un 1,8% con más de 62 años y finalmente un 0,9% entre 19 y 21 años. Esta población se debe incluir en los planes de desarrollo bienestar e incentivos, ya que cada una de estas edades aquí representadas o grupos son impactadas de diferentes maneras, dependiendo de sus necesidades, se debe incluir programas de periódica ocupacional, ya que algunos grupos por sus edades presentan recomendaciones puntuales.

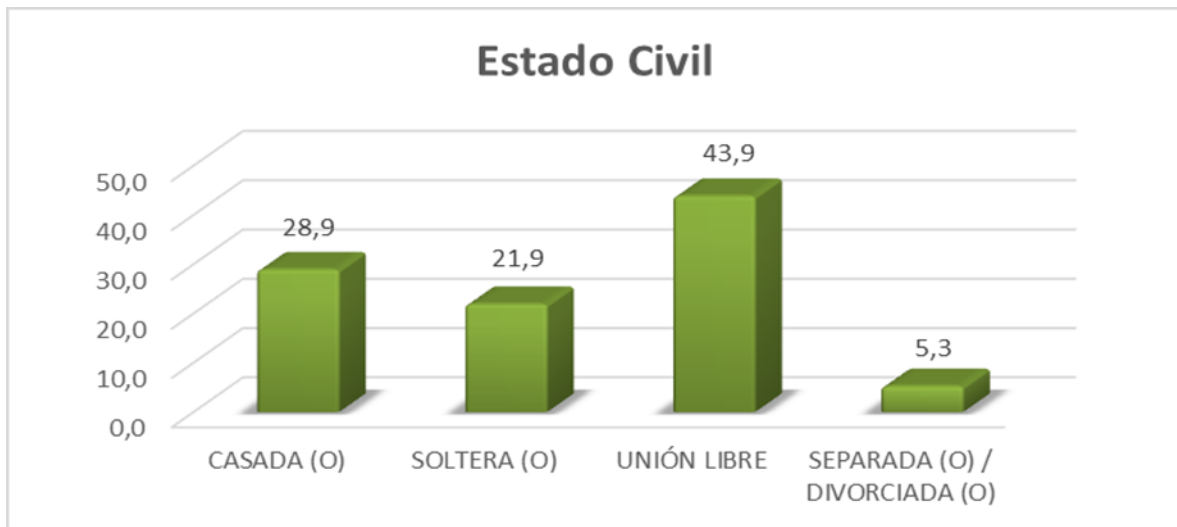


**-Distribución por Género:**

Se halla que el 72% son hombres y sólo un 28% representa a las mujeres, dada la actividad económica de la organización. Esta información es notable especialmente por los síntomas que se presentan de acuerdo al género y los cuales han sido identificados en los exámenes médicos y periódicos ocupacionales, se debe generar un plan de intervención de acuerdo al género del trabajador.

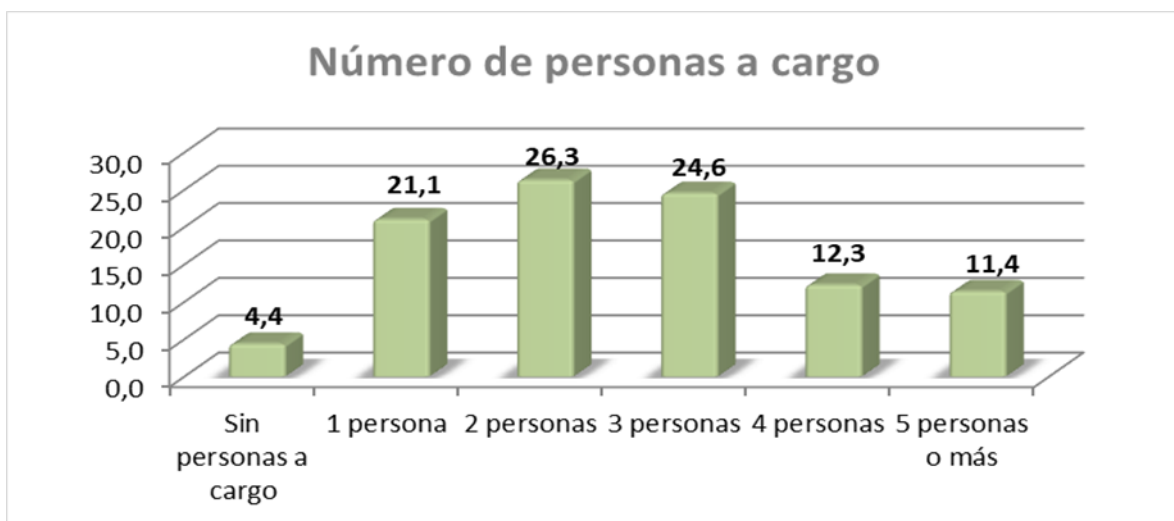


-Distribución por estado civil:



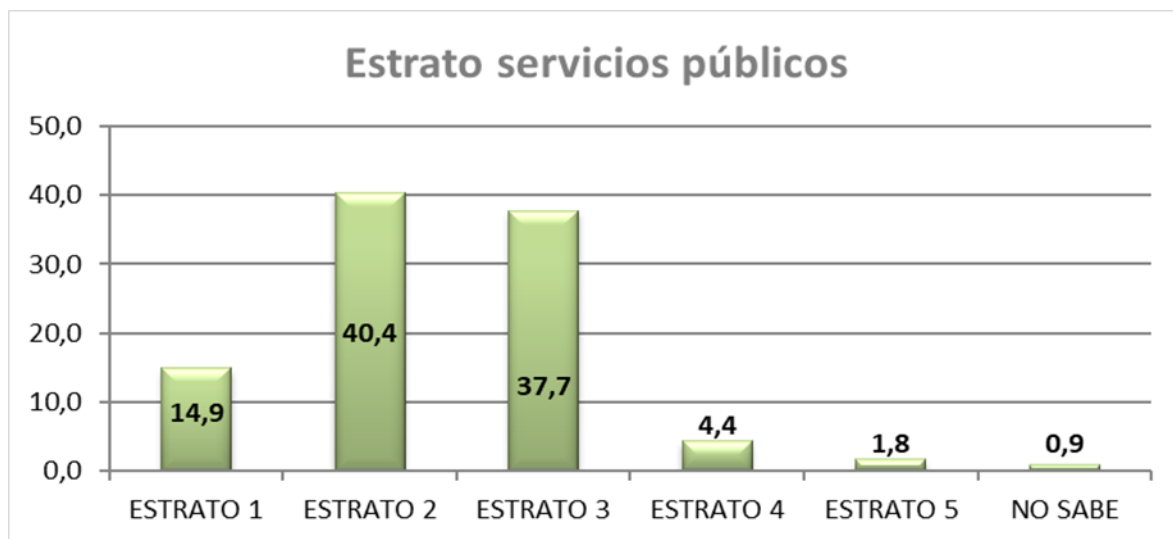
Se encuentra que la mitad de la población (43,9%) se encuentra en unión libre; seguido de un 28,9% de personas casadas, un 21,9% de personas solteras y un 5,3% de personas separadas/divorciadas. Para efectos de programas de bienestar y desarrollo al igual que con la característica de la edad, este aspecto se vuelve relevante para que las actividades den cuenta exactamente de las necesidades específicas; lo anterior considerando, además, que la mayoría tiene personas que dependen del trabajador.

-Distribución por personas que dependen del trabajador:



Relacionado con el ítem anterior, se encuentra que el 4,4% de la población evaluada reporta no tener personas bajo su responsabilidad económica. El 95,6% restante informa tener personas a cargo: 26,3% dos (2) personas, 24,6% tres (3) personas, 21,1% una (1) persona, 12,3% cuatro (4) personas y el último 11,4% cinco personas o más. Esta variable aporta información relevante en relación con las obligaciones económicas que puedan llegar a tener los colaboradores de la organización y, por tanto, el impacto de las condiciones extralaborales en el trabajo.

-Distribución por estrato de servicios públicos:

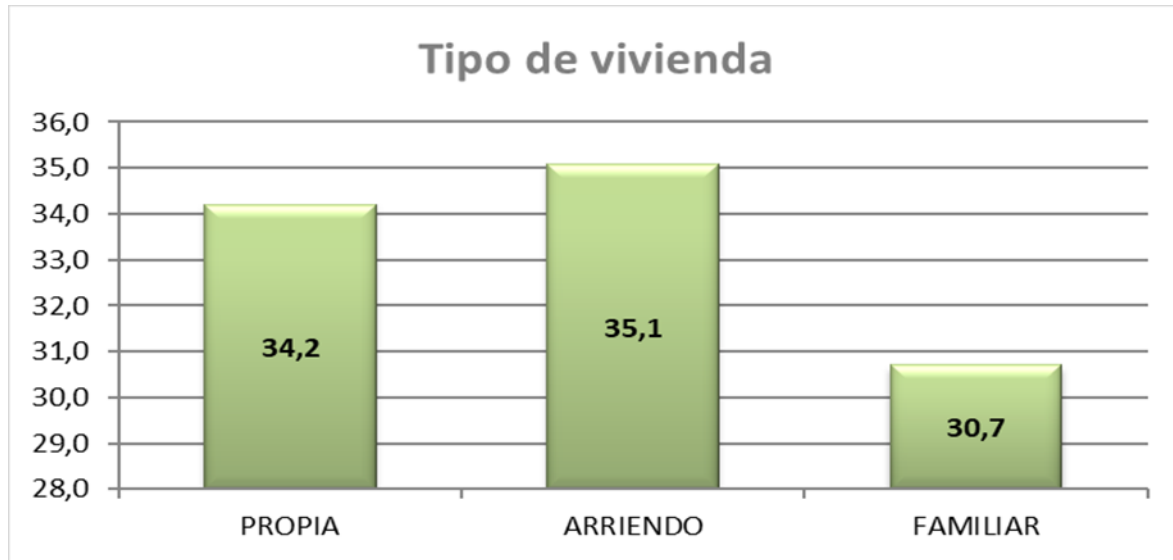


La mayor parte (40,4%) se ubica en estrato socio económico dos (2); seguido de un 37,7% en estrato tres (3), un 14,9% en estrato uno (1), un 4,4% en estrato cuatro (4), un 1,8% en estrato cinco (5) y un 0,9% restante que desconoce el estrato en el que habita. Esta característica debe evaluarse con mayor profundidad cuando la organización desarrolle programas, teniendo en cuenta que dependiendo el estrato así mismo son las necesidades puntuales de cada trabajador; así mismo porque la singularidad en los hogares logra influir negativa o positivamente en su bienestar y en su estado de ánimo, por lo tanto, el impacto de las condiciones extralaborales en el trabajo.

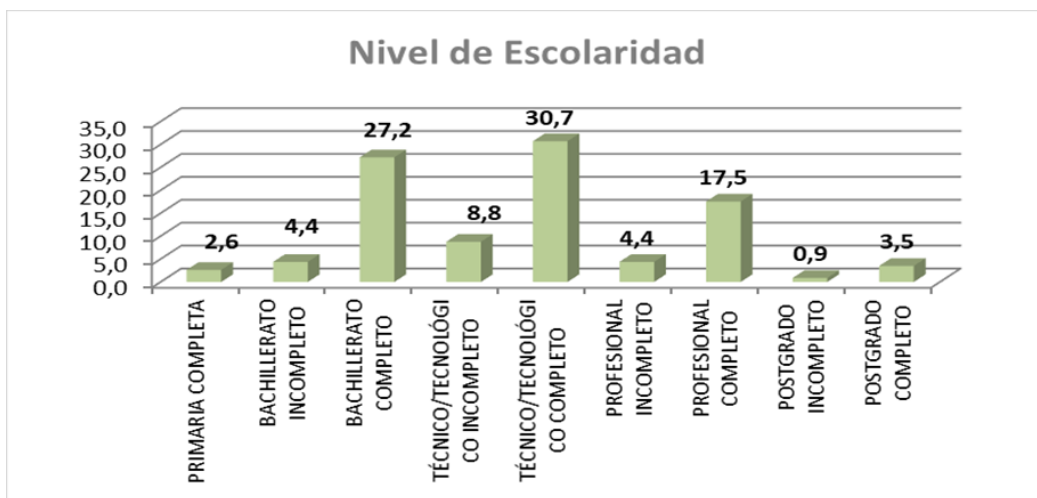
-Distribución por tipo de vivienda:

Se evidencia que la mayor parte (35,1%) vive en arriendo; seguido de un 34,2% que cuenta con vivienda propia y un 30,7% que habita en casas familiares. Esta clasificación es relevante

en cuanto a la definición de planes para la de vivienda propia, pues quienes no cuentan con esta podrían estar siendo afectados por condiciones económicas que trastornan de manera importante su presupuesto, al asumir gastos de arrendamiento



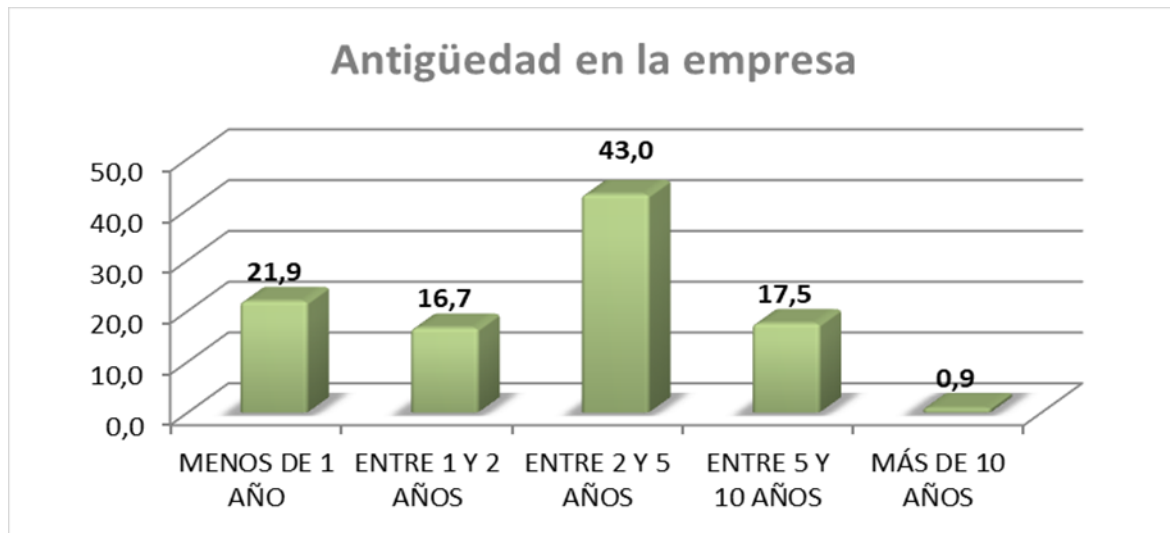
-Distribución por nivel de escolaridad



Se identifica dentro de la población evaluada, que la mayor cantidad de personas cuenta con formación técnica/tecnológica (30,7%); seguidamente se identifica un grupo correspondiente al 27,2% que finalizó su bachillerato y un 17,5% que cuenta con formación profesional. De otro lado, se halla un 8,8% con formación técnica/tecnológica incompleta, un 4,4% con formación profesional incompleta y otro 4,4% de personas que no culminaron su bachillerato. Finalmente, se encuentra un 3,5% de las personas que culminó su postgrado, un 2,6% cuya primaria completaron y un 0,9% de personas que no culminaron su formación de

postgrado o se encuentran cursándola. Esta particularidad debe evaluarse al momento de implementar actividades de formación y capacitación, para que sus contenidos y métodos a emplear, sean afines a los niveles escolares de quienes componen los equipos de trabajo.

-Distribución por tiempo en la empresa:



Se encontró lo siguiente: el 43% de las personas cuenta con entre dos y cinco años de permanencia en la organización; el 21,9% lleva menos de un año en la compañía, el 17,5% cuenta con entre cinco y diez años de antigüedad, el 16,7% entre uno y dos años y por último el 0,9% con más de diez años. Esta investigación permite deducir los escenarios de estabilidad de la empresa, las cuales mejoran el sentido de pertenencia de los trabajadores. Así mismo es importante considerarla para continuar llevando a cabo acciones que garanticen la permanencia de las personas y el reconocimiento de sus actividades.

### Análisis condiciones intralaborales – Forma A (ver Anexo 1)

A continuación, se presentan los valores y descripción de cada uno de los dominios evaluados, así:

PUNTAJE del cuestionario intralaboral	28,0
	MEDIO

- Liderazgo y Relaciones en el Trabajo:

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	24,0
	MEDIO
<i>DIMENSIÓN</i>	<i>NIVEL DE RIESGO</i>
Liderazgo	31,4
	ALTO
Relaciones en el trabajo	19,2
	MEDIO
Evaluación del desempeño	42,2
	ALTO
Relación con los demás trabajadores	10,5
	SIN RIESGO

En los resultados descritos para este dominio en la población de estudio, se recalca:

- La colaboración de los trabajadores es invariable; pero, se evidencia que la comunicación es ineficiente, esto coloca la relación entre compañeros en un nivel de riesgo medio.
- A los trabajadores no se les está diciendo de forma clara como es que están realizando su trabajo, esto no permite identificar debilidades y fortalezas, las cuales se pueden atacar con un programa de mejoramiento en el desempeño, y así se puedan también atender otras necesidades que tenga el trabajador.
- Los trabajadores cuentan con un apoyo a nivel social para solucionar circunstancias que se les puedan presentar extralaboral mente por lo tanto esto no llega a afectar el desempeño o el ímpetu que le ponen a la realización de sus tareas diarias.
- La gestión que realizan los Líderes de proceso, está presentando dificultades en cuanto a la planificación del trabajo y asignación de tareas, además en la solución de problemas que se presentan en la jornada laboral; quedando así el liderazgo en un nivel de riesgo alto.
- El apoyo que se les brinda a los líderes de proceso, de parte de los trabajadores es eficiente y con respeto. La labor que debe hacer el personal no representa problemas y constantemente se consiguen los objetivos trazados.

- Control que se tiene sobre el Trabajo:

<b>DOMINIO</b> Control sobre el trabajo	22,3
	MEDIO
<b><i>DIMENSIÓN</i></b>	<b><i>NIVEL DE RIESGO</i></b>
Rol desempeñado	21,6
	ALTO
formación	38,5
	ALTO
Participación y consulta	35,2
	MEDIO
Oportunidades de crecimiento y desarrollo	15,2
	MEDIO
Autonomía y toma de decisiones en el trabajo	39,9
	MEDIO

Este dominio, se encuentra en riesgo medio; recalcando los siguientes resultados:

- No siempre se comunican de manera oportuna los cambios en sus actividades, por lo tanto, no hay tiempo de acción prudente para la ejecución de estos.
- Los trabajos y tareas que se asignan a los trabajadores, pareciera que no se encuentran acordes con sus capacidades, destrezas y competencias,
- se les da muy poco tiempo para participar en capacitaciones, en ocasiones las actividades desarrolladas en capacitación y formación no atienden necesidades puntuales del cargo y al mejoramiento continuo de su labor.
- La posibilidad para tomar decisiones o ser autónomo en el cargo, se encuentra en un nivel medio, los trabajadores tienen limitado el tiempo para organizar y planificar algunas de sus tareas.
- Aun cuando existe coherencia entre las actividades a realizar y las habilidades de los colaboradores, la estructura es limitada para progresar y/o para aprender nuevas cosas.

- Exigencias del Trabajo:

<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	<b>36,1</b>
	MEDIO
Ambientales y de esfuerzo	<b>28,6</b>
	MEDIO
emocionales	<b>13,2</b>
	SIN RIESGO
cuantitativas	<b>35,1</b>
	MEDIO
Influencia del trabajo en su vida social y familiar	<b>34,6</b>
	MEDIO
Exigencias de cargo y responsabilidad	<b>64,0</b>
	MEDIO
carga mental	<b>72,5</b>
	MEDIO
Estabilidad	<b>29,3</b>
	MEDIO
Jornada laboral	<b>32,9</b>
	MEDIO

Este dominio se encuentra en nivel medio:

- Las pausas activas durante la jornada laboral no son constantes y por lo general la jornada laboral se extiende, en más de 12 horas de trabajo al día propiciando las salidas tarde y trabajos nocturnos, muchas veces se debe trabajar fines de semana y estivos para cumplir con las tareas exigidas, esto restringe y limita el tiempo que se puede compartir con la familia y las actividades sociales del trabajador.
- La carga mental se encuentra en riesgo medio, en este nivel el personal debe manejar una alta cantidad de información y en ocasiones con análisis en tiempos cortos.
- La cantidad de actividades que deben desarrollarse no siempre son afines con el tiempo del que se dispone para realizarlas y por esto el nivel de demandas cuantitativas es medio.

- Los requerimientos de responsabilidad se encuentra en un nivel medio; esto demuestra que solo algunas personas responden y por los resultados solicitados en la organización, o en consecuencia los requerimientos son mucho más preponderantes que los requerido.
- El esfuerzo físico y del ambiente están en un nivel medio; por lo tanto, algunas labores están fundando desagrado o agotamiento.
- en cuanto a nivel emocional los trabajadores no están expuestos a situaciones que interfieran con sus actividades diarias.
- Algunas de las actividades y/o el tiempo de trabajo, está afectando medianamente el ambiente extralaboral de los colaboradores.

-Recompensas:

<b>DOMINIO: Recompensas</b>	17,6
	RIESGO MEDIO
Recompensas por el trabajo que se realiza	10,6
	RIESGO ALTO
Reconocimiento e incentivos	23,4
	RIESGO MEDIO

El dominio de recompensas se encuentra en nivel medio:

- hay personas, que no sienten orgullo de hacer parte de la compañía y divisan inestabilidad laboral. Escenario que marca un impacto negativo deja un nivel alto.
- Los esfuerzos que realizan los trabajadores no son reconocidos por lo tanto no se sienten importantes para la organización.
- Al parecer no contribuye en el bienestar de los colaboradores, se han iniciado programas para mejorar, pero estos no apuntan a las necesidades reales de los trabajadores.

**Análisis de resultados condiciones extralaborales – Forma A**

<b>PUNTAJE del cuestionario extralaboral</b>	18,3
	MEDIO
Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral	25,2
	MEDIO

Relaciones familiares - Extralaboral	5,2
	SIN RIESGO
relaciones interpersonales - Extralaboral	13,4
	MEDIO
economía del grupo familiar - Extralaboral	24,2
	BAJO
vivienda - Extralaboral	15,1
	ALTO
Influencia del entorno sobre el trabajo - Extralaboral	15,3
	BAJO
transporte vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral	32,2
	ALTO

Estas dimensiones se encuentran en nivel medio; por tanto, deben considerarse los siguientes resultados:

- Los colaboradores no siempre cuentan con tiempo para actividades fuera del trabajo y sienten que no descansan lo suficiente.
- tienen buenas relaciones familiares se les facilita en ocasiones atender asuntos personales, Sin embargo, no siempre pueden crear espacios sociales y por ende las relaciones interpersonales se cataloga en nivel medio.
- Las circunstancias de la vivienda en que residen los colaboradores no ayudan al descanso y el bienestar de estos. La forma de transportarse puede ser fácil con los medios de transportes a los que tienen acceso, pero en el caso de Bogotá los desplazamientos son largos y demorados por las distancias.
- Los ingresos que están recibiendo los trabajadores de esta características, están siendo para cumplir sus necesidades básicas, muchas veces acuden a deudas para atender otras necesidades.
- Los trabajadores cuentan con soporte social para resolver cualquier circunstancia que se le presente por fuera de su trabajo, por lo tanto no hay nada que los turbe para realizar bien su trabajo y se vea su desempeño comprometido.

**Análisis de Estrés – Forma A**

<b>PUNTAJE de estrés</b>	24,4
	ALTO

El estrés se encuentra con nivel alto; se evidencia en los trabajadores síntomas y alertar por los niveles de estrés altos, esto demanda un programa de intervención con actividades para mitigar estos síntomas.

**Análisis de resultados condiciones intralaborales – Forma B (ver Anexo 2)**

<b>PUNTAJE del cuestionario intralaboral</b>	25,1
	BAJO

**-Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo:**

<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>	21,8
	MEDIO
liderazgo	22,1
	MEDIO
Relaciones en el trabajo	17,6
	MEDIO
Evaluación de desempeño	31,1
	ALTO

En los resultados descritos para este dominio en la población valorada, se destaca:

- La comunicación del equipo de trabajo está siendo ineficaz y escasa en el trabajo; lo que determina a la dimensión de relaciones sociales en un nivel de riesgo medio.
- los trabajadores no están recibiendo información de como están realizando su trabajo, y no es clara por lo tanto no permite identificar fortalezas y debilidades, las cuales se pueden entrar atacar con un plan de mejoramiento continuo para cada cargo.
- los líderes de cada proceso están teniendo problemas y entran en conflictos por que no se programa las actividades a realizar y no se está dando solución a los inconvenientes que se presentan en la jornada laboral.

- Control sobre el Trabajo:

<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	20,7
	<b>BAJO</b>
Rol desempeñado	15,4
	<b>ALTO</b>
Formacion	22,4
	<b>MEDIO</b>
Participación y consulta	37,8
	<b>MEDIO</b>
Oportunidades crecimiento y desarrollo	31,0
	<b>MEDIO</b>
Control y toma de decisiones sobre el trabajo	0,0
	<b>SIN RIESGO</b>

Se Encuentra en riesgo bajo, destacando lo siguiente:

- Los cambios no son informados a tiempo por lo tanto no se pueden tomar acciones en un tiempo pertinente, se evidencia que la comunicación es muy escasa, lo cual incurre en reprocesos.
- Los compromisos actuales, pueden no tener términos claros; por lo que podría crear desconcierto y alteración en el progreso del trabajo.
- los trabajadores no tienen el tiempo para capacitación y formación y muchas veces estas no suplen las necesidades que tiene el cargo.
- La posibilidad de toma de decisiones o ser autónomo sobre los cargos, se encuentra sin riesgo, ya que en este nivel tienen un margen para organizar y ejecutar sus tareas.
- La distribución es restringida para avanzar y/o para educarse en nuevas cosas; por tanto, el crecimiento y desarrollo de los empleados se encuentra en riesgo medio.

-Exigencias del Trabajo:

<b>Exigencias del trabajo</b>	32,1
	BAJO
Ambientales y de esfuerzo	29,4
	BAJO
Emocionales	14,3
	SIN RIESGO
Cuantitativas	25,4
	BAJO
Influencia del trabajo sobre su entorno	23,6
	BAJO
Carga mental	73,1
	MEDIO
Horario Laboral	38,0
	MEDIO

Se encuentra en nivel bajo:

- No siempre se pueden hacer pausas activas dentro del horario laboral, las tareas diarias suelen dilatarse ocasionando que se extiendan en su horario habitual, trabajando en horarios nocturnos y muchas veces para cumplir se debe trabajar fines de semana y festivos. La carga mental se Encuentra en riesgo medio ya que la información que se maneja es compleja.
- la carga de trabajo y el tiempo que tiene para realizarlo es proporcional por lo tanto este nivel cuantitativo está bajo.
- el entorno y el esfuerzo que se debe realizar son pocos por lo tanto este nivel se encuentra bajo y no crea agotamiento en los trabajadores.
- Los trabajadores de esta área no están expuestos a circunstancias emocionales o afectivas que no le permitan desarrollar bien su trabajo.
- Las actividades que ejecutan las personas de este nivel de la población, no perturban su ambiente extralaboral.

- Recompensas:

<b>Recompensas</b>	14,4
	MEDIO
Recompensas derivadas del trabajo que se realiza	8,2
	MEDIO
Reconocimiento e incentivos	18,6
	MEDIO

Las recompensas para este grupo se Encuentra en un nivel medio:

- Algunos trabajadores no sienten orgullo de pertenecer a la compañía, previenen inestabilidad laboral.
- Los esfuerzos de los trabajadores no son reconocidos por lo tanto no se sienten importantes para la compañía.
- se evidencia que, aunque la compañía este trabajando en un programa de bienestar muchas veces no corresponden a las necesidades de los trabajadores.

**Resultados condiciones extralaborales – Forma B**

<b>PUNTAJE de cuestionario extralaboral</b>	17,2
	BAJO
Tiempo fuera del trabajo - Extralaboral	25,9
	MEDIO
familia - Extralaboral	7,6
	SIN RIESGO
Comunicación - Extralaboral	18,4
	MEDIO
Económica del grupo familiar - Extralaboral	21,4
	BAJO
vivienda y su entorno - Extralaboral	14,1
	MEDIO
Influencia del entorno sobre el trabajo - Extralaboral	12,6
	BAJO
	21,4

Transporte vivienda – trabajo – vivienda - Extralaboral	MEDIO
---	-------

Se encuentran en nivel bajo:

- Los trabajadores sienten que no tienen espacio suficiente para su descanso o actividades con su familia, ya que en ocasiones el tiempo que se dispone es usado para otras cosas.

Tienen buenas relaciones familiares, por lo que se les permite atender circunstancias que se puedan presentar sin dificultad. La comunicación y las relaciones interpersonales tienen un nivel medio.

- los lugares de residencia de los trabajadores muchas veces no contribuyen a descanso y el entorno no es muy agradable, el transporte es difícil y los desplazamientos largos.

Los ingresos de los trabajadores son para atender necesidades básicas, en ocasiones han tenido que endeudarse para poder cumplir con otras necesidades.

- Los trabajadores cuentan con soporte social esto hace que las situaciones que se presenten fuera del trabajo no inciden en su forma de realizar el trabajo.

**Resultados estrés – Forma B**

PUNTAJE de estrés	15,4
	MEDIO

Este resultado evidencia un estrés moderado y se muestran síntomas que merecen una atención urgente y el diseño de un programa de intervención y seguimiento para mitigar este nivel.

**Discusión.**

El objetivo de esta investigación era obtener una evidencia clara que permitiera identificar sobre los niveles de riesgos presentes en los trabajadores de una empresa en Cartagena, y luego de un análisis poder establecer estrategias que nos llevaran a una implementación que mitigara o eliminara las condiciones de riesgo. Para llevar a cabo este proyecto, fue necesario investigar en diferentes bases teóricas para poder determinar el contexto de la problemática y la orientación de su rumbo a seguir. En ese orden de ideas, los

modelos expuestos son los conocidos como DC y ERI, los cuales, en concordancia con los estudios desarrollados y las investigaciones adelantadas, se asemejan o encajan en la situación presentada en la empresa toda vez que:

- Los empleados no tienen pleno control sobre las labores a su cargo por la cantidad de trabajo que tienen, la irregularidad de los mismos y el nivel de exigencia de los líderes de proceso con relación a los resultados obtenidos, lo que hace que el tiempo de dedicación a las operaciones de trabajo no alcance en la rutina diaria, ocasionando una recarga laboral; esta causa origina que se exista la necesidad de exceder en las jornadas de trabajo de llegando incluso a usar los fines de semana y festivo, restringiendo el espacio de dedicación con sus familias.

- La planificación de las tareas, hace que se presenten cambios repentinos que deben asumirse por parte del trabajador, lo que altera su rutina y agrega un factor adicional a la presión por cumplimiento,

- La comunicación no es la más efectiva, por lo que el ambiente social e incluso la motivación o sentido de pertenencia por la compañía se ve por momentos un poco enrarecido. Toda esta situación se presenta en niveles operativos principalmente, pero también se evidenció en otros asistenciales y de jefaturas ya que desde la alta gerencia la exigencia es bastante alta. Así mismo, la motivación y recompensa, se pudo evidenciar que:

- Los empleados de la empresa no se siente valorados ni recompensados, puesto que los beneficios e incentivos que la empresa ofrece son muy pocos: esto en términos de estrategias de motivación adicional ya que en lo concerniente a la retribución económica que tiene que ver con su sueldo, los salarios están por debajo de las otras empresas del sector. Esto se quiso compensar, por parte de la empresa, con una propuesta de retribución adicional o variable económica por esfuerzo y cumplimiento de metas, pero la realidad muestra que no alcanzan a llenar las expectativas de los colaboradores de la empresa, puesto que no son fáciles de alcanzar, la causa obedece a factores que no redundan en la responsabilidad directa del operador sino en respuestas de jefes o de encargados de otras áreas. En otras palabras, el crecimiento y la expectativa de este no se siente.

- En términos del incentivo en aspectos de formación, capacitación y entrenamiento es manifestado y sentido (por parte de los trabajadores) como una estrategia poco eficaz y productiva toda vez que no se enfoca en espacio e intensidad en las verdaderas necesidades.

En este orden de ideas la discusión se plantea sobre la circunstancia en la presencia de elementos de control y esfuerzo, elementos que en las circunstancias estudiadas se convierten en las causas básicas de los comportamientos de riesgo que están manifestando los empleados y colaboradores de PLEXA SA

### **Conclusiones.**

Luego del desarrollo de la estrategia metodológica de identificación de riesgos que impactan negativamente en los colaboradores de PLEXA SAS ESP, así como su análisis estadístico para establecer las relaciones causa efecto que tales factores ponen en riesgo a los colaboradores, todo con el fin de poder establecer un derrotero que mitigue las condiciones que exponen a los trabajadores se pudo concluir que:

- a) Las exigencias que la compañía le pone a los trabajadores operativos, en tiempo, entorno, esfuerzo físico, mental se identificaron como de bajo; por consiguiente, favorecen e inciden en la salud de los trabajadores de este nivel, pero se debe seguir trabajando en actividades de prevención para mantenerlo en ese nivel. En el caso del personal de los niveles de coordinación, asistenciales y auxiliares, se encontraron en nivel de riesgo medio; por lo tanto, se debe implementar un plan de intervención para mitigar este riesgo y a futuro no se convierta en un riesgo alto.
- b) El nivel de estrés para el nivel coordinadores, asistente y auxiliares, se encontró en un nivel alto; por lo tanto, se debe continuar y propiciar acciones de intervención y seguimiento para mitigar este nivel. El personal operativo, deberá continuarse con la observación y acciones de intervención, que permitan que el nivel de riesgo se mantenga en el más bajo posible o disminuya en la siguiente evaluación.
- c) Las condiciones intralaborales de PLEXA, se encontraron en nivel medio para la población técnica/tecnóloga, profesional y/o con cargos de liderazgo; por consiguiente, se esperaría que algunas características, puedan estar generando en estos colaboradores, un estrés moderado; lo cual requerirá seguimiento y planes de intervención preventivos. En relación con la población de nivel auxiliar, asistencial y operativo estas condiciones están valoradas en nivel bajo de riesgo, por lo que no se

espera que las mismas generen respuestas de estrés para estos colaboradores.

- d) En términos generales, la organización ha sido muy disciplinada en la planeación y ejecución de actividades de intervención y seguimiento, enmarcadas en un Programa de Vigilancia Epidemiológico, atendiendo a las necesidades de la población laboral. En ese orden de ideas, se atienden actividades orientadas con a la atención y mitigación de los factores de riesgo estableciendo un programa que entre otros propone: pausas activas, ejecución del programa de bienestar laboral, revisión y ajuste de perfiles de cargo y gestión con entidades externas para facilitar créditos, soporte con las EPS y Cajas de compensación familiar, revisión de los instructivos y procedimientos de trabajo, así como la planeación y ejecución de los programas operativos y de trabajo.

Por último, se espera una mejora sustancial en la comunicación y con la atención suscitada en los trabajadores, una mejor motivación y condición intra laboral reflejándola en lo extralaboral

### **Limitaciones**

Todo proceso de diseño e implementación de estrategias que genere a cambios, no es fácil de llevar, visto desde todos los ámbitos de la empresa: desde la alta gerencia hasta los colaboradores de la línea base. En ese orden de ideas es importante conocer cuáles son las limitantes, para que al identificarlas se puedan trabajar en ellas y con el apoyo de todos poder salir adelante frente a las mismas. Entre las que se pudieron prever en el proceso de PLEXA , encontramos:

- a) El presupuesto: Debemos esperar que sea la fecha de aprobación plan de mitigación y esto no es inmediato. Se requiere de espacios para que la junta directiva se reúna con los líderes de área y procesos y se establezca la ruta apropiada para tal efecto. La limitante más grande es que no se cuenta con el soporte suficiente de talento humano, como tampoco el hecho de poder recibir una respuesta 100% afirmativa a todo lo que se plantea y diseña. En últimas, la implementación depende del proceso de aprobación y de la línea de tiempo de tal evento.
- b) Disponibilidad de tiempo: Por los turnos de trabajo, por la operación que se

encuentra distribuida en la mayor parte del territorio (por ser una empresa de transporte de hidrocarburos) no es tan fácil reunir a los conductores (sobre todo estos que son la mayor parte de la población operativa), pero se plantea la posibilidad de repetir o desarrollar los procesos de manera asincrónica. Las etapas incluyen actividades de capacitación y otras de formación para las que son indispensables la presencialidad.

- c) Espacio y seguimiento: Se tienen varias sedes en la empresa en varias regiones del país: Cundinamarca, Bogotá, Santander, Cesar y Bolívar donde principalmente se plantea el estudio. Pero el hecho de no hacerlo de manera globalizada no permite alcanzar los objetivos trazados así como tampoco lograr la reducción ostensible o la mitigación de los riesgos tratados. La idea es ampliar la cobertura a todas las sedes, pero no siendo imposible si se muestra esta etapa como una limitante para el desarrollo normal de las actividades. Así mismo se tendría que contemplar una ampliación de la capacidad instalada en temas de talento humano encargado del seguimiento, evaluación y control del proceso de manejo del riesgo o la posibilidad de generar un outsourcing con un tercero para el proceso de cobertura de la implementación.
- d) Aspecto Actitudinal: Romper paradigmas en las personas es siempre una tarea titánica, sobre todo en organización que no han demostrado mucho por el bienestar de las personas a cargo. Si bien no es el caso de la empresa, la poca motivación hace que sea una limitante que los trabajadores crean en el proceso en sus primeras etapas. Contemplando este aspecto, se propone trabajar duro en este aspecto para lograr los objetivos trazado con la empresa y con la reducción de los riesgos presentes en PLEXA S.A

### **Recomendaciones.**

Las siguientes son las variables sobre las cuales la organización deberá continuar sus acciones de intervención: estrategias de afrontamiento en situaciones de crisis, ajuste de los mecanismos de retroalimentación del desempeño, fortalecimiento de competencias orientadas al liderazgo (delegación, comunicación asertiva), capacitación y claridad en la definición de los cargos actuales de la organización.

ACTIVIDAD	POBLACIÓN	
<b>ACCIONES PRIORITARIAS</b>		
<b>SÍNTOMAS DE ESTRÉS</b>	Continuar con el desarrollo y evaluación de Programas de vigilancia y seguimiento, que facilite el monitoreo permanente de las variables identificadas como de alto riesgo.	Población Bogotá Población B - Cartagena Población A - Barrancabermeja
	Mantener el análisis constante de los resultados ocupacionales de los trabajadores y crear un plan de acción; así llevar un indicador de ausentismo. Con el fin de validar si hay síntomas relacionados con el estrés, así se puede hacer un seguimiento eficaz y preventivo.	Toda la organización
	Capacitar a la población en estrategias de afrontamiento ante situaciones de crisis y manejo del estrés.	Toda la organización
	Incluir en los programas de prevención, acciones que favorezcan la salud mental (campañas acerca de ansiedad, depresión, prevención del suicidio)	Toda la organización
	Llevar a cabo entrevistas confirmatorias para la población caso; con el propósito de verificar si su situación obedece a eventos en los que la organización tenga injerencia o si se trata de temas personales que el colaborador deba atender por su cuenta.	Personas con niveles altos de riesgo en condiciones intralaborales, extralaborales y de síntomas de estrés
<b>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	Garantizar que los resultados de las evaluaciones de desempeño sean comunicados a los colaboradores por parte de los líderes inmediatos; asegurando que planteen acciones de mejora con seguimiento en el corto plazo (3 a 6 meses)	Toda la organización
<b>CARACTERÍSTICAS DE</b>	Llevar a cabo escuelas de líderes, en las	Líderes

<b>LIDERAZGO</b>	que se desarrollen competencias técnicas y/o competencias blandas que facilite toma de decisiones, la delegación, programación de actividades y el desarrollo de sus equipos de trabajo.	(Colaboradores con personal a cargo) de toda la organización
<b>RECOMPENSAS</b>	Evaluar los planes de beneficios con los que cuenta la organización, para definir si los mismos atienden las necesidades puntuales de la población según sus características demográficas y/o su contribución a los resultados de la organización.	Toda la organización
<b>ACCIONES DE CORTO PLAZO (DE 6 MESES A UN AÑO)</b>		
<b>CONDICIONES EXTRALABORES</b>	Garantizar la implementación de la jornada familiar (Ley 1857 de 2017) en la que semestralmente los colaboradores cuenten con el espacio para compartir con su familia.	Toda la organización

### Referencias Bibliográficas

- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F., & Palomino, J. (2018). *Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n1/a09v18n1.pdf>
- Avendaño, D. M. (2017). *DOCPLAYER*. Obtenido de <https://docplayer.es/68685690-Universidad-distrital-francisco-jose-de-caldas-postgrados-especializacion-en-higiene-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>
- Bergmann, N., Gyntelberg, F., & Faber, J. (2014). The appraisal of chronic stress and the development of the metabolic syndrome: a systematic review of prospective cohort studies. *Endocrine connections*, 3(2), R55-R80.
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (18 - 24 de Septiembre de 1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Obtenido

- de Oficina internacional del trabajo Ginegra:  
<http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Escobar, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgos psicosociales: Qué son y como se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2, 74 - 79.
- Gobernación de Cundinamarca. (s.f.). *Misión y Visión*. Bogotá.
- Gómez, V., Castrillón, D., Perilla, L., & Segua Camacho, S. (2016). *Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgos psicosociales laborales en trabajadores colombianos*. Acta Colombiana de psicología Vol. 19 no. 2.
- Gongora Rincon, F. J., & Araque Izquierdo, E. A. (2019). Programa de Recreación para Reducir los Niveles de Estrés en los Profesores y Administrativos del Programa de Licenciatura en Educación Física y Deportes de la Universidad de los Llanos.
- Malander, N. M. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182.
- Mariano Leon, J. A., Topa Cantisano, G., & Garcia Ael, C. (2019). *Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Sanz y Torres, S. L.
- MaxiAlimentos. (s.f.). *MaxiAlimentos*. Obtenido de <http://www.maxialimentos.com/vision-y-mision/>
- Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646.
- Moreno Jimenez, B. (2011). *Factores y riesgos psicosociales: conceptualización, historia, y cambios actuales*. Medicina y seguridad del trabajo.
- Moreno Camacho, M. A. (2011). Cuatro principios fundamentales para la formación de psicólogos: reflexiones en torno a la definición de psicología propuesta en la Ley 1090 de 2006. *Poiésis (En línea)*, 1-8.
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 359-366
- Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80 - 84.
- Ricardo, J. (2016). *GH PLEXA*. Obtenido de <https://prezi.com/nsslurp1-kd/gh-plexa/>
- Rodríguez, A. M. (2018). Características Laborales y Compromiso con el Trabajo: Explorando el Bienestar Laboral. *Estudios de Administración Vol. 1*, 22.
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.
- Social, M. D. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Bogotá DC, Colombia*.
- Stansfeld, S. A., Bosma, H., Hemingway, H., & Marmot, M. G. (1998). Psychosocial work characteristics and social support as predictors of SF-36 health functioning: the Whitehall II study. *Psychosomatic medicine*, 60(3), 247-255.

**Anexos.**

**Modelo de análisis de factores psicosociales**

Con el propósito de facilitar la lectura e interpretación de resultados, se presentan a continuación las definiciones de cada una de las dimensiones que conforman el instrumento de evaluación (intra laborales y extra laborales); adicionalmente la clasificación de síntomas con la que cuenta el cuestionario de estrés:

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	1. Demandas cuantitativas	1. Exigencias relacionadas con la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
		2. Demandas de carga mental	2. Demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales de atención, memoria y análisis de información.
		3. Demandas emocionales	3. Situaciones afectivas y emocionales, propias de la tarea.
		4. Exigencias de responsabilidad del cargo	4. Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.
		5. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	5. Condiciones del lugar de trabajo y carga física que involucran las actividades que se desarrollan.
		6. Demandas de la jornada de trabajo	6. Exigencias de tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la

<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	<b>CONTROL</b>	<p>7. Consistencia del rol</p> <p>8. Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</p>	<p>jornada.</p> <p>7. Compatibilidad entre las diversas exigencias de eficiencia, calidad y ética propias del servicio o producto.</p> <p>8. Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral.</p>
		<p>1. Control y autonomía sobre el trabajo</p> <p>2. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</p> <p>3. Participación y manejo del cambio</p>	<p>1. Margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de actividades, cantidad, ritmo, forma de trabajar.</p> <p>2. Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo, de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>3. Conjunto de mecanismos orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los</p>
		<p>4. Claridad de rol</p> <p>5. Capacitación</p>	<p>trabajadores a las transformaciones del contexto laboral.</p> <p>4. Informar las funciones y responsabilidades en el cargo a desempeñar.</p> <p>5. Actividades de formación, que la empresa realice en pro de los trabajadores.</p>

	<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características del liderazgo</li> <li>2. Relaciones Sociales en el Trabajo</li> <li>3. Retroalimentación del desempeño</li> <li>4. Relación con los colaboradores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestión oportuna de los líderes de proceso, y la planificación de las tareas de su equipo.</li> <li>2. Interacciones que se establecen con otras personas.</li> <li>3. Información que se le da a un trabajador de como está realizando su trabajo. Como el trabajador realiza su trabajo y su equipo.</li> </ol>
	<b>RECOMPENSA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento e incentivos</li> <li>2. Recompensas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retribución que la compañía de da al trabajador por su trabajo realizado.</li> <li>2. Sentimiento de orgullo que proyecta un trabajador por hacer parte de la empresa, y la estabilidad que esta representa para el.</li> </ol>

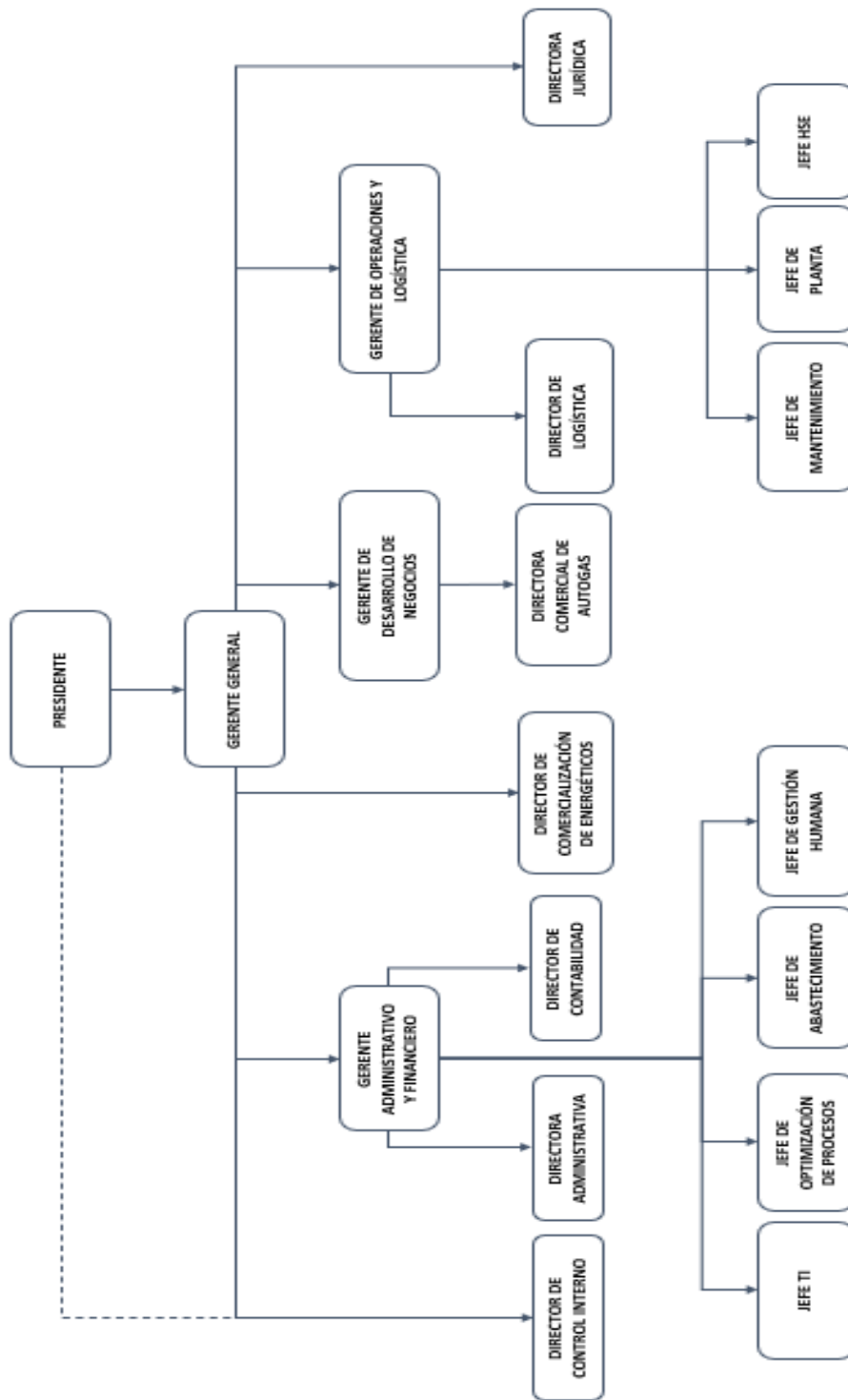
<b>CONSTRUCTO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	1. Tiempo fuera de su jornada laboral	1. Tiempo que el trabajador emplea en actividades fuera de su trabajo.
	2. Grupo familiar	2. Características del tiempo que el trabajador esta con su familia.
	3. Comunicación	3. la comunicación y relaciones sociales familiares y amigos.
	4. economía del grupo familiar	4. Ingresos recibidos versus necesidades básicas y reales del trabajador.

	<p>5. Vivienda</p> <p>6. Influencia del entorno en el trabajo</p> <p>7. Transporte vivienda – trabajo – vivienda</p>	<p>5. Lugar de residencia del trabajador, entorno, barrio, distancia del trabajo.</p> <p>6. Las condiciones fuera de su trabajo con su familia que inferen en su trabajo.</p> <p>7. En qué condiciones se transporta el empleado de su vivienda a su trabajo y viceversa.</p>
--	--	---

CONSTRUCTO	SÍNTOMAS EVALUADOS
<b>ESTRÉS</b>	<p>1. fisiológicos</p> <p>2. comportamiento social</p> <p>3. intelectuales y laborales</p> <p>4. psico emocionales</p>

(Gómez, Castrillón, Perilla, & Segua Camacho, 2016)

Anexo 2. Estructura Organizacional PLEXA SAS ESP.



## Cuestionarios forma A y B.

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA A

##### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

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

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

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

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

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

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

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

Gracias por su colaboración



FACULTAD DE PSICOLOGIA

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					



FACULTAD DE PSICOLOGIA

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13					
14					
15					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16					
17					
18					
19					
20					
21					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22					
23					



FACULTAD DE PSICOLOGIA

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					



FACULTAD DE PSICOLOGIA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48					
49					
50					
51					
52					

FACULTAD DE PSICOLOGIA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60					
61					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					

FACULTAD DE PSICOLOGIA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90					
91					
92					
93					
94					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95					
96					
97					
98					
99					
100					
101					
102					
103					
104					
105					

FACULTAD DE PSICOLOGIA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios: 

SI	
NO	

Si su respuesta fue [SI] por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: 

SI	
NO	

Si su respuesta fue [SI] por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					