



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROPUESTA DE PASANTIA O SERVICIO SOCIAL

Modalidad: Pasantía   
Servicio Social

**Fecha de entrega:**

Martes 26-06 – 2018

**Recibido para la reunión del Comité del día:**

**Nombre del/la estudiante interesado/a y ID:**

**Jorge Leonardo Bonilla Guevara 000085255**

**Correos electrónicos y teléfonos de contacto:**

[psicoleoo@hotmail.com](mailto:psicoleoo@hotmail.com) 3117988284

**Título:**

Gestión del riesgo psicosocial, Promoción y Prevención para mejorar la calidad de vida en los trabajadores del área de operaciones y administrativos de INTERASEO

S.A.S.E.S.P La Guajira

**Institución en la que se realizará:**

INTERASEO S.A.S E.P.S

**Dirección: klm 1 vía Santa Marta**

**Teléfonos**

**Nombre, cargo y firma de la persona responsable en la organización**

Hugo Arias Acevedo,  
DIR. De Talento Humano Riohacha-Maicao.



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL, DIAGNOSTICO, PROMOCIÓN Y  
PREVENCIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES Y  
ADMINISTRATIVOS DE INTERASEO S.A.S.E.S. P. LA GUAJIRA

JORGE LEONARDO BONILLA GUEVARA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTADO DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2018



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL, DIAGNOSTICO, PROMOCIÓN Y  
PREVENCIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES Y  
ADMINISTRATIVOS DE INTERASEO S.A.S.E.S. P. LA GUAJIRA

JORGE LEONARDO BONILLA GUEVARA

TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTIA  
PARA OPTAR POR EL TITULO DE PSICOLOGO

SUPERVISOR DE PASANTIA

RAUL JAIMES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD PSICOLOGIA

BUCARMANAGA

2018



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## AGRADECIMIENTOS

Quiero dar gracias en primer lugar a Dios todo poderoso, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia maravillosa en la universidad, por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, atravesando diversas experiencias que aún siguen ayudándome en mi formación como persona y como profesional, siempre la gloria para Dios. También quiero agradecer a mi madre Ana Guevara, quien tuvo la disposición y entrega que solo una madre amorosa y responsable puede dar, Dios bendiga su camino siempre.

Agradezco a mi pareja Rosy Helen Medina por estar a mi lado durante todo el proceso, no solo académico sino de convivencia, un apoyo importante para mí. Es preciso agradecer a mi amigo Javier Enrique Botia, por ser un excelente amigo y una excelente persona, con una disposición única y voluntad incansable, quien me dio su apoyo en todos los momentos difíciles de mi formación, muchas bendiciones en su vida.

También agradezco a mi supervisor Raúl Jaimes, una persona íntegra, correcta, y tolerante que me ayudo con su orientación en mi proceso de pasantía.

Finalmente agradezco a todas aquellas personas que de corazón sincero me ayudaron en mi proceso académico muchas bendiciones para todos.



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## CONTENIDO

Resumen.....	6
Introducción.....	8
Justificación.....	10
Descripción de la institución.....	11
Objetivos.....	12
Problemática.....	13
Marco conceptual.....	14
Plan de acción.....	16
Resultados.....	17
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencias .....	38



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## GRAFICAS

Sexo .....	1
Antigüedad en el cargo .....	2
Análisis de escolaridad .....	3
Liderazgo .....	4
Retroalimentación de desempeño .....	5
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo .....	6
Claridad en el rol .....	7
Capacitación .....	8
Participación y manejo del cambio .....	9
Oportunidades para uso y desarrollo de habilidades .....	10
Control y autonomía en el trabajo .....	11



**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

Control sobre el trabajo .....	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico .....	13
Demandas emocionales .....	14
Demandas cuantitativas .....	15
Influencia del trabajo en el entorno extra laboral .....	16
Demandas de carga mental .....	17
Demandas de la jornada de trabajo .....	18
Demandas del trabajo .....	19
Recompensa derivada de la pertinencia a la organización .....	20
Reconocimiento y compensación .....	21
Recompensa .....	22
Puntaje total de los factores de riesgo psicosocial. ....	23



**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

## ANEXOS

Fotografías de los puntos de encuentro .....	1
Fotografías de la aplicación de la encuesta .....	2



**Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología**

#### **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL, DIAGNOSTICO, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES Y ADMINISTRATIVOS DE INTERASEO S.A.S.E.S. P. LA GUAJIRA

**AUTOR(ES):** JORGE LEONARDO BONILLA GUEVARA

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** RAUL JAIMES

#### **RESUMEN**

Este documento es el resultado del trabajo de grado, modalidad pasantía, que se desarrolló durante 8 meses en la empresa INTERASEO S.A.S.E.S. P seccional Guajira. El objetivo general se basó en realizar un diagnóstico del riesgo psicosocial, por medio de la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial, y un proceso de promoción y prevención de manera superficial. La aplicación de la encuesta de riesgos se aplicó a los grupos de operarios y al grupo de administrativos de a sede Riohacha, Logrando realizar un trabajo satisfactorio, en cuanto a la aplicación de talleres, charlas y dinámicas como parte del proceso de prevención y promoción. El impacto en esta aplicación fue positivo, porque a pesar de las interferencias de los horarios, se pudo llevar a cabo todo lo planeado en el proceso.

#### **PALABRAS CLAVE:**

PROMOCIÓN,PREVENCIÓN, DIAGNOSTICO, MEDICIÓN, RIESGO

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**



**Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología**

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** PSYCHOSOCIAL RISK MANAGEMENT, DIAGNOSTICS, PROMOTION AND PREVENTION IN THE WORKERS OF THE AREA OF OPERATIONS AND ADMINISTRATIVES OF INTERASE S.A.S.E.S. P. LA GUAJIRA

**AUTHOR(S):** GEORGE LEOANRDO BONILLA GUEVARA

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** RAUL JAIMES

**ABSTRACT**

This document is the result of the work of degree, internship modality, which was developed during 6 months in the company INTERASEO S.A.S.E.S. P section Guajira. The general objective was based on making a diagnosis of psychosocial risk, through the application of the psychosocial risk survey, and a superficial promotion and prevention process. The application of the risk survey was applied to the operator groups and the administrative group of the Rihacha headquarters, Achieving a satisfactory job, in terms of the implementation of workshops, talks and dynamics as part of the prevention and promotion process.

**KEYWORDS:**

PROMOTION, PREVENTION, DIAGNOSIS, MEASUREMENT, RISK

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

## INTRODUCCION

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se encuentran inmersos en la mayoría de áreas productivas. Gran parte de los casos de riesgo no son descubiertos hasta que la sintomatología de los empleados está al borde de un colapso, o los ausentismos, la comunicación, el respeto empiezan a fallar en la organización generando problemas en la productividad y la calidad de vida. Es importante recalcar que no todas las empresas omiten los riesgos psicosociales en el trabajo, pero si es una tendencia que la gran mayoría no los diagnostiquen y mucho menos los intervengan. Estos factores de riesgo acarrearán unas consecuencias que afectan a los trabajadores y trabajadoras en diferentes esferas, personales, familiares, y sociales, provocando inestabilidad emocional, sentimientos de frustración, cambios de humor entre otros síntomas.

Por tanto, es necesario que las empresas se desliguen de la idea de buscar únicamente rentabilidad, resultados, olvidando el factor humano, olvidando la calidad de vida de los trabajadores, quienes son el motor que da movilidad y crecimiento a la organización.

Finalmente hacer un alto en cuanto a la perspectiva que se tiene de trabajador, pues lo ideal es que las empresas creen nuevas estrategias, implementación de métodos que minimicen el riesgo psicosocial, porque no hay mejores resultados que los reflejados por las personas cuando obtienen un buen trato, una mirada humana y consciente, que genera ánimo y ganas de continuar haciendo un mejor oficio cada vez.

La encuesta de riesgo psicosocial de la universidad Javeriana es un instrumento útil para diagnosticar los factores de riesgo, así como otros tipos de encuestas que prestan ese



**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

servicio tan útil para las empresas, con el propósito de romper con esas formas de liderazgo enfocadas únicamente en los resultados, pues si obtiene las razones por la cuales se están generando problemas, es mucho más fácil implementar planes de promoción, prevención, e intervención para lograr mayor productividad y minimizar los factores de riesgo en las organizaciones.



**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

## JUSTIFICACION

El presente proyecto se enfocó en la medición, diagnóstico, promoción, prevención e intervención de los factores de riesgos psicosocial, con la aplicación de la encuesta de medición de riesgos psicosociales de la Universidad Javeriana. Identificando el riesgo, por medio de la evaluación de las diversas dimensiones que posee la encuesta, para obtener datos cruciales, que dan información acerca de cuáles situaciones generan una insatisfacción laboral. También permite elaborar un panorama de aspectos negativos para prevenir y uno de aspectos positivos para promocionar o fortalecer lo cual resulta ser una intervención muy superficial, pero con un poder de sensibilización importante. Para los empleados de INTERASEO S.A.S, este método de diagnóstico no se había realizado, Por tanto, es ideal continuar con este tipo de procesos que permitan brindar información actual sobre el estado de ánimo con el que los empleados asumen su cargo para mejorarlo o fortalecerlo.

***Objetivo General:***

Constituir e implementar un plan diagnóstico y de prevención de los riesgos psicosociales que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores, administrativos y operativos de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. regional guajira, teniendo en cuenta resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de riesgos psicosocial.

***Objetivos Específicos:***

- Identificar los riesgos psicosociales en la empresa INTERASEO S.A.S.E.S.P. por medio de la aplicación de un cuestionario.
- Generar acciones de sensibilización acerca de las consecuencias de los riesgos psicosociales, para prevenir su incremento.
- Reforzar las conductas que favorecen la calidad de vida del trabajador y evitan la aparición de riesgos.



**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

## DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La empresa INTERASEOS.A.S.E.S. P Riohacha está ubicada en el kilómetro 1 vía Santa Marta, es una multinacional privada que brinda un servicio ambiental, a diferentes comunidades de la zona costera. Tiene una amplia cobertura y su función principal es la recolección de residuos sólidos. Es una organización completa y bien fundamentada en sus principios y valores morales.

Sus grupos de operarios de aseo son una fuerza que trabaja en equipo, día y noche conformada por 185 empleados entre administrativos y operarios, con una proyección positiva y estable.

La misión principal es ser en el 2021 una organización globalizada, excelente y experta, destacada por brindar soluciones innovadoras en residuos, agua y energía en Latinoamérica, con tecnología y personas altamente calificadas.

La visión o propósito es generar calidad de vida transformando sosteniblemente comunidades. Todo esto junto a la fuerza de trabajo y la búsqueda del buen liderazgo.

### **Referentes conceptuales para el abordaje de la pasantía**

Los riesgos psicosociales en las empresas de contexto latinoamericano, en su gran mayoría están presentes y siguen tomando fuerza con el pasar de los años, debido a la gran necesidad de las organizaciones en producir y crecer de manera inquisidora y el poco control sobre las dinámicas de los trabajadores en la organización.

La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

(Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Psicosociales UGT Andalucía, 2009, p. 11).

Monte, (Citado por Gonzales et al, (2012). El riesgo psicosocial es una realidad que debemos enfrentar y conocer muy bien “De este modo, se conceptúa que los factores psicosociales son aquellas características del trabajo -y sobre todo de su organización- que afectan a la salud de las personas, a través de distintos mecanismos psicológicos o fisiológicos.

“Las condiciones laborales, el clima organizacional, los sistemas de organización del trabajo, los procesos de conducción y otra serie de factores de carácter psicosocial producen efectos en la salud de los trabajadores” (Lazarus y folkman, 1986, p.93). Es decir, la (Confederación de empresarios de Málaga, 2013, p.17) afirma que:

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan

como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante.

La mayoría de estas probabilidades son negativas en lo que respecta al riesgo psicosocial pues el acoso laboral, el estrés, el Burnout entre otros factores de riesgo muchas veces están reforzados por los superiores o jefes de algunas organizaciones.

Fernández, Martín y González (2009) afirman:

“tales conductas de abuso se ven favorecidas en organizaciones con métodos de trabajo muy pobres, con ausencia de interés y apoyo de los superiores, sin colaboración, con la posibilidad de múltiples jerarquías, con exceso de demandas de trabajo y escaso control por parte de los trabajadores, con deficiente planificación y organización diaria de trabajo, con problemas de definición de rol, mala gestión del conflicto etc”. (p.149) Así mismo Carvajal, et al. (2013) Afirman:

Estas prácticas han dado lugar al surgimiento de fenómenos como la inseguridad laboral, la cual tiene manifestaciones objetivas como las formas de contratación de corta duración o tercerizadas y un correlato subjetivo, que es la tensión psicológica que experimentan los empleados ante la expectativa de no conservar el empleo. (p.89)

Teniendo en cuenta este orden de ideas de lo que significa el riesgo psicosocial en las organizaciones, se puede inferir que se ve afectada la calidad de vida de los trabajadores, Según, De la Poza y Prior (1988) citados por González, Peiró y Bravo (1996), la calidad de vida laboral (CVL) “da cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene salario, etc.), como en sus condiciones subjetivas (la forma como vive el trabajador)” (p.162)

Por tanto, es necesario implementar medidas de diagnóstico, evaluación y procesos de

intervención, que permitan tener planes de contingencia para lidiar con los factores estresores que interfieran en la calidad de vida del trabajador y su permanencia en la organización.

(Alastruey y Gómez, 2013, p.04)

Con frecuencia el discurso sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha girado en torno a dos elementos: la vulnerabilidad individual y las exposiciones extra laborales. En muchas ocasiones los agentes de la prevención desarrollan su labor, por tanto, colocando el foco de atención y actuación más sobre las personas que sobre las organizaciones. No se niega la existencia de este tipo de problemas, pero se presenta como enormemente complejo su abordaje desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales. (Alastruey y Gómez, 2013, p.04).

También es importante reconocer que los factores de riesgo psicosocial evidenciados en las organizaciones, tienen un origen más profundo de lo que se puede observar en el colectivo, pues también las creencias, el componente cultural, la subjetividad del trabajador en cuanto a la valoración que le da a un concepto son aspectos a tener en cuenta desde el diagnóstico organizacional con el fin de obtener datos más específicos y reales, para futuras intervenciones en el clima organizacional. Garrido y Uribe (2011).

Benavides (citado por Corsi, 2003) en el campo laboral, la VIF aumenta el ausentismo y disminuye el rendimiento en los puestos de trabajo.

Arenas (citado por Ansoleaga y Toro, 2010 et al. Cabe mencionar que los factores psicosociales hacen referencia a toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social que pueden afectar potencialmente el



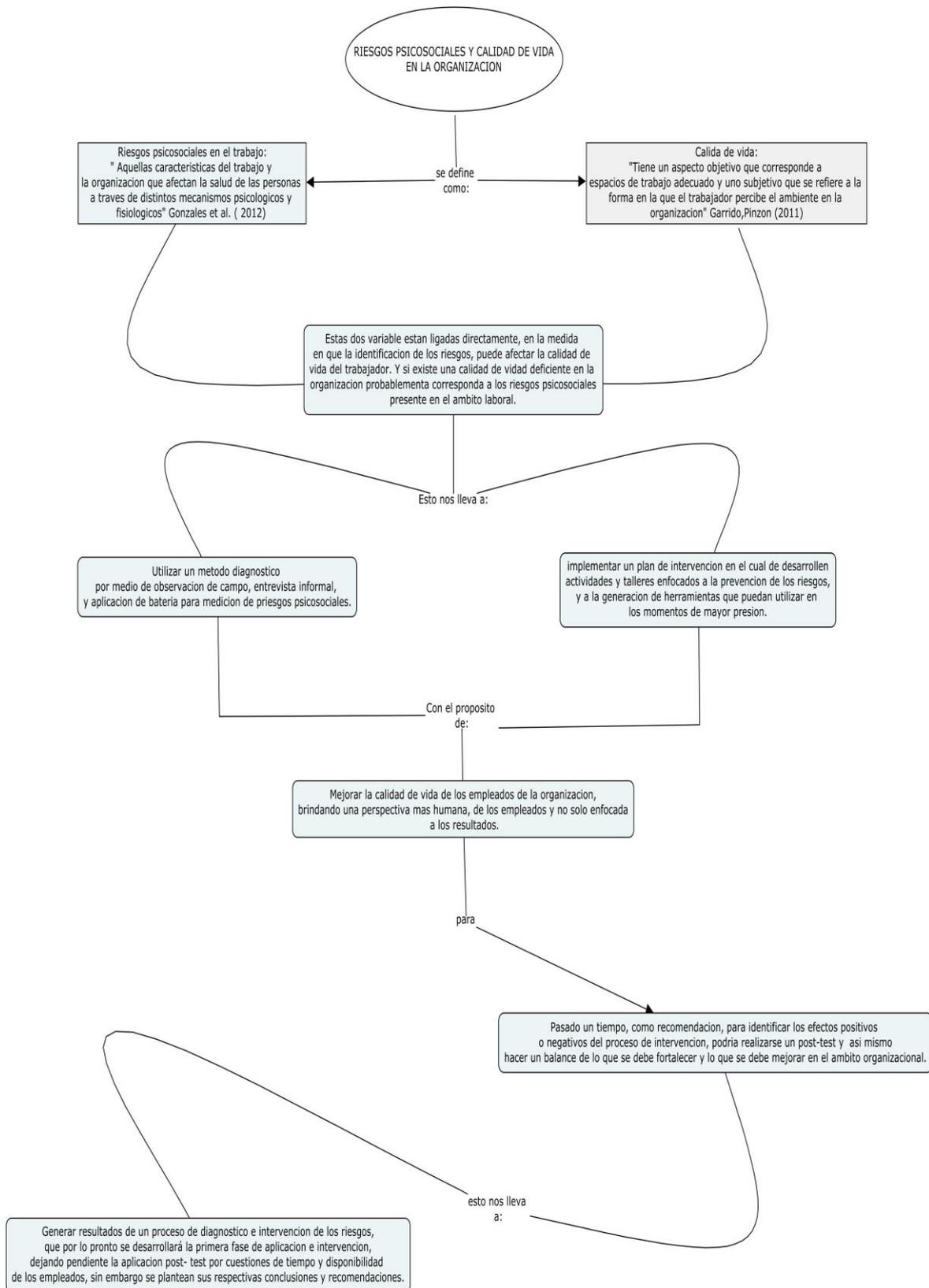
**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**

bienestar y la salud, tanto física, psíquica o social, de los trabajadores. Por tanto es necesario mirar al empleado de manera holística, con el propósito de obtener mejor información y evitar sesgos en el proceso de intervención del riesgo psicosocial en la organización.



Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología

***Mapa conceptual del abordaje propuesto***





**Universidad  
Pontificia  
Bolivariana**

**Seccional Bucaramanga  
Escuela de Ciencias Sociales  
Facultad de Psicología**

***Programa a desarrollar***

**PROGRAMA INTERASEO S.A.S.E.S.P.**

En este proyecto se realizará en la empresa INTERASEO regional guajira donde se hará la aplicación de un instrumento, relacionado con la evaluación de riesgos psicosociales. Consiste en realizar una evaluación de riesgos psicosociales y hacer su respectivo plan de intervención con el propósito de mejorar la calidad de vida del trabajador.

**TIEMPO:**

Como primera medida se realizará un sondeo de las áreas de trabajo y reconocimiento del campo, con el objetivo de identificar los tiempos en los que se puede trabajar. El tiempo destinado para la aplicación de la encuesta, con su respectivo plan de intervención y recomendación se realizará en el transcurso de 6 meses.

**RECURSOS:**

- Para la realización de la medición de riesgos psicosociales se aplicará la encuesta de la universidad Javeriana aprobado por el ministerio de trabajo, que consta de 123 ítems tipo Likert, con sus respectivos formatos.
- Se necesitará una resma de papel, lápices, borradores, y hojas de repuesto.
- Se necesitará medio de transporte para desplazarse a los puntos de encuentro y llevar la información a los trabajadores de operación y a sus respectivos jefes de zona.

- Una sala como sitio de encuentro para la realización de talleres reflexivos y actividades concernientes al proceso.
- Papel para la impresión de folletos informativos que deben tener los trabajadores.

### **TAREAS A DESARROLLAR**

- Se aplicará la encuesta de riesgos psicosociales a 185 hombres y mujeres trabajadores de operaciones y administrativos de la empresa INTERASEO S.A.S.E.S.P. (Riohacha Guajira).
- Desarrollar planes de intervención de los riesgos identificados, por medio de talleres, y actividades teórico- lúdicas.
- Realizar seguimiento por medio de reuniones en los puntos de trabajo y las recomendaciones de sus supervisores.
- Elaborar informe de resultados de este estudio cuantitativo descriptivo e interpretar los resultados obtenidos de la medición de riesgos.

### ***Estrategias para la evaluación de impacto.***

Para lograr una retroalimentación adecuada del estudio será necesario seguir los siguientes pasos:

- paso uno: Se realizará un proceso diagnóstico por medio de observación, entrevistas y aplicación de batería de pruebas.
- paso dos: Identificar primer momento los riesgos a los que están expuestos.
- paso tres: Implementar un plan de intervención por medio de talleres, dinámicas y evaluación de las actividades.

- paso cuatro: Socializar los resultados cuantitativos- descriptivo, a los jefes y entes académicos.
  
- paso cinco: Realizar conclusiones y recomendaciones para estudios futuros.

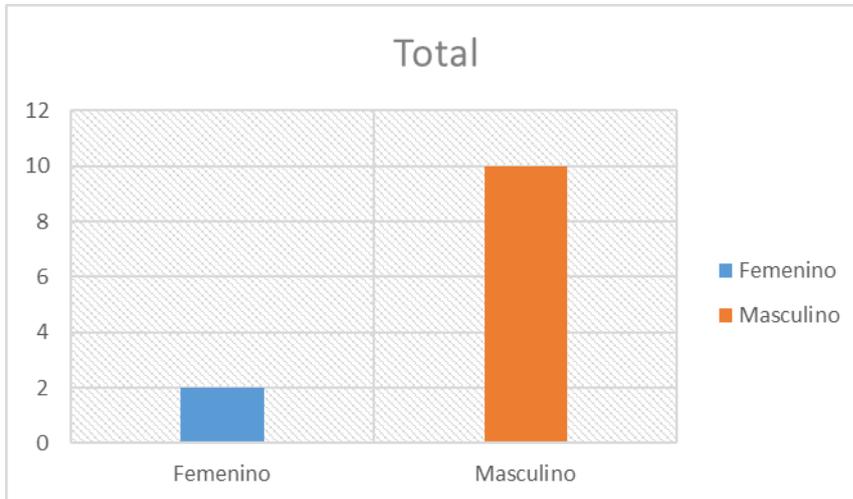
## RESULTADOS

### Plan de Intervención Operarios y Administrativos

Se realizó la tabulación y organización de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta riesgo psicosocial en operarios y administrativos en la sede Riohacha INTERASEO S.A.S. Los resultados mostraron datos interesantes en cada una de las dimensiones que evalúa la encuesta, en cada grupo conformado por 12 administrativos y 53 operarios para un total de 65 empleados. La evaluación de manera general arrojó datos con riesgo alto para la mayoría de las dimensiones evaluadas, es decir aproximadamente el 60 % de los empleados carecen de las herramientas necesarias para mantener un clima organizacional adecuado o en la medida de lo posible aceptable. Teniendo en cuenta los resultados se realizaron unas gráficas, las cuales permitieron diagnosticar más claramente que factores se deben tener presentes para una intervención, más que todo educativa y de sensibilización con el propósito de mejorar en algo el clima en la organización y disminuir el riesgo psicosocial evidenciado en los resultados de la encuesta. Los operarios en comparación con el grupo de administrativos, muestran resultados con riesgo alto o muy alto, pero en diferentes dimensiones. Por ejemplo, en operarios se obtuvo resultados de riesgo alto en la dimensión demanda cuantitativa en comparación con los administrativos, al parecer existe más presión en el área operativa y se exigen más resultados urgentemente, más que en los administrativos. Asimismo, y en relación al análisis en cada grupo, se presentan tablas que muestran cómo se encuentra la sede Riohacha de INTERASEO S.A.S hasta el momento en cuanto a riesgos psicosociales en el trabajo se trata. Cada tabla con la dimensión más relevantes que se deben intervenir a futuro con mayor rigurosidad.

**Grupo Administrativos**

**Tabla 1**



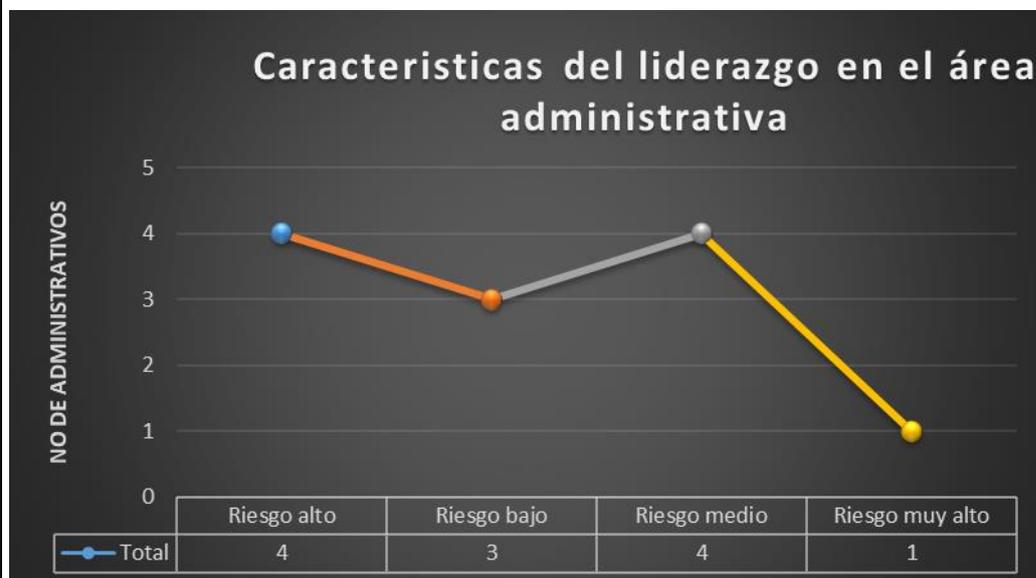
La gran mayoría de empleados de INTERASE S.A.S son hombres aun en el área administrativa.

Tabla 2



De los 12 administrativos tan solo 1 lleva un año de antigüedad, lo que indica que la mayoría del personal conserva su empleo, mostrando una perspectiva de estabilidad.

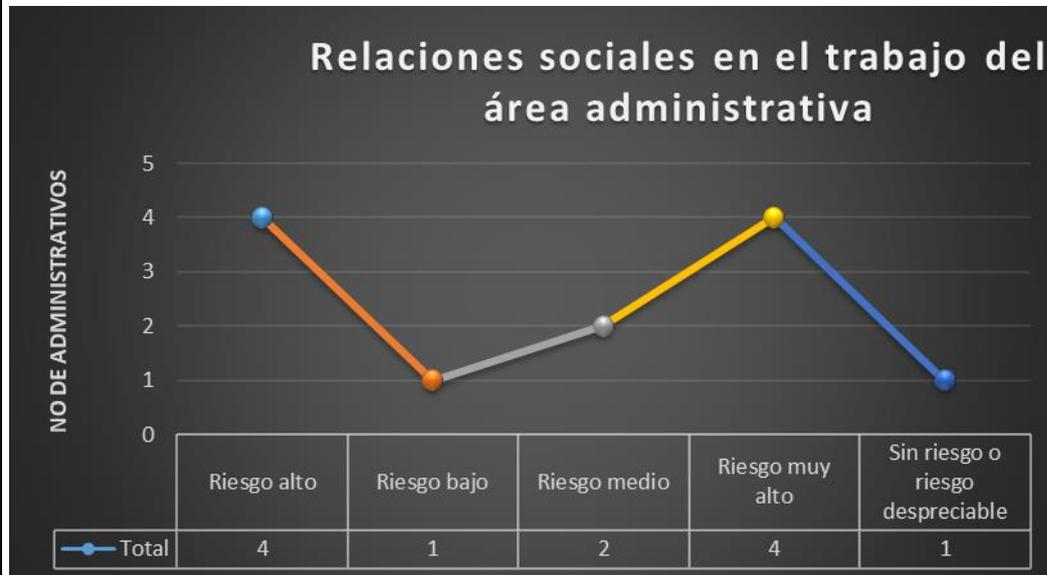
Tabla 3



En esta grafica faltan algunos aspectos que los líderes de la organización deben atribuir a sus empleados, más apoyo probablemente en la resolución de problemas, y comunicación asertiva. Pues teniendo en cuenta la gráfica muestra un riesgo alto y un riesgo medio elevado, lo que implica que más de la mitad de los administrativos, presenta inconformidad con las formas de liderazgo que se

dan actualmente.

Tabla 4



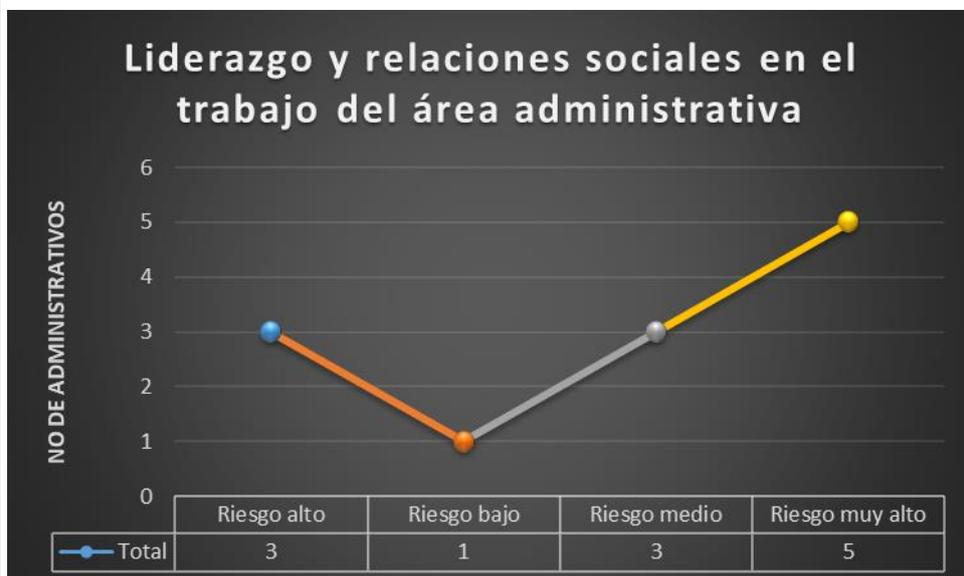
En esta grafica se puede inferir que el grado de cohesión de los empleados administrativos no es muy adecuada o falta mejorar aspectos de comunicación, respeto y trabajo en equipo, fundamental para cualquier organización.

Tabla 5



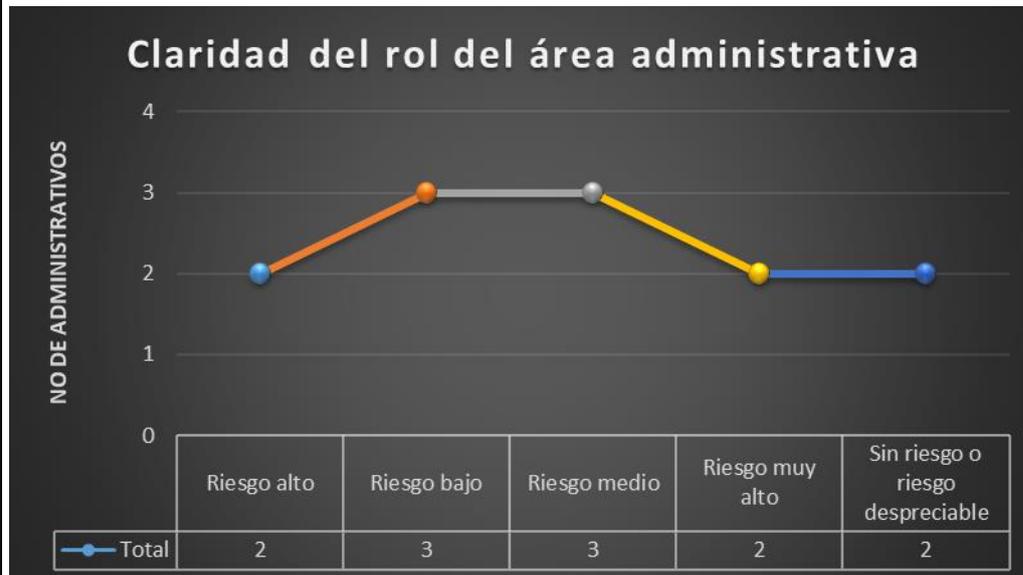
En la tabla se puede percibir que algunos administrativos no están en desacuerdo con el trabajo realizado por los subalternos, probablemente por falta de comunicación asertiva.

Tabla 6



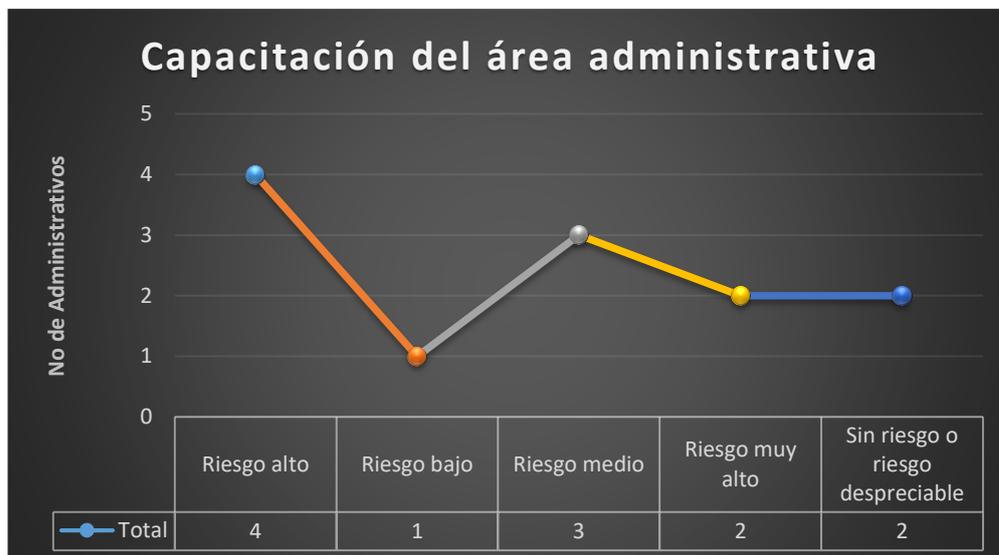
Se puede observar en la gráfica que las relaciones interpersonales, en el área administrativa, no es del todo óptima, pues el puntaje refleja que existen falencias en su proceso de relacionamiento, para la gran mayoría de los empleados.

Tabla 7



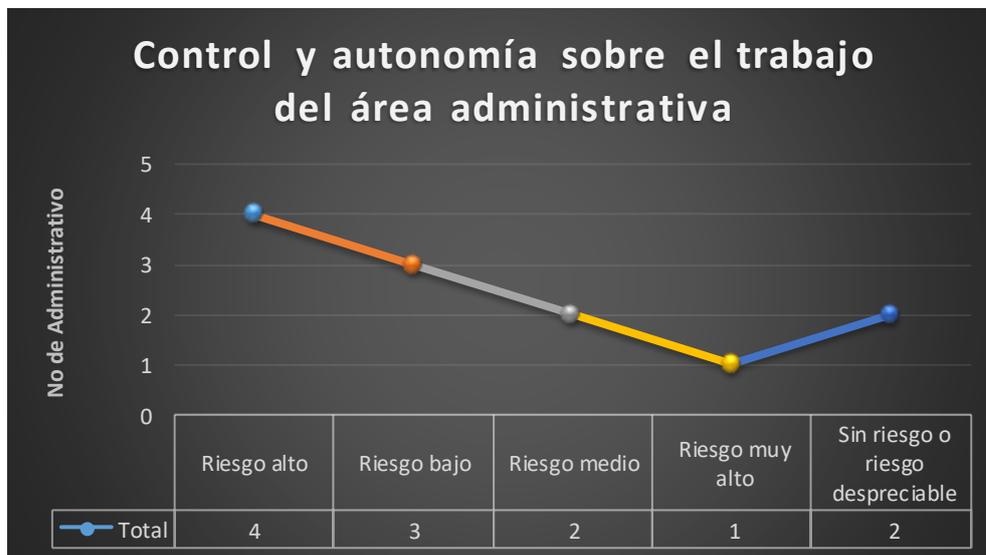
En esta tabla se puede observar e inferir que la mayoría de los administrativos consideran que la información acerca del rol que desempeñan en la organización es claro y tienen la autonomía necesaria dentro de su labor.

Tabla 8



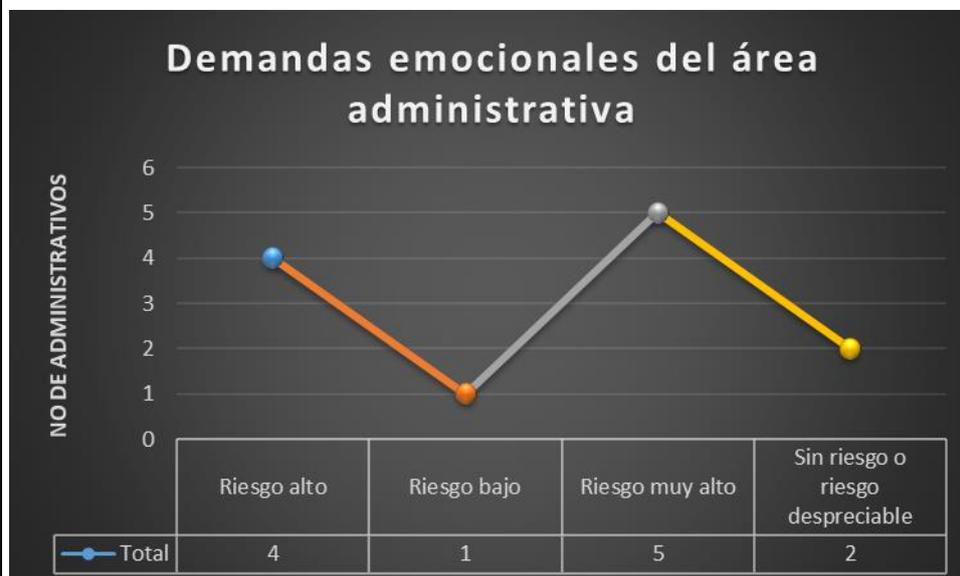
Se puede observar que el riesgo es relativamente alto lo que implica que la organización debe afianzar más los procesos introductorios a los empleados.

Tabla 9



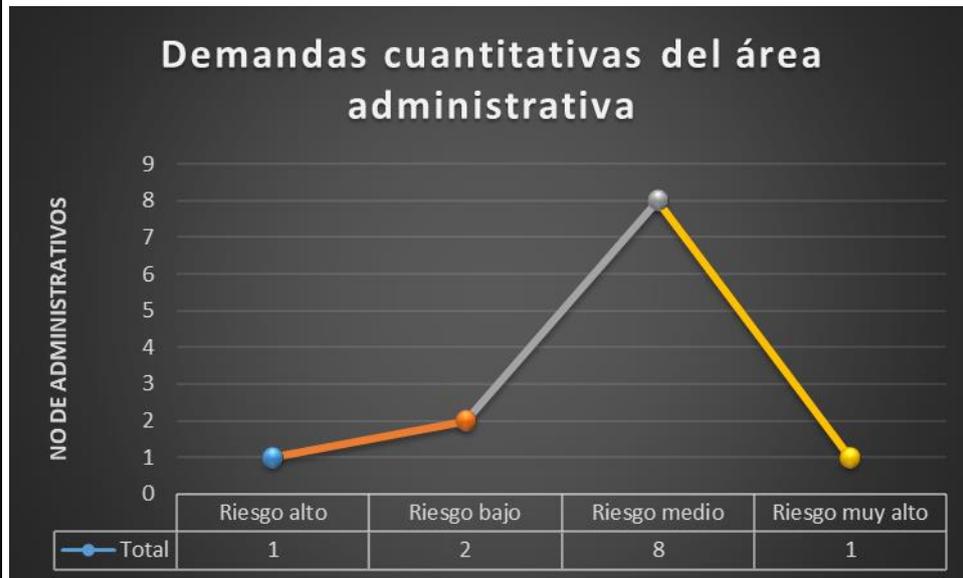
Se puede inferir que un porcentaje importante de empleados consideran, que no poseen la autonomía suficiente, pues parecen estar atados a una serie de reglas impuestas.

Tabla 10



En la siguiente tabla se puede observar que la mayoría de los administrativos están en constante exposición a situaciones de presión y de poca resolución de conflictos, lo cual se refleja en los picos más altos de la gráfica.

Tabla 11



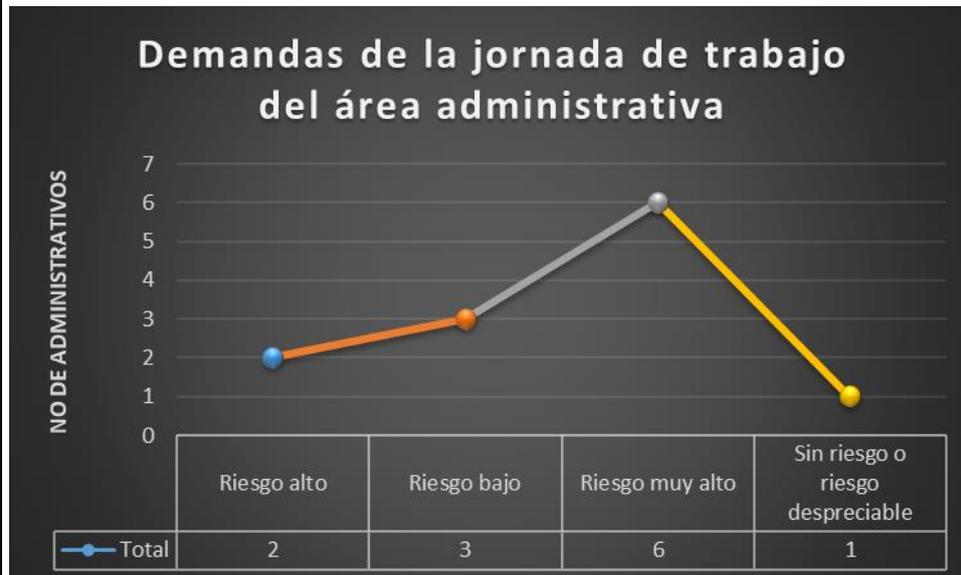
En esta grafica la mayoría de los administrativos reflejan que en ocasiones las demandas laborales son más de lo que pueden realizar en el tiempo estipulado.

Tabla 12



La grafica 12 brinda información fundamental que interfiere directamente en aspectos emocionales de los administrativos en la relación trabajo-hogar. Muestra que la mayoría de los empleados se afectan en su vida personal, por la demanda laboral exigente.

Tabla 13



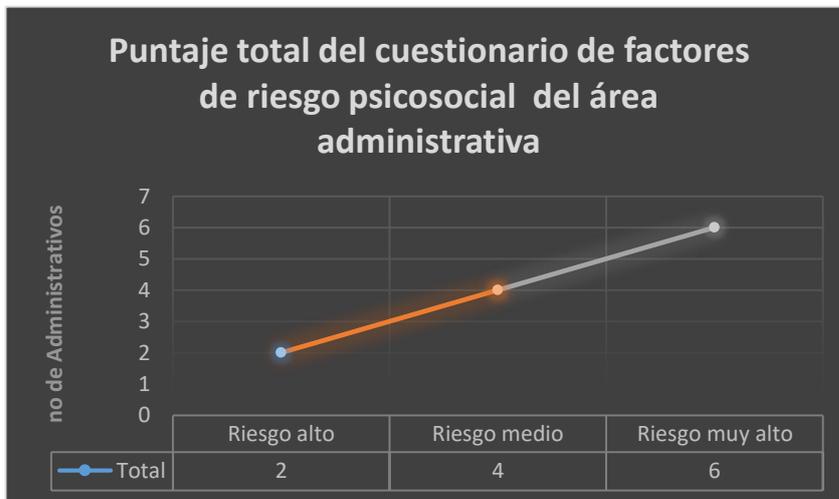
Esta grafica ratifica la información de la tabla 12. En cuanto a la exigente carga laboral, también es importante destacar que la mayoría de los administrativos, probablemente estén expuestos a horarios de trabajo improvisados, que interfieren en sus descansos.

Tabla 14



En cuanto a las retribuciones por el buen trabajo, la mayoría de los administrativos puntúan alto lo que indica que faltan más formas de compensación y reconocimiento.

Tabla 15



Finalmente se puede evidenciar que para el grupo de administrativos se refleja una puntuación con riesgo medio y riesgo alto en la mayoría de las dimensiones. Esto nos informa que la organización necesita intervenir diferentes factores que le están generando riesgos, y a futuro podrían ocasionar problemáticas más graves como accidentalidad o ausentismos. Es recomendable estar atento a los resultados pues más del 50% de los encuestados puntuaron con riesgo, lo que daría en este caso el síntoma de alarma.

### Grupo de Operarios

Tabla 1

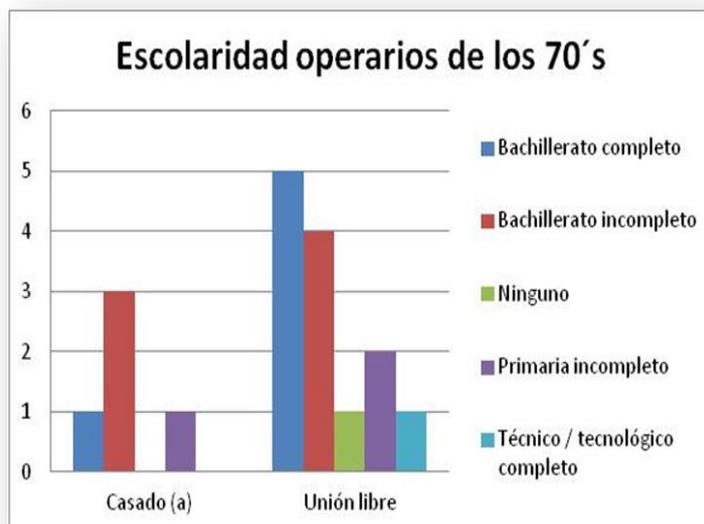


Tabla 2



La grafica refleja que la mayoría de los operarios llevan de 2 a 4 años con el cargo, lo que implica que hay estabilidad laboral.

Tabla 3



Se puede observar que el mayor porcentaje de bachilleres son los que viven en unión libre nacidos en los años 70, por el contrario, los casados tienen un porcentaje mínimo en escolaridad. Mostrando bachilleratos incompletos y primaria incompleta.

Tabla 4



En la siguiente grafica se puede observar que existe un riesgo alto y muy alto, lo cual da información acerca de las dificultades que poseen los líderes para comunicarse con sus subalternos y asignar una tarea, reflejándose en 30 operarios de 53 encuestados, uniendo el riesgo alto con el muy alto.

Tabla 5



En la presente grafica se puede observar un riesgo muy alto en cuanto a relaciones sociales, dando certeza de que la dinámica de comunicación y trabajo en equipo, es muy pobre entre los operarios de la empresa. Puntuando entre riesgo alto y muy alto 31 de los 53 encuestados.

Tabla 6



La grafica muestra que la mayoría de los operarios, carecen de una retroalimentación oportuna y clara que les permita identificar sus fortalezas y debilidades, en pro del mejoramiento del desempeño, mostrándose el riesgo alto y el riesgo muy alto con casi la mitad de los encuestados 25 de los 53 encuestados.

Tabla 7



La grafica muestra un riesgo muy alto, lo que indica que el proceso de relacionamiento en el trabajo es muy pobre, y poco asertivo.

Tabla 8



La presente grafica muestra que se mantiene el patrón de riesgo muy alto con respecto a la capacidad de socializar y el liderazgo, con aproximadamente 30 de los 53 encuestados, es decir, existe mala comunicación que genera el riesgo muy alto.

Tabla 9



La gran mayoría de los operarios se ubican en la gráfica con riesgo alto y muy alto con aproximadamente 33 operarios de los 53 encuestados, lo indica que la mayoría no tiene muy claro cuáles son los objetivos y funciones que debe desempeñar.

Tabla 10



Para la siguiente grafica se aprecia que más del 50% de los operarios se ubican en los puntajes de riesgo alto, muy alto, con una tendencia siempre elevada, esto indica que la organización no está ofreciendo los espacios para capacitar e informar adecuadamente a sus empleados.

Tabla 11



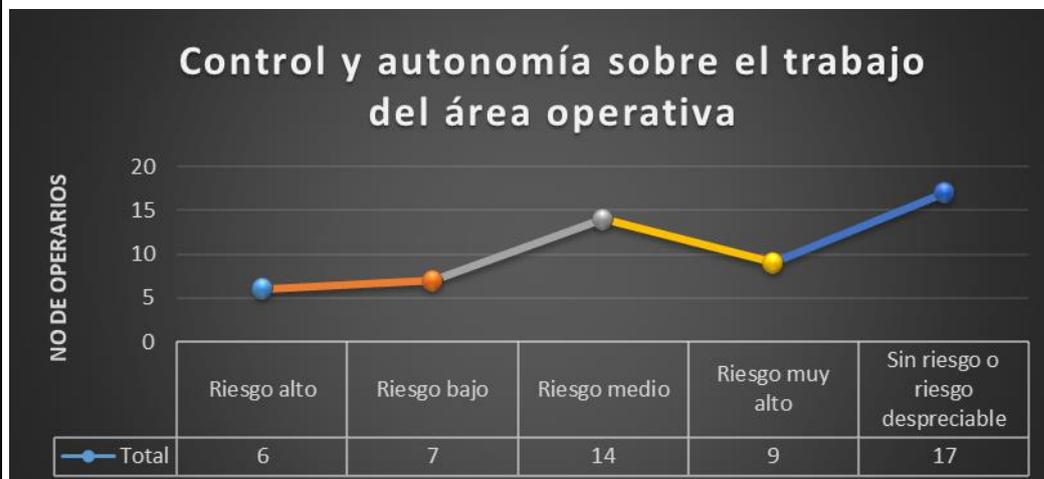
En la gráfica se observa que hay una tenencia elevada con más del 70% de los operarios, lo quiere decir, es que la empresa no informa oportunamente los cambios que se van a generar, además no tiene en cuenta la participación, aportes de los operarios.

Tabla 12



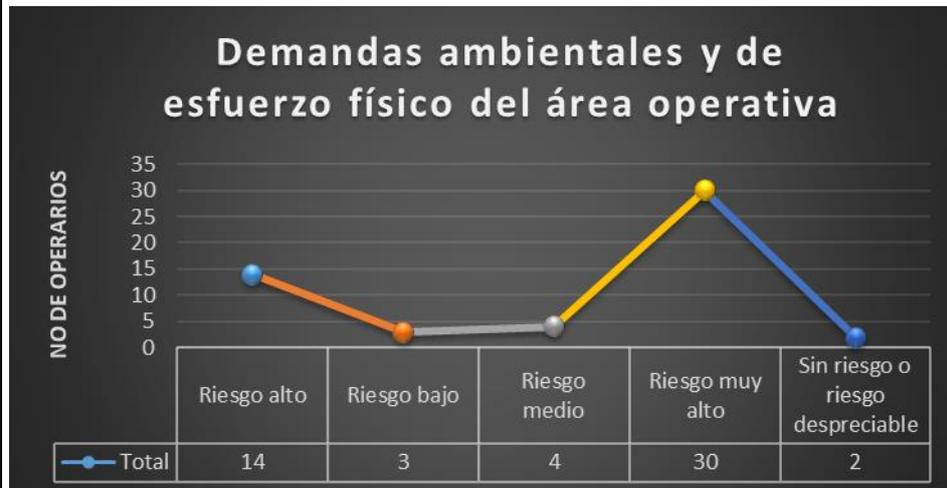
La grafica muestra que la mayoría de los operarios se ubican en riesgo muy alto y riesgo alto, continuando con la tendencia de las anteriores, en este caso no se refleja la oportunidad que deben tener los trabajadores para adquirir y aplicar su conocimiento.

Tabla 13



En la siguiente grafica muestra un cambio importante respecto a las gráficas anteriores, pues los riesgos altos y muy altos tienen la menor cantidad de operarios, al menos 15 de 53 encuestados, dándonos información positiva sobre el control, tiempo, y ritmo que los operarios manejan en su trabajo.

Tabla 14



La grafica muestra que 44 de los 53 encuestados puntúan en riesgo muy alto y alto, lo que indica que la mayoría de los operarios de aseo, están expuestos a condiciones físicas y biológicas de riesgo, y fatiga en su labor diaria.

Tabla 15



En la siguiente grafica se puede apreciar que la demanda emocional no es un factor que afecte a los operarios, por tanto, tenemos evidencia que la gran mayoría puntúa sin riesgo aparente, ya que la labor es netamente física.

Tabla 16



Existe en esta grafica unos picos que indican la variabilidad en las perspectivas que cada operario tiene sobre sus funciones laborales, es decir, la mayoría puntúa en riesgo muy alto indicando que las actividades del trabajo son muchas con respecto al tiempo en que se deben desarrollar, pero otros consideran que todo marcha correctamente.

Tabla 17



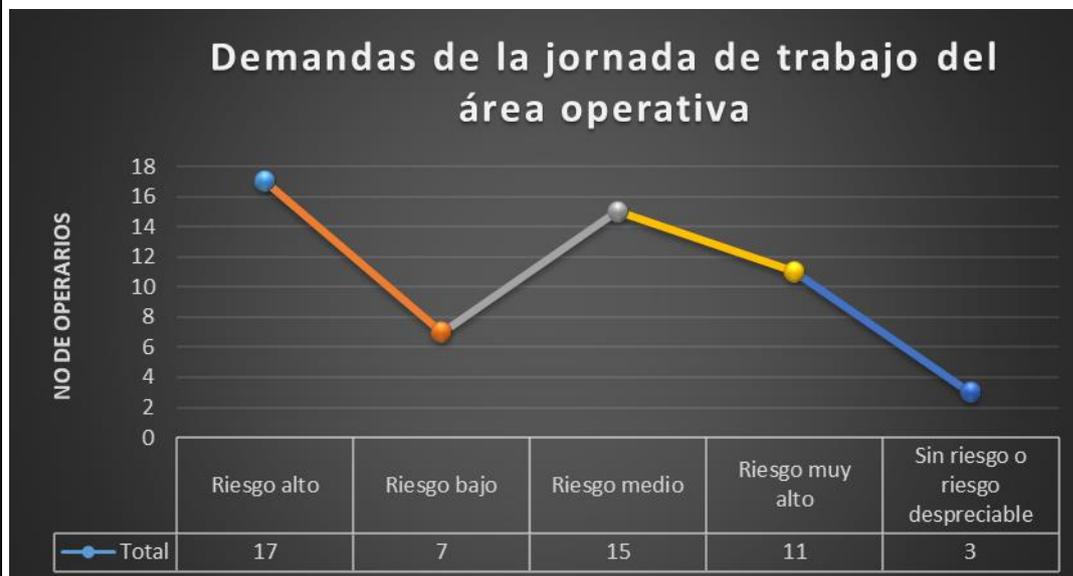
La grafica muestra una puntuación de riesgo muy alto para la mayoría de los operarios, 21 de los 53 encuestados, ratifican la información que el trabajo interfiere en su vida personal o de familia.

Tabla 18



En la gráfica se puede observar que la carga mental puntúa sin riesgo para la mayoría de los operarios, mostrando que la carga es más física que mental.

Tabla 19



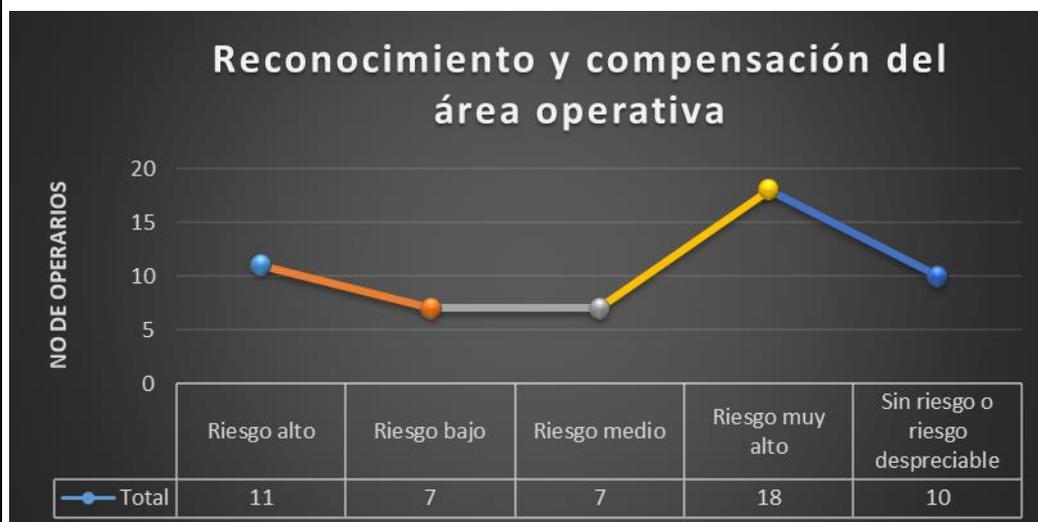
Continuando con la tendencia elevada, se puede observar que la mayoría de los operarios puntúa en riesgo muy alto y riesgo alto, lo que sería 28 de los 53 encuestados que consideran que los turnos de trabajo son extenuantes e intensivos.

Tabla 20



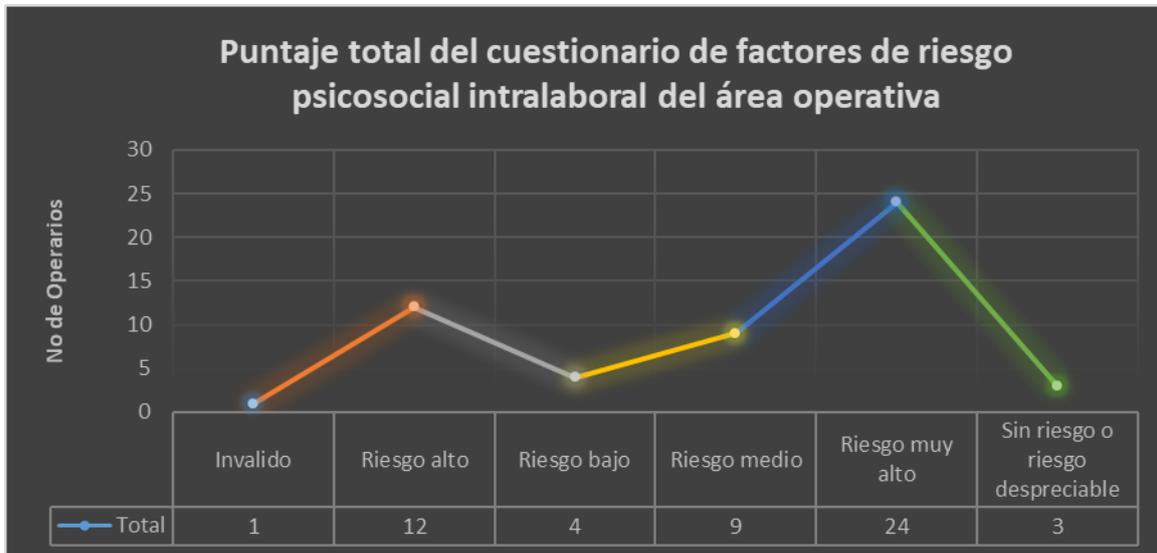
En la presente grafica se puede observar que la mayoría de los operarios 25 de 53 encuestados, no tienen sentido de pertenencia por el cargo, ni se sienten recompensados.

Tabla 21



El proceso de reconocimiento y compensación por la labor realizada, no se da adecuadamente según los resultados de la gráfica, si tenemos en cuenta que la mayoría de los operarios se ubican en la casilla riesgo alto y riesgos muy alto, con 29 operarios de 53 encuestados.

Tabla 22



En la gráfica final se observa la tendencia al riesgo alto y al riesgo muy alto, para la mayoría de los operarios en cada una de las dimensiones evaluadas al igual que el grupo de administrativos. Dando como resultado un diagnóstico de riesgo psicosocial elevado, el cual debe prevenirse e intervenir.

**Talleres y charlas realizadas como forma de prevención, promoción e intervención de los riesgos encontrados en el grupo de administrativos y el grupo de operarios de la sede INTERASEO S.A.S.E.S.P. Riohacha Guajira.**

## **Taller 1.**

### **Liderazgo y emoción.**

#### **Objetivo general**

Brindar herramientas que permitan a los operarios y administrativos manifestar sus ideas, en cuanto a la dinámica trabajo, realizar propuestas y sentirse autónomos, e involucrados en el ámbito organizacional.

#### **Metodología**

Este taller se llevará a cabo en los puntos de encuentro de cada grupo de operarios y administrativos antes de iniciar su labor. (parque de la india, estadio Cuellar, cuartelillo centro, relleno sanitario, base principal y parque coquibacoa).

Se realizó un juego de roles donde los operarios y administrativos pudieron expresar frente a sus compañeros sus perspectivas frente a su trabajo y las diferentes propuestas que tenían para mejorar.

La dinámica consistió en cambiar de roles administrativos con operarios, donde los operarios tratarían de darles órdenes a los administrativos. Ordenes que consistieron en llevar a cabo un ejercicio en el cual los administrativos, debían pasar de un extremo a otro de la sala en fila india, poniendo el pie en hojas de papel sin pisar el suelo, para esto ellos hicieron una cadena donde el ultimo pasaba la hoja al primero para poder avanzar hasta la meta.

Este ejercicio finalizó con una reflexión acerca de la importancia de saber comunicar una orden, independientemente de la posición jerárquica en la organización.

**Los materiales utilizados:** hojas y lápiz.

También se ofrecerá un pequeño compartir para amenizar la dinámica.

**Tiempo:** El tiempo destinado para cada taller fue de 30 minutos para cada grupo de trabajo.

**Conclusión del taller:** Los operarios y administrativos fueron muy receptivos y atentos en la dinámica del taller, a pesar del cansancio y apetito que tenían, participaron con buena actitud.

## **Taller 2.**

### **Relaciones interpersonales y satisfacción laboral.**

#### **Objetivo general**

Generar herramientas que permitan a los operarios comunicarse de manera asertiva, adecuada, y abierta. Con el propósito de combatir el riesgo disminuyendo los síntomas de frustración y molestia.

#### **Metodología:**

Este taller se realizó en las instalaciones de la base principal con cada uno de los grupos de recolección, Además se implementó una dinámica de trabajo en equipo con equipos aleatorios, con el propósito de lograr integrar a todos los grupos fuera de su zona de confort. La dinámica consistió en realizar una pequeña presentación de cada uno de los integrantes del grupo, al resto del grupo de trabajo, y nombrar una cualidad que los caracteriza. Con el fin de permitir una forma de relacionarse, expresarse, estimulando sus habilidades interpersonales.

**Tiempo:** El tiempo destinado para cada taller fue de 30 minutos en cada uno de los grupos de trabajo.

**Materiales utilizados:** Hojas, Lápices. También un pequeño compartir.

**Conclusión:** Se pudo observar que la mayoría de los operarios tienen dificultades, a la hora de socializar, interactuar de manera abierta, con alguien fuera de su grupo. Sin embargo, su disposición fue óptima en el desarrollo de la actividad.

### **Taller 3**

#### **Apoyo Social en el Trabajo.**

#### **Objetivo General**

Brindar a los trabajadores de INTERASEO Riohacha. La oportunidad de reafirmar, reconocer y apropiarse de las características y funciones que posee su cargo en la organización.

#### **Metodología**

Se desarrolló un juego de roles con cada uno de los grupos de operarios, que consistía en poner una hoja de papel periódico en el suelo, abierta mostrando sus cuatro caras, y en cada cara un participante. Su líder o jefe tendrá que contar hasta 5 segundos, en los cuales ellos deben tratar de permanecer pisando las caras del periódico, a continuación, pasados los primeros 5 segundos se

elimina una cara, y los participantes deben acomodarse en las 3 caras restantes. Así se continua la dinámica hasta quedar todos en una sola cara durante 5 segundos.

Esta actividad estimula el trabajo en equipo y las habilidades de apoyo que utilizan para desempeñar la tarea. Finalmente se realizó una retroalimentación acerca de la importancia que representa trabajar en equipo, sin perder de vista el rol que cada uno debe cumplir a cabalidad.

**Materiales utilizados:** Hojas de papel periódico, lápiz y pequeño compartir para el grupo de trabajo.

**Tiempo:** El tiempo para desarrollar el taller fue de media hora, por cada uno de los grupos.

**Conclusión:** En algunos grupos se presentó un poco de dificultad para la interacción, sin embargo, se desarrolló el taller sin contratiempos y de manera fluida con actitud alegre y cooperativa.

#### **Taller 4.**

##### **Objetivo General.**

Generar herramientas que permitan a los operarios y administrativos, una adecuada adaptabilidad al cambio que se da en la organización, sin que este afecte su desempeño laboral.

## Metodología

Se realizó un ejercicio que consistió en adaptarse al cambio, donde los operarios y administrativos formaron un gran círculo. A continuación, se dio una pelota a uno de los participantes, el cual debía realizar una posición corporal y rotar la pelota a su compañero, quien realizaría la posición corporal anterior, más su posición preferida e inmediatamente rotaría la esfera a su próximo compañero para replicar las dos posiciones anteriores, más la propia, así de manera consecutiva hasta completar la totalidad del grupo. Finalmente, una reflexión mencionando la importancia de estar atentos al cambio y con una actitud dinámica que nos permite encajar en cada contexto.

**Materiales utilizados:** Una pelota de caucho

**Tiempo de duración:** 30 minutos para el desarrollo de la actividad.

**Conclusión:** Se evidenció cierta resistencia al replicar las posiciones de los compañeros, más que todo por parte de los operarios, aunque es una minoría que puede mejorar.

## Taller 5.

### Resolución de Conflictos

### Objetivo General

Implementar pautas de comunicación que les permitan a los grupos administrativos y operarios,

abordar cualquier tipo de conflicto que se pueda dar de manera pausada, inteligente, calmada y responsable. Con el propósito de mejorar la eficiencia en el trabajo.

### **Metodología**

Se realizó una actividad llamada enredados, donde los participantes por parejas tendrían amarradas sus muñecas, pero al mismo tiempo las cuerdas estaban cruzadas, para que ellos intentaran liberarse utilizando cualquier técnica deseada, en un lapso de tiempo de 10 minutos. Con esta actividad se estimularon los procesos de comunicación, creatividad, paciencia y tolerancia importantes para el manejo de conflictos.

**Materiales utilizados:** Cuerdas de 1.20 ms. Para cada participante, cronometro para tomar el tiempo de los grupos.

**Tiempo:** La actividad se realizó en 30 minutos.

### **Conclusión:**

Se pudo observar en algunas parejas la falta de comunicación, la irritabilidad por no encontrar salida inmediata, y en otra adecuada actitud, con momentos cortos de ansiedad debido al tiempo con el que contaban para solucionar los enredados.

## **Charla: La importancia de la Autonomía en el Trabajo.**

### **Objetivo General**

Ofrecer un espacio de autoevaluación, reconocimiento acerca de mi rol como trabajador. Para identificar que tanto cumplo mis reglas o que tanto me someto a las mismas en mi lugar de trabajo.

### **Metodología**

Esta charla se orientó hacia una mirada diferente sobre lo que significa cumplir con las normas de trabajo y actuar de manera sumisa o sometida en el mismo. Por tanto, a manera de catedra se mostró a los operarios y administrativos, cuáles son los espacios en los que puedo decidir, cuales son los espacios en los que puedo proponer, de qué manera puedo desempeñar mejor mi labor sin faltar a la norma previamente establecida por la compañía.

**Materiales utilizados:** Video beam, encuesta de satisfacción, y lápiz.

**Tiempo:** 30 minutos aproximadamente

### **Conclusión:**

Los grupos de trabajo estuvieron atentos y con muchas preguntas acerca de la autonomía, que no reconocían y que tenían dentro de su rol como operarios más que todo. Se desarrolló el tema de una forma natural, consecutiva y armoniosa.

## **Charla: El Valor de Reconocer y Recompensar**

### **Objetivo General**

Promover en el personal administrativo mayor conciencia, acerca de la importancia que representa para los operarios, ser reconocidos y premiados por su trabajo de recolección. Además de influir directamente en su estado anímico y disposición frente al trabajo.

### **Metodología**

Se desarrolló una charla tipo cátedra, donde se facilitará a los administrativos con personal a cargo, una serie de herramientas que puedan utilizar para incentivar al personal operativo de manera significativa y constante. Esta charla tiene como propósito promover la perspectiva de reconocimiento para que el desempeño de los operarios se eleve y así mismo los resultados de la organización.

**Materiales Utilizados:** Video Beam, marcadores y tablero.

**Tiempo:** Se realizó en 30 minutos

### **Conclusión:**

Los administrativos estuvieron receptivos a la información y técnicas dadas durante la charla, además ofrecieron ideas muy buenas para implementar el plan de incentivos para mejorar el desempeño de los trabajadores.

## DICUSION

Los resultados obtenidos en cada uno de los grupos, muestra una tendencia al riesgo alto y muy alto, para cada una de las dimensiones que evaluó la encuesta de riesgo psicosocial.

Es muy probable que estos riesgos identificados logren minimizarse, si se inicia un plan de intervención, a mayor profundidad, pues los talleres realizados en los dos meses siguientes a la aplicación de la encuesta, solo logran aclarar un poco el panorama que se debe intervenir. Por tanto, teniendo en cuenta los resultados elevados en cuanto a riesgo psicosocial, el tiempo para implementar un plan de acción es determinante, debido a que, si se disminuyen los riesgos, la productividad y calidad de vida del empleado se eleva.

## CONCLUSION

Se pudo concluir que, a pesar de la excelente disposición de trabajo de los grupos, tanto de operarios como de administrativos. Es fundamental que las directivas sean más flexibles en los tiempos destinados para disminuir el riesgo en la organización, y de paso es clave que se enteren en qué consisten los riesgos y eviten hacer caso omiso a las recomendaciones. Es importante también recalcar que los talleres y charlas realizadas, tuvieron un impacto mínimo pero positivo en cuanto a la promoción y prevención que se quería establecer.

## RECOMENDACIONES

Para lograr el mejoramiento en a la productividad de la organización y la apropiación del rol de manera responsable por parte de los trabajadores, es crucial continuar con el seguimiento de este proceso, con el propósito de estar atentos a los factores de riesgo que se deben mejorar o fortalecer.

También es importante realizar después de 6 meses de intervención un post-test de la encuesta de riesgos y ratificar los resultados, para determinar si hubo cambios positivos o negativos en

INTERASEO S.A.S.E.S. P

<i>Cronograma de Actividades</i>						
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>M1</b>	<b>M2</b>	<b>M3</b>	<b>M4</b>	<b>M5</b>	<b>M6</b>
Observación y sensibilización de la temática riesgos psicosociales en el trabajo y entrevistas semiestructuradas.	x	x				
Realizar proceso de intervención por medio de talleres, actividades encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida por medio de la gestión de riesgos, y teniendo en cuenta el desarrollo de las dinámicas.			X	x		
Realizar recomendaciones y conclusiones para proceder a la entrega de resultados.					X	X
<b>Referencias.</b>						
<p>Alastruey, Gómez. (2013). Guía de Introducción a los Riesgos Psicosociales Organizados. España: Osalan.</p>						

Benavides, J. (2015, 2 de julio). Factores de riesgo psicosocial asociado a la violencia intrafamiliar en trabajadores de una empresa cementera. Redalyc. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13904645100>

Cebey, M., y Ferrari, L. (2010). Funciones, Expectativas y Riesgos Psicosociales del Trabajo Contemporáneo. Editorial *Anuario de Investigaciones*, XVII, 91-98

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Psicosociales UGT Andalucía. (2009). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Andalucía, España: Lienzo Gráfico.

González-Trijueque, D., Giachero, S., y Delgado, S. (2012). Riesgos Psicosociales en el Lugar de Trabajo. URUGUAY: Editorial *Ciencias Psicológicas*, (1), 75-87.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Perú: Revista de Medicina y Salud Pública*, 29 (2), 237-341

Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. (octubre de 2013). Cem, p.17

Juan, C. Eleonora, F., Mónica, R., Leonor, A., Carlos, R., Irma, G., y otros

(2013). Psicología Organizacional Perspectivas y Avances.

Eco ediciones, 20, 89

Johana, P, y Ana, R, (2011). Riesgos Psicosociales desde la Perspectiva de la

Calidad de Vida Laboral. Colombia: Editorial Acta Colombiana de

Psicología Vl. 14 (2): 27-34, 2011

Arenas, F. (2013, 11de marzo). Factores de Riesgo Psicosocial en una Industria

Alimenticia de la Ciudad de Cali. Redalyc. Recuperado de

<http://redalyc.org/articulo.oa?id=80127000004>

ANEXOS















**Seccional Bucaramanga**  
**Escuela de Ciencias Sociales**  
**Facultad de Psicología**