

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

### INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE 5S EN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

OTÁLORA BARÓN, Diego Felipe

#### PALABRAS CLAVE

Estrés laboral, riesgo psicosocial, causas, agente, respuesta, clima organizacional, efectos, ambiente de trabajo, estresores, ausentismo, factores de riesgo psicosocial, sistema de vigilancia epidemiológica.

#### DESCRIPCION

La investigación tuvo como objetivo identificar el impacto de la implementación de la metodología de las 5s en Colpensiones en relación con la generación del estrés laboral. Se seleccionó una muestra de 220 colaboradores de las áreas de apoyo, se les aplicó una encuesta con 10 Ítems, para medir variables relacionadas con aspectos sobre el impacto de la metodología de 5s en el ambiente de trabajo.

#### FUENTES

Las fuentes consultadas fueron: 28  
36 referencias sobre acoso laboral.  
5 decretos, leyes y resoluciones  
relacionadas con riesgo psicosocial  
5 artículos de investigación

#### CONTENIDO

La investigación pretende establecer la importancia de implementar una metodología estructurada que permita impactar en forma positiva el ambiente de trabajo como una de las variables generadoras de estrés laboral en Colpensiones. **Antecedentes** Teniendo en cuenta las investigaciones realizadas así como un mapeo de la percepción de los colaboradores de Colpensiones en relación con la relación del ambiente de trabajo y el estrés laboral que se genera en trabajadores con funciones administrativas referente al entorno laboral, se

hace preponderante implementar una estrategia que permita identificar la incidencia de la percepción de un ambiente de trabajo armónico con el manejo diario de situaciones generadoras de estrés laboral como son: el manejo de documentación, la percepción visual del puesto de trabajo y otras asociadas al orden en torno a las tareas urgentes o prioritarias y la cotidianidad de las actividades. Así mismo es importante tener en cuenta que las organizaciones han despertado un interés genuino en relación con estructurar estrategias que permitan mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores dentro de las cuales el puesto de trabajo tiene una importancia básica, ya que es el espacio físico con el que interactúan permanentemente los colaboradores que cumplen funciones de carácter administrativo y que exigen posturas sedentes habituales que hacen que los colaboradores den gran importancia a la percepción que se tiene sobre el espacio de trabajo asignado. Todo esto tiene incidencia dentro de los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores

Con base en la revisión de antecedentes investigativos en el contexto internacional y nacional, alusivo al tema del estrés laboral como un factor importante en la afectación de la condición de salud de los trabajadores en las organizaciones y entendido como un fenómeno que se presenta a nivel organizacional y se hace evidente en todas las empresas del mundo, es por esto que surge la importancia de un estudio que tenga en cuenta la relación entre el puesto de trabajo y la percepción de ausencia de control que desencadena en el estrés laboral en los trabajadores.

Durante las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral. La obligación de prevenir esos riesgos ha sido claramente establecida en la Directiva Marco 89/391 del Consejo Europeo y en la legislación que se ha derivado de ella. De forma específica, se

establece en esa Directiva la obligación del empleador de “garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (a.5.1). Para ello, el empleador tiene la obligación de evaluar y prevenir los riesgos laborales, incluidos los de carácter psicosocial. Estas exigencias legales plantean a la investigación un buen número de cuestiones, requieren el desarrollo de la tecnología adecuada para llevar a cabo la evaluación de riesgos de forma fiable y válida y demandan estrategias y técnicas para su prevención eficaz. De hecho, varias publicaciones han presentado los retos y logros en este campo desde la década de los noventa (Cox, Griffiths y Rial González, 2000; EASHW, 2002; Peiró y Bravo, 1999).

En la última década, la Comisión Europea en su Agenda social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012)<sup>2</sup> ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Además, los agentes sociales europeos, en el año 2004, han firmado un acuerdo marco sobre el estrés laboral<sup>3</sup> que tiene como objetivo proporcionar a los empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar y prevenir o gestionar los problemas relacionados con el estrés laboral.

Ahora bien, los cambios en la realidad laboral están requiriendo una revisión de los supuestos sobre los que se ha desarrollado esa investigación y un replanteamiento que permita considerar de forma más adecuada las nuevas cuestiones. En efecto, las políticas de prevención plantean nuevos enfoques, cuestiones y demandas a la investigación sobre estrés laboral. Vamos a considerar aquí cuatro de ellas que, en nuestra opinión, son especialmente relevantes. En primer lugar, una consideración positiva de las condiciones de trabajo, seguridad y la salud laboral. La prevención no puede limitarse a evitar los accidentes y las enfermedades. Es necesario que se promueva el bienestar bio-psico-social de los trabajadores.

### **Metodología**

La investigación fue realizada teniendo en cuenta el enfoque cualitativo, utiliza una metodología descriptiva cuyo dominio de estudio suele ser restringido, por lo que el número de sujetos es reducido. No existe manipulación de variables ni intervención por parte del investigador

que solamente se limita a observar la situación que tiene lugar en un contexto natural. Para esta investigación la población de estudio es de 514 trabajadores de las áreas de apoyo con funciones administrativas y se calculó la muestra de 220 trabajadores, hombres y mujeres, de la Administradora Colombiana de pensiones – Colpensiones, ubicados en la ciudad de Bogotá, los cuales desempeñan funciones de tipo administrativo de los niveles técnico y profesional.

### **CONCLUSIONES**

El 43% de los trabajadores encuestados ha manifestado un aumento en la percepción de aplicar metodologías de orden y aseo que permiten mejorar la organización en el puesto de trabajo, estableciéndose adicionalmente que al terminar la jornada el puesto de trabajo se encuentra ordenado, lo cual establece que se percibe una mejora en la organización de los ámbitos de trabajo.

Se percibe una mejora sustancial en la percepción de los trabajadores en torno a la sensación de agobio que establece adicionalmente sensaciones de ansiedad que afectan al trabajador en su desempeño y pueden afectar su condición de salud.

Los trabajadores consideran posterior a la implementación de la metodología de 5s que tiene hábitos de orden y aseo que ponen en práctica en sus puestos de trabajo, aspecto que evidencia la importancia de realizar estrategias de fortalecimiento de la cultura de organización que deben tener los trabajadores en aras de mejorar sus propias condiciones de trabajo.

### **ANEXOS**

La investigación incluye 9 anexos: el primero, segundo y tercero, son las piezas de expectativa de la campaña de orden y aseo, el cuarto, es la pieza de clasificación de las 5S, el quinto, es la pieza de organización de las 5S, el sexto, es la pieza de limpieza de las 5S, el séptimo, es la pieza de estandarización de las 5S, el octavo, es la pieza de disciplina de las 5S y el noveno, es la encuesta que se aplicó en el desarrollo del proyecto.

**INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE 5S  
EN LA GENERACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**

**OTÁLORA BARÓN, DIEGO FELIPE**

**AUTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL**

**TRABAJO**

**BOGOTA D.C., JULIO DE 2019**

**INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE 5S  
EN LA GENERACIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**

**VARGAS GONZÁLEZ, IVÁN  
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
BOGOTA D.C., JULIO DE 2019**

A mi esposa, Sandra Milena por su apoyo y comprensión

A mis hijos Nicolás y Samuel

## CONTENIDO

LISTA DE ILUSTRACIONES .....	8
LISTA DE ANEXOS .....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1 DESCRPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2 PREGUNTA PROBLEMA .....	18
2. JUSTIFICACIÓN.....	19
3. OBJETIVOS.....	21
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	21
4. MARCO REFERENCIAL.....	22
4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	22
5. MARCO LEGAL .....	31
6. MARCO CONCEPTUAL.....	38
7. MARCO TEÓRICO.....	44
7.1 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?.....	45
7.2 RESPUESTA ANTE EL ESTRÉS.....	45
7.3 ESTRESORES.....	46
7.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL .....	48
7.5 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.....	53
7.6 METODOLOGÍAS DE ORDEN Y ASEO .....	54
8. HIPÓTESIS .....	60
8.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	62
8.2 HIPÓTESIS NULA .....	62
8.3 HIPÓTESIS ALTERNA.....	62
8.4 VARIABLES .....	62

8.4.1 Variable Independiente .....	63
8.4.2 Variable dependiente .....	64
9. MARCO METODOLÓGICO .....	65
9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	65
9.2 POBLACIÓN .....	66
9.3 MUESTRA .....	66
9.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO .....	67
9.5 MUESTREO.....	68
9.6 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD .....	69
10. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	70
11. CONCLUSIONES.....	82
12. DISCUSIÓN.....	84
13. RECOMENDACIONES .....	86
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	87
15. ANEXOS.....	90

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Pregunta 1 Encuesta Inicial .....	72
Ilustración 2. Pregunta 2 Encuesta Inicial .....	72
Ilustración 3. Pregunta 3 Encuesta Inicial .....	73
Ilustración 4. Pregunta 4 Encuesta Inicial .....	73
Ilustración 5. Pregunta 5 Encuesta Inicial .....	74
Ilustración 6. Pregunta 6 Encuesta Inicial .....	74
Ilustración 7. Pregunta 7 Encuesta Inicial .....	75
Ilustración 8. Pregunta 8 Encuesta Inicial .....	75
Ilustración 9. Pregunta 9 Encuesta Inicial .....	76
Ilustración 10. Pregunta 10 Encuesta Inicial .....	76
Ilustración 11. Pregunta 1 Encuesta Final .....	77
Ilustración 12. Pregunta 2 Encuesta Final .....	78
Ilustración 13. Pregunta 3 Encuesta Final .....	78
Ilustración 14. Pregunta 4 Encuesta Final .....	79
Ilustración 15. Pregunta 5 Encuesta Final .....	79
Ilustración 16. Pregunta 6 Encuesta Final .....	80
Ilustración 17. Pregunta 7 Encuesta Final .....	80
Ilustración 18. Pregunta 8 Encuesta Final .....	81
Ilustración 19. Pregunta 9 Encuesta Final .....	81
Ilustración 20. Pregunta 10 Encuesta Final .....	82

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Pieza Expectativa Semana 1. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	92
Anexo 2. Pieza Expectativa Semana 2. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	92
Anexo 3. Pieza Expectativa Semana 3. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	93
Anexo 4. Pieza Clasificación. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	93
Anexo 5. Pieza Organización. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	94
Anexo 6. Pieza Limpieza. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	94
Anexo 7. Pieza Estandarización. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	95
Anexo 8. Pieza Disciplina. Programa Orden y aseo Colpensiones.....	95
Anexo 9. Encuesta. Programa Orden y aseo Colpensiones .....	96

## **RESUMEN**

Este estudio comprende la investigación para conocer la incidencia de la implementación de una metodología de 5s en la percepción de estrés laboral, con el diseño de una encuesta, para consecución de datos, de una muestra de 220 trabajadores de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones.

El estrés laboral entendido como “un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad”. El desconocimiento de metodologías de orden y aseo que permitan establecer hábitos de trabajo organizados en los puestos de trabajo y la ausencia de la implementación de estrategias orientadas a generar comportamientos de orden y aseo inciden en la generación de estrés laboral. Así mismo la falta de autorregulación para generar de forma autónoma conductas asociadas a una disciplina de orden en el puesto de trabajo inciden en temas como ansiedad y sensación de pérdida de control en el puesto de trabajo.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, riesgo psicosocial, causas, agente, respuesta, clima organizacional, efectos, ambiente de trabajo, estresores, ausentismo, factores de riesgo psicosocial, sistema de vigilancia epidemiológica.

**ABSTRACT**

This study includes the investigation to know the incidence of the implementation of a methodology of 5s in the perception of work stress, with the design of a survey, to obtain data, of a sample of 220 workers of the Colombian Pensions Administrator - Colpensiones .

Work stress understood as "an important imbalance between the demand and the response capacity of the individual under conditions in which failure to meet this demand has important consequences. According to this definition, stress would occur when the individual perceives that the demands of the environment exceed their capacities to deal with them and, in addition, assesses this situation as threatening to their stability. " The ignorance of order and cleanliness methodologies that allow establishing work habits organized in the workplace and the absence of the implementation of strategies aimed at generating order and cleanliness behaviors affect the generation of work stress. Likewise, the lack of self-regulation to autonomously generate behaviors associated with a discipline of order in the workplace affect issues such as anxiety and a sense of loss of control in the workplace.

**KEY WORDS:** Work stress, psychosocial risk, causes, agent, response, organizational climate, effects, work environment, stressors, absenteeism, psychosocial risk factors, epidemiological surveillance system.

## INTRODUCCIÓN

La actualidad organizacional está enmarcada por una fuerte tendencia administrativa relacionada por la gestión de las emociones de sus colaboradores basada en el sentido de pertenencia y los factores intrínsecos de motivación que inciden en el desarrollo de comportamientos potenciadores de estrés laboral. Las empresas deben establecer políticas y definir estrategias orientadas a identificar los intereses de los colaboradores para poder estructurar programas dirigidos a generar satisfactores que estén relacionados con la cultura y el clima organizacional de la empresa, buscando elevar sus niveles de calidad y competitividad, los cuales están íntimamente relacionados con los niveles motivacionales de los colaboradores y el ajuste de los intereses organizacionales y los intereses individuales de las personas que conforman la organización.

De acuerdo con lo anterior la gestión de recursos humanos debe tener dentro de su radar estratégico la articulación de metas y objetivos que tengan en cuenta las diversas variables que afectan a sus colaboradores y que están enmarcadas desde la estructura organizacional hasta el ambiente laboral. La gestión de talento humano ha sido definida como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009), lo cual reafirma lo previamente establecido en torno a la definición de procesos que se cimenten en pilares que estén orientados a generar motivación en el colaborador. Para efectos del presente proyecto es importante citar que la gestión de talento humano “son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y

ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía”, Dessler, G (2006), Administración de Personal. Pearson Educación.; definición que nos acerca al objeto del presente proyecto de investigación y que está relacionado con el ambiente de trabajo y su incidencia en la aparición de factores de riesgo psicosocial que puedan afectar a los colaboradores y su estado de salud, así como su desempeño laboral. La evolución en el pensamiento estratégico de las organizaciones ha llevado a que la gestión de talento humano cobre una importancia inusitada involucrando otras dimensiones que inicialmente no se tenían en cuenta y que necesariamente aportan a los procesos de generación de sentido de pertenencia en los colaboradores y a la búsqueda de ambientes de trabajo sanos, seguros y por ende productivos.

Es así como en las organizaciones se debe propender por establecer acciones encaminadas a generar satisfacción en los individuos que las conforman y este punto nos lleva a considerar dentro de la teoría de necesidades de Maslow, el nivel asociado con las necesidades de seguridad y protección y que tienen como finalidad favorecer la percepción de seguridad física y de salud.

De acuerdo con lo anterior es importante tener en cuenta dentro de los lineamientos empresariales que los factores intrínsecos de motivación están relacionados con percepciones de seguridad del individuo y que en un porcentaje relevante están asociados al entorno, es decir al ambiente de trabajo, con lo cual y como parte de la intención organizacional de fortalecer el talento humano se hace preponderante tener en cuenta teorías o metodologías que apunten a mejorar el ambiente de trabajo, ya sea por políticas institucionales o por iniciativas de cultura.

La metodología 5S es un concepto de origen japonés que hace parte de la filosofía de mejoramiento continuo y que pretende mejorar las condiciones de trabajo mediante la generación de una disciplina de orden y aseo que permite trabajar en espacios limpios y ordenados y que posibilitan la creación de armonía entre el colaborador y el puesto de trabajo, estableciendo beneficios concretos, tales como:

- Involucrar a todos los empleados en una herramienta eficaz y sencilla.
- Ayudar en la eliminación de desperdicios.
- Reducir los riesgos de accidentes.
- Reducir el estrés de los empleados al no tener que hacer tareas frustrantes.
- Mejora de los procesos de comunicación interna.

De acuerdo con lo planteado uno de los aspectos que mayor impacto están generando en los colaboradores de las organizaciones en Colombia es el llamado estrés laboral, que está relacionado con las exigencias del cargo y los recursos disponibles para responder a esas exigencias, dentro de los cuales se encuentra el ambiente de trabajo.

El estrés consiste en un esquema de reacciones que prepara el organismo de las personas para afrontar las situaciones que los afectan, incluido el ambiente de trabajo, el cual es una parte esencial de la vida de las personas debido a los tiempos de exposición presentes.

Es así como el estrés debe ser tenido en cuenta como uno de los factores de riesgo que más inciden en los colaboradores de una empresa, para lo cual es importante implementar acciones de control sobre las variables que lo exacerban, dentro de las cuales se incluye el puesto de trabajo como parte del ambiente de trabajo.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en cuenta los resultados de la II Encuesta de Seguridad y Salud en el trabajo, realizada en el año 2013 y publicada en el año 2015, se ha dado a conocer que el estrés produce consecuencias negativas para los temas asociados a la salud y calidad de vida de los trabajadores tanto en su ámbito laboral como en el entorno familiar, por tal motivo, se recomienda que las empresas y organizaciones deben contar con un programa adecuado de Seguridad y Salud en el Trabajo para evitarlo, al mismo tiempo los colaboradores deben poseer hábitos saludables que permitan tomar conciencia en relación con la importancia del tema.

El primer concepto de estrés tiene su origen en la década de los 30's, cuando el estudiante de medicina Hans Selye, de la Universidad de Praga, observó que todas las personas afectadas en su condición de salud a quienes estudiaba, cada uno con una sintomatología variada de trastornos, presentaban signos de afectación comunes, diferentes a la enfermedad detectada, llegando a definir el estrés como “una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”, Selye, H. (1993). *History of the Stress Concept*. En L. Goldberger y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects*. Nueva York: The Free Press. Las psicologías clínica y empresarial han estudiado este concepto, buscando explicaciones asociadas a por qué los seres humanos tienden a estresarse y por qué ciertos estímulos actúan de manera diferente en cada persona, llegando a definir el estrés como: “Un estado de cansancio mental

provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; situación que suele provocar trastornos físicos y mentales”.

El estrés laboral es una de las afectaciones que más perjudican la salud o el bienestar del individuo, y que se derivan de una situación de trabajo en la que se presentan unas condiciones psicosociales adversas o poco favorables, las cuales pueden originarse por factores intrínsecos o extrínsecos, dentro de los cuales se identifica el ambiente de trabajo o clima organizacional.

El estrés asociado al trabajo es percibido por los colaboradores con connotaciones negativas que afectan la salud, situación que tiene como consecuencia el desencadenamiento de un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que generalmente impactan al servidor y como consecuencia de lo anterior a la organización.

En términos generales el estrés se produce por los siguientes aspectos:

- Ambiente físico de trabajo (puesto de trabajo) y contenidos del cargo que se desempeña.
- Desempeño de tareas, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.
- Relaciones trabajo-familia (ambos aspectos no se compaginan).

Deficiencias en la gestión organizacional en temas referentes a las adecuaciones de los espacios de trabajo, aspecto que se encuentra descuidado por tenerse la percepción que el puesto de trabajo no es un factor determinante, pueden llegar a ser una de las causas más comunes de estrés laboral, pues puede acabar convirtiendo cada situación en poco más que sinónimo de ansiedad, desorganización y falta de foco. Teniendo en cuenta lo anterior se

hace necesario realizar intervenciones enfocadas en la generación de hábitos de orden y aseo que estén referidos a la forma de clasificar, organizar y estandarizar los elementos asignados a los puestos de trabajo, así como los equipos que permiten a los colaboradores realizar sus labores.

Acorde con lo establecido previamente las organizaciones tienen la responsabilidad de establecer políticas y directrices dirigidas a la generación de una cultura del cuidado personal que involucre lo referente al orden y aseo de los puestos de trabajo, así como de las zonas comunes que existen a nivel empresarial.

Una herramienta eficaz y que se ha convertido en una buena práctica, consiste en el desarrollo de programas de 5S en las organizaciones, los cuales buscan cerrar brechas de organización y aseo en los puestos de trabajo, acorde con políticas de convivencia y respeto de los espacios de trabajo.

Lo anterior teniendo en cuenta que en las organizaciones colombianas cuando se trata el tema de estrés laboral siempre se tiende a generalizar hablando de aspectos emocionales excluyentes y se pierde la visión integral de como minimizar los impactos asociados a los factores estresantes presentes en el ámbito organizacional.

Conforme con lo planteado las organizaciones deben establecer acciones prioritarias encaminadas a poder articular los programas de vigilancia epidemiológica con las estrategias de bienestar que se identifican para los colaboradores debido a que las variables que son impactadas por cada uno de ellos en la mayoría de los casos obedecen a una misma genética organizacional y tienen efectos similares en torno a la emocionalidad de los trabajadores.

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés; Así mismo, es importante evidenciar que los riesgos psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo (Ministerio de Protección Social, 2007). Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

## **1.2 PREGUNTA PROBLEMA**

De acuerdo con lo expuesto se hace preponderante establecer la problemática desde un escenario integrador que permita generar acciones que realmente impacten de manera positiva en los colaboradores, para lo cual se formula el siguiente problema:

¿Tienen las condiciones del puesto tales como la organización, el orden y el aseo de trabajo, asignado a los funcionarios, impacto directo sobre los niveles de estrés laboral de los colaboradores de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones?

## 2. JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral es un tipo de afectación de la salud asociado al clima organizacional o ámbito de trabajo, que puede llegar a tener consecuencias puntuales o crónicas, aunque la mayoría de los casos identificados en las empresas corresponden al segundo caso, no deja de ser menos importante el que se asocia a aspectos puntuales que afectan a los trabajadores como el entorno físico del puesto de trabajo, así mismo es importante aclarar que el estrés laboral puede ser positivo o negativo, Kung, C. S. y Chan, C. K. (2014). Differential roles of positive and negative perfectionism in predicting occupational eustress and distress. *Personality and Individual Differences*; el estrés positivo se refiere a las respuestas innatas genéticamente de las personas ante las situaciones que las puedan afectar que no tienen efecto perjudicial para la salud integral de los trabajadores o seres humanos, mientras que el estrés negativo tiene una afectación directa sobre condición de salud de los trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior para la investigación se tendrá en cuenta el estrés negativo que tiene incidencia sobre la condición de salud de los trabajadores de Colpensiones. Conforme con lo establecido se hace preponderante establecer los factores que inciden en la generación de estrés laboral y el impacto que tiene sobre los trabajadores y su desempeño laboral, para lo cual es importante considerar que se presenta un aumento considerable de incapacidades asociadas al factor estrés laboral en las organizaciones y que impactan de forma negativa la dinámica de las empresas colombianas.

Conforme con lo anterior es trascendental establecer que el trabajo constituye un factor de gran relevancia en la vida de las personas y acorde con las condiciones laborales existentes se pasa la mayor parte del tiempo en las organizaciones desarrollando las funciones propias de los cargos asignados, en puestos de trabajo que deben tener unas

condiciones y características adecuadas que permitan a los trabajadores percibir un ambiente de trabajo sano y agradable. Dentro de los estudios realizados y en la implementación de instrumentos que miden los factores asociados al riesgo psicosocial se tiene en cuenta el ambiente de trabajo como un generador de estrés laboral, razón por la cual es importante poder establecer metodologías de control que permitan mitigar los efectos de dicho factor en la salud de los trabajadores.

Acorde con lo establecido es importante establecer la correlación que existe entre un puesto de trabajo en condiciones adecuadas de orden y limpieza sobre la percepción del trabajador de control en su puesto de trabajo, aspecto que puede detonar estresores asociados con la sensación de ausencia de control en documentos, espacio físico y ambiente de trabajo.

Para concluir, se debe afirmar que el puesto de trabajo no ha sido considerado como un factor desencadenante de estrés laboral, por lo cual se hace necesario esta investigación como un aporte para establecer si la implementación de metodologías como las 5s pueden tener impacto en la disminución de la sensación de estrés en los trabajadores de Colpensiones.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer si existe relación directa entre las condiciones del puesto de trabajo y la generación de estrés en los colaboradores de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, para poder implementar estrategias orientadas a fortalecer el ambiente de trabajo estableciendo el desarrollo de hábitos de trabajo de orden y aseo que minimicen la percepción de ausencia de control funcional, elevando los niveles motivacionales en los colaboradores de la organización.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un estudio de percepción relacionado con la sensación de afectación del control emocional que se genera en los colaboradores en relación con el ambiente de trabajo desordenado del puesto de trabajo mediante la aplicación de una encuesta de percepción.
- Realizar un estudio de percepción de estrés laboral en los colaboradores de Colpensiones asociado a las condiciones del puesto de trabajo.
- Realizar una intervención con la estrategia metodológica de 5s para generar hábitos de orden y aseo en los colaboradores de Colpensiones.
- Conocer el porcentaje de trabajadores que perciben el puesto de trabajo como un factor estresante.

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Con base en la revisión de antecedentes investigativos en el contexto internacional y nacional, en la temática relacionada con el tema del estrés laboral como uno de los factores más importantes en la afectación de la condición de salud de los trabajadores en las empresas y entendido el estrés como un agente que afecta el ambiente de trabajo y se hace evidente en todas las empresas del mundo, es por esto que surge la importancia de un estudio que tenga en cuenta la relación entre el puesto de trabajo y la percepción de ausencia de control que desencadena en el estrés laboral en los trabajadores.

Durante las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral acorde con el impacto que se ha venido acentuando cotidianamente. La responsabilidad de realizar prevención sobre esos riesgos ha sido claramente establecida en la Directiva Marco 89/391 del Consejo Europeo y en la legislación que se ha derivado de ella. De forma específica, se establece en esa Directiva la obligación del empleador de “garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (a.5.1). Para ello, el empleador tiene la obligación de evaluar y prevenir los riesgos laborales, incluidos los de carácter psicosocial. Estas exigencias legales plantean a la investigación un buen número de cuestiones, requieren el desarrollo de metodologías adecuadas para llevar a cabo la evaluación de riesgos de forma fiable y válida y demandan estrategias y técnicas para su prevención eficaz. De hecho, varias publicaciones han

presentado los retos y logros en este campo desde la década de los noventa (Cox, Griffiths y Rial González, 2000; EASHW, 2002; Peiró y Bravo, 1999).

En los últimos años, la Comisión Europea ha trabajado fuertemente en su Agenda social temas asociados para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo y ha establecido lineamientos que tienen como objetivo la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Además, los agentes sociales europeos, en el año 2004, firmaron un acuerdo marco sobre el estrés laboral que tiene como objetivo proporcionar a los empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar y prevenir o gestionar los problemas relacionados con el estrés laboral.

Las transformaciones organizacionales y los cambios en la realidad laboral están requiriendo una revisión de los supuestos sobre los que se ha desarrollado esa investigación y un replanteamiento que permita considerar de forma más adecuada las nuevas cuestiones asociadas con el entorno físico de los puestos de trabajo. En efecto, las políticas de prevención plantean nuevos enfoques, cuestiones y demandas a la investigación sobre estrés laboral. Vamos a considerar aquí cuatro de ellas que, en nuestra opinión, son especialmente relevantes. En primer lugar, una consideración positiva de las condiciones de trabajo, seguridad y la salud laboral. La prevención no puede limitarse a evitar los accidentes de trabajo que se ocasionen por actividades laborales y las enfermedades profesionales producto de la exposición de los trabajadores a condiciones ambientales específicas. Es necesario que las organizaciones generen acciones que promuevan el bienestar biológico, psicológico y social de los trabajadores. De forma clara, la Estrategia comunitaria 2007-2012 establece: “Nuestro objetivo debería ser lograr una situación en la cual el trabajo incremente la salud y el bienestar personal, y el acceso al mercado laboral y

el mantenimiento del empleo mejoren la salud global de la población”. En segundo lugar, esa Estrategia señala que “la naturaleza de los riesgos profesionales cambia al ritmo del incremento de las innovaciones, del desarrollo de nuevos factores de riesgo (violencia en el trabajo, incluido el acoso moral y sexual, y las adicciones) y de la transformación del trabajo (vida profesional más fragmentada). Esos cambios exigen comprender mejor el fenómeno a través de una investigación especializada, con objeto de definir medidas de prevención eficaces”. Lógicamente, el análisis de esos riesgos implica la formulación de nuevos modelos en la investigación sobre el estrés.

En tercer lugar, se insiste en el carácter preventivo y anticipatorio de las estrategias que se definan en torno de las acciones encaminadas a la construcción de una cultura de la prevención a través de la información, capacitación y participación de los trabajadores. Es importante establecer que en la década de los 80’s ya se establecía una fuerte orientación hacia la generación de una cultura de prevención. En esa misma dirección, la Estrategia 2007-2012 ha insistido en la necesidad de “fomentar los cambios de comportamiento entre los trabajadores y animar a los empresarios a que adopten enfoques que favorezcan la salud”. Al poner el énfasis en la cultura de seguridad se presta atención no solo en el nivel individual sino en el colectivo, señalando la necesidad de construir organizaciones saludables. Por ello, se requiere una “especial atención a la formación de los jóvenes empresarios en materia de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como a la formación de los trabajadores en lo que respecta a los riesgos en la empresa y a los medios de prevenirlos y de luchar contra ellos” (Comunidad Europea, 2007, punto 6.1).

En resumen, se han identificado cuatro aspectos que tienen una tendencia marcada en la investigación sobre el estrés en el trabajo: un enfoque que parte de los aspectos

positivos relacionados con la salud de los trabajadores y el bienestar laboral, un redireccionamiento de los modelos teóricos que tienen como objetivo fortalecer la comprensión de las nuevas realidades organizacionales, una consideración anticipatoria del estrés dentro de un marco preventivo y un enfoque colectivo del mismo, es decir una visión general y no particular del tema. Estos nuevos aspectos enunciados han generado una revisión más profunda de los modelos teóricos que han inspirado el paradigma heredado desde hace más de medio siglo en relación con el estrés laboral.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, la investigación sobre estrés laboral, ha estado orientada a identificar supuestos cuyas limitaciones han sido señaladas recientemente. En primer lugar, esa investigación ha prestado atención casi exclusiva a los aspectos negativos del estrés, comúnmente conocido como “distress”, y su incidencia en las condiciones de salud de los trabajadores y los temas asociados al bienestar laboral. En segundo lugar, ese fenómeno se ha estandarizado como desajuste con tendencias negativas entre los trabajadores y el trabajo. En tercer lugar, y este es un aspecto muy importante, se ha minimizado la incidencia de las emociones en los estudios de estrés laboral, y las respuestas afectivas han sido analizadas sobre todo en su dimensión negativa”, Lazarus, RS (1993), *From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks*, *Annu Rev Psychol*. En cuarto lugar, se han estudiado las respuestas de afrontamiento reactivo y su eficacia para controlar o mitigar los efectos negativos del estrés. Por último, el estrés ha sido estudiado como un fenómeno individual con poca atención a su carácter colectivo, lo cual puede tener como consecuencia que los factores de generación del estrés no se estén observando de manera integral. Se ha puesto el énfasis en las diferencias individuales en estrés y en la resistencia y vulnerabilidad ante el mismo. Esto no significa que se hayan

olvidado completamente los aspectos sociales, pero han sido considerados, sobre todo, como fuentes de estrés o como amortiguadores de la relación entre esas fuentes de estrés y sus consecuencias.

Desde los años noventa, han venido planteándose críticas a estos supuestos. En su mayoría proceden de tradiciones de investigación alternativas a la corriente principal. Así, la teoría cultural del estrés resalta su carácter de símbolo compartido dentro de la cultura de la organización, indicando la naturaleza colectiva de las percepciones de estrés (Abbot, 1990). Por su parte, el análisis de los fenómenos institucionales, culturales y políticos de las organizaciones ha señalado las diferencias entre grupos en función de su posición estructural y de su estatus de poder, subrayando las limitaciones de un enfoque individualista que resalta el carácter del sujeto como agente responsable del manejo de su estrés, Meyerson, DE (1994), *Interpretations of stress in institutions: the cultural production of ambiguity and burnout*, Administrative science quarterly Cornell University Graduate School of Business and Public Administration.

Así pues, la tradición investigadora sobre el estrés laboral presenta una serie de limitaciones que requieren revisión, habida cuenta de los cambios producidos en el trabajo, la empresa y la sociedad. La investigación no puede limitarse al análisis de las experiencias individuales de estrés ni suponer que el individuo es el único responsable de su manejo. En muchos casos, el control de las fuentes de estrés laboral queda fuera del alcance del individuo y está inmerso en estructuras y procesos gestionados por la organización. Tampoco cabe limitar el análisis al estudio de las diferencias individuales, debiendo considerar los aspectos psicosociales, culturales y estructurales. Finalmente, se ha de cuestionar el proceso de naturalización del estrés y abordar su estudio como fenómeno

socialmente construido, en el que influyen las estructuras de poder. Estas críticas han abierto nuevos temas y oportunidades en la investigación.

Los fenómenos relevantes del trabajo están cambiando. La actividad de trabajo es cada vez más cognitiva y con frecuencia implica trabajo emocional. Estos cambios requieren la ampliación y redefinición de modelos y dominios de investigación sobre el estrés laboral. De hecho, estudios recientes están planteado de forma más comprensiva el análisis de las fuentes de estrés en el trabajo incluyendo, además de las condiciones laborales, las políticas y prácticas de recursos humanos. Todo ello requiere una revisión de los modelos teóricos utilizados en la investigación. Desde los setenta, la mayoría de esos modelos se ha centrado en el análisis del desajuste entre la persona y el trabajo. Ese desajuste se da cuando las demandas del trabajo son amenazantes o nocivas y la persona no cuenta con la posibilidad de controlarlas o con los recursos para afrontarlas. Diversos modelos han realizado aportaciones relevantes desde esta lógica. El modelo Demandas–Control formulado por Karasek (1979; Karasek y Theorell, 1990, Johnson, Hall, y Theorell, 1989; Rodríguez, Bravo, Peiró y Schaufeli, 2001) ha demostrado que, bajo condiciones de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social el trabajo puede tener efectos negativos para la salud y bienestar del trabajador. Desde una lógica similar, el modelo Demandas–Recursos (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, y Schreurs, 2003) resalta la interacción entre la persona y el ambiente basándose en una concepción transaccional del estrés.

A pesar de sus valiosas aportaciones, estos modelos resultan insuficientes para explicar adecuadamente el estrés en el trabajo en la actualidad. El análisis de este fenómeno ya no puede ocuparse únicamente de la actividad laboral y sus condiciones. Ha de considerar otros fenómenos organizacionales y ambientales.

La Directiva Europea 89/391 obliga a las empresas a realizar un análisis de los riesgos, incluidos los psicosociales, para los diferentes puestos de trabajo. Esa evaluación ha sido definida como “un examen sistemático del trabajo que se realiza para considerar cuáles serían los daños o males que podría causar y si esos riesgos pudieran ser eliminados o, en caso contrario, qué medidas preventivas o protectoras deberían adoptarse para controlar los riesgos”, Cox T, Griffiths, A.J. (1996), *The assesment oy psychosocial hazards at work*. Chichester: Wiley and Sons. En el caso específico de los riesgos psicosociales, este análisis puede llevarse a cabo mediante distintos métodos como el cuestionario, la entrevista, la observación, los métodos cualitativos, etc. Los modelos que la inspiran han de estar basados en la investigación científica y para ello resulta especialmente relevante la investigación sobre estrés. La consideración de los riesgos psicosociales como estresores se beneficia del conocimiento científico existente sobre las fuentes de estrés y sus características principales.

La evaluación de riesgos ha de considerar también las aportaciones de la investigación sobre el estrés y el afrontamiento desde una perspectiva más proactiva. El diagnóstico de los riesgos ha de atender a aquellos signos que permitan anticipar amenazas y oportunidades y ha de ser más estratégico y orientado al futuro. Las organizaciones han de disponer de sensores e indicadores que señalen el grado en que nuevos eventos y condiciones pueden ser riesgos u oportunidades.

Las revisiones sobre las actuaciones publicadas en la prevención de riesgos psicosociales y del estrés ofrecen una visión interesante de los progresos que se van produciendo en este campo. La revisión realizada por Kompier, De Gier, Suldere and Draaisma (1994) muestra la situación en los comienzos de los noventa en cinco países

Europeos. Estos autores concluían que las prácticas de prevención de riesgos psicosociales, cuando se utilizaban, se caracterizaban por centrarse en el individuo más que en la organización y estaban orientadas a gestionar el estrés o reducir sus efectos más que a neutralizar o eliminar sus fuentes y causas.

En síntesis, las revisiones publicadas sobre la prevención de riesgos psicosociales y estrés muestran un predominio de las intervenciones focalizadas en el individuo y orientadas a evitar los efectos negativos del estrés.

La investigación desde la psicología positiva plantea la necesidad de diseñar e implantar intervenciones que promuevan oportunidades y retos para el desarrollo personal y social, y la promoción del bienestar de los trabajadores. No se trata únicamente de prevenir riesgos o corregir daños. Además de la prevención primaria (dirigida a eliminar los riesgos), secundaria (que persigue cambiar a las personas en la forma de percibir y abordar esos riesgos) y terciaria (orientada a paliar los efectos negativos o daños de la exposición a los riesgos) se ha señalado recientemente la importancia de realizar intervenciones que persiguen el desarrollo y promoción de experiencias positivas y de crecimiento, Kelloway, E. K., Hurrell, J. J., Jr., & Day, A. (2008). Workplace interventions for occupational stress. In K. Näswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.). Cabe mencionar entre ellas las que promuevan en los trabajadores la esperanza, el optimismo, la confianza y la autoeficacia en el trabajo. La filosofía que subyace es la de promover el diseño de trabajos saludables.

El enfoque positivo persigue implantar intervenciones que promuevan oportunidades de bienestar y salud y no solo la prevención de riesgos. Con el desarrollo del capital psicológico de los trabajadores se les dota de reservas que los preparan de manera más adecuada para afrontar el estrés negativo (distress) y facilitan la asunción de trabajos

retadores con mayores probabilidades de éxito y asumiendo unos costes razonables en su realización que no deterioren su salud.

## 5. MARCO LEGAL

Entendiendo la importancia de establecer un marco normativo que permita contextualizar lo referente al estrés laboral es necesario partir por realizar una revisión de los antecedentes históricos relacionados con el estrés y que permitirá visualizar en forma integral la necesidad de entender por qué existe un referente legal que se debe identificar para robustecer la investigación.

De acuerdo con lo anterior es necesario afirmar que el trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo y que están asociadas a las funciones y responsabilidades propias de los cargos organizacionales.

En el siglo XVIII Bernardo Ramazzini establece los primeros estudios y reseñas referentes a los riesgos asociados con el trabajo y sus efectos en la salud de las personas, al mismo tiempo y como parte de la revolución Francesa se constituyen los primeros escenarios de constitucionalidad en relación con temas asociados a los derechos de las personas, que serviría como posterior estructura para establecer las bases de la conceptualización de la salud laboral que se origina con el reconocimiento de los derechos de los trabajadores a su integridad física, mental y social, es decir a la integralidad del ser humano.

En el siglo XIX aparecen los sindicatos como organizaciones representativas de las organizaciones que buscan como objetivos la protección de los derechos de los trabajadores, garantizando dentro de su esencia la garantía de condiciones de trabajo adecuadas para los trabajadores acorde con las actividades realizadas y las

responsabilidades propias de cada uno de los cargos existentes en las empresas, situación que va a tener un efecto histórico fundamental en lo que se considera como la “lucha” por el desarrollo de condiciones seguras y salubres en los ambientes de trabajo.

En 1948 se presenta un hito fundamental en lo referente al reconocimiento de los derechos de los trabajadores, que consiste en el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por Naciones Unidas y que ha tenido un efecto permeador en los temas laborales, ya que los derechos sociales, al igual que los derechos laborales, son derechos humanos. Sin embargo, la vulneración de los derechos laborales se sigue haciendo notoria a pesar de ser considerados derechos humanos. Debido a la necesidad de asegurar a los trabajadores se ha buscado que los derechos humanos tengan un impacto en las relaciones de trabajo.

Desde que en el artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 se proclamó que toda persona tiene derecho al trabajo; a la libre elección de su trabajo; a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo; a la protección contra el desempleo; a igual salario por trabajo igual; a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure a la o el trabajador, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana; y el derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses, quedó signada con mucha claridad la consideración de que un grupo básico de derechos laborales eran indispensables para avanzar en el respeto a la dignidad y el desarrollo pleno del ser humano. Si no se hubieran establecido principios y estándares internacionales que regularan el acceso igualitario al trabajo, así como condiciones de desarrollo del mismo, algo sustancial hubiera faltado en este esfuerzo internacional resultado de luchas y acuerdos sociales, tales elementos constituyen el núcleo básico de los derechos laborales, que se detentan por el sólo hecho de ser humanos.

En 1989 se emite la Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo (Directiva 89/391 CEE), que constituyó un hito fundamental para la mejora en este ámbito. La Directiva garantiza unos requisitos mínimos en materia de salud y seguridad en toda Europa y, al mismo tiempo, permite a los Estados miembros mantener esos mínimos o establecer medidas más restrictivas. Lo importante de esta directiva consiste en los fundamentos establecidos que apuntan en forma directa a las condiciones de trabajo, a saber:

- El término «entorno de trabajo» se estableció de conformidad con lo dispuesto en el Convenio n° 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y define un enfoque moderno que tiene en cuenta la seguridad técnica y la prevención general de enfermedades.
- La Directiva tiene por objetivo establecer un mismo nivel de seguridad y salud a favor de todos los trabajadores.
- La Directiva obliga a los empresarios a adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar una mayor seguridad y salud en el trabajo.
- La Directiva introduce como elemento fundamental el principio de evaluación de riesgos y define sus principales elementos (por ejemplo, la identificación del riesgo, la participación de los trabajadores, la adopción de medidas adecuadas que otorguen carácter prioritario a la eliminación del riesgo en su origen, la documentación y la reevaluación periódicas de los peligros en el lugar de trabajo).
- La nueva obligación de adoptar medidas pone implícitamente de manifiesto la importancia de las nuevas formas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo en el marco de los procesos generales de gestión.

Todo lo anterior permite visualizar la necesidad imperante de tener en cuenta todos los factores de que puedan generar riesgos a los trabajadores entendiendo que cada factor tiene un impacto marginal que al ser integrado a otros factores podrá llegar a tener un efecto significativo.

Es así como los riesgos psicosociales tienen sus antecedentes en los factores asociados que tiene un efecto directo sobre los derechos fundamentales de los trabajadores en cuanto son factores que pueden ser controlables y que establecen unas obligaciones a las organizaciones de cumplimiento normativo o cultural que deben implementarse como base para el reconocimiento de los derechos asociados a las condiciones laborales.

Lo anterior nos lleva a tener claridad acerca que los factores de riesgo psicosocial afectan negativamente la salud de los trabajadores generando entre otras consecuencias como estrés, inseguridad laboral, desgaste profesional, etc.; situaciones que afectan la salud mental reflejándose en diagnósticos como ansiedad y depresión.

Teniendo en cuenta lo planteado es importante hacer una revisión normativa acerca de la legislación colombiana en torno a temáticas como los riesgos psicosociales y la estructura organizacional que debe ser diseñada para poder establecer controles pertinentes para los riesgos identificados y sus consecuencias.

En Decreto 1072 de 2015 establece en el Capítulo 6, Artículo 2.2.4.6.1 que las organizaciones deben “definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía

solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión”, para lo cual define que las empresas deben “adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones”, lo cual lleva a tener dentro del horizonte estratégico de las organizaciones la necesidad de estructura programas o planes de acción orientados a disminuir el impacto de los factores de riesgo identificados.

En el año 2008, el Ministerio de Trabajo expidió la Resolución 2646 por la cual “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación de origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”, teniéndose como base el Decreto 614 de 1984, en donde se establece que el objeto de la salud ocupacional consiste en proteger a las personas contra los riesgos identificados, así como la Resolución 1016 de 1989 la cual establece que las organizaciones están obligadas a ejecutar programas o estrategias para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

En Colombia, se hizo una reforma de todo el sistema de seguridad social en diciembre de 1993. La Ley N° 100 de ese año creó un Sistema de Seguridad Social Integral, con tres sistemas independientes para el manejo de pensiones, salud y riesgos profesionales. El objetivo fundamental de esta ley es aumentar la cobertura para la población en materia de seguridad social y hacer que el sistema funcione de forma más eficiente. Seis meses más tarde, mediante facultades extraordinarias conferidas por la Ley

N° 100, se publicó el Decreto N° 1295 que creó el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP) y se reglamentó su funcionamiento. Las prestaciones asistenciales y económicas contempladas en el nuevo SGRP no son sustancialmente diferentes de las que existían con anterioridad, pero la administración y el funcionamiento del sistema sí incluyeron reformas profundas. La más conocida es el paso de un sistema monopólico en manos de la institución gubernamental encargada de la seguridad social (Instituto de los Seguros Sociales) a un sistema abierto a la competencia, en el cual pueden coexistir entidades privadas, mixtas o públicas, que ofrezcan sus servicios y compitan por la afiliación de las empresas, bajo condiciones reguladas de servicios a ofrecer y de distribución de los aportes para su utilización. El SGRP tiene los siguientes objetivos:

- Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo, como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad;
- Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal que se presenten frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional;
- Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, derivadas de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional;

- Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgo ocupacionales.

Así mismo las empresas deben tener dentro de los documentos rectores de su planeación estratégica un “Reglamento Interno de Seguridad e Higiene”, documento de carácter obligatorio para todo tipo de organización, es de gran importancia ya que regula los deberes y limitaciones a los que deben ceñirse todos los trabajadores con relación a sus labores y a la convivencia dentro de la empresa.

El Reglamento Interno es una herramienta técnica y legal en el que se establecen las normas de funcionamiento de una organización. Su obligatoriedad está descrita en el Código del Trabajo, donde se determina que toda empresa debe elaborar este documento sin importar el número de trabajadores que se desempeñen en ella, dentro del cual se deben establecer los lineamientos orientados al cumplimiento normativo y a la generación de una cultura preventiva que permita monitorear en forma exitosa los riesgos identificados en las organizaciones, así como el establecimiento de las estrategias de control que permitan mitigar los impactos de los factores de riesgo en la salud de los colaboradores.

## 6. MARCO CONCEPTUAL

- Estrés: Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.
- Ambiente de trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.
- Ausentismo: Según El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España) es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas, etc). Dicho de otra forma, es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado (siempre y cuando este último sea inferior al primero), lo que es igual al tiempo perdido.
- Estrés laboral: Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
- Actos inseguros o subestándares: Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos de seguridad previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.

- **Calidad de vida en el trabajo:** Dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.
- **Control de riesgos:** Proceso de toma de decisiones para tratar y / o reducir los riesgos, para implantar las medidas correctoras, exigir su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia.
- **Condiciones de salud:** Son el conjunto de variables objetivas y subjetivas de orden fisiológico y sociocultural que determinan o condicionan el perfil sociodemográfico y de morbi-mortalidad de la población trabajadora. En su elaboración deben intervenir, además del personal de salud ocupacional, otras dependencias de la empresa encargadas de las acciones de bienestar social, con el fin de orientar en forma integral sus programas. Este diagnóstico se obtiene a través de un proceso de recopilación y análisis de la información sobre los perfiles sociodemográficos y de morbi-mortalidad de la población trabajadora y la opinión directa de los trabajadores sobre sus condiciones (signos y síntomas) a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo, al igual que sobre los hábitos que influyen sobre su bienestar y seguridad, a través de instrumentos como el auto reporte, encuestas, entre otros.
- **Cultura organizacional:** Se refiere al estilo de sistema sociotécnico que describe a cada empresa y su relación con los trabajadores por medio de modelos de organización. Define además el tipo de canales de comunicación establecidos en la empresa para dirigir los procesos y el manejo del personal, así como establecer

pautas y mecanismos para el manejo de dificultades y conflictos al interior de la empresa a través de la conciliación y la concertación.

- Factores Psicosociales: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su satisfacción personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo". Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo, Novena Reunión, Ginebra 1.984. Estos factores tienen la potencialidad de actuar sinérgicamente en la generación de los accidentes. Los determinantes de los factores psicosociales son mentalidad, motivaciones, interrelaciones humanas y factores intrínsecos.
- Higiene industrial: Disciplina que tiene por objeto el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones que se originan en el lugar de trabajo y que pueden causar enfermedades, perjuicios a la salud o al bienestar, incomodidades e ineficiencia entre los trabajadores o entre los ciudadanos de la comunidad.
- Medicina del trabajo: Es una disciplina que, partiendo del conocimiento del funcionamiento del cuerpo humano y del medio en que éste desarrolla su actividad, en este caso el laboral, tiene como objetivos la promoción de la salud (o prevención de la pérdida de salud), la curación de las enfermedades y la rehabilitación.
- Prevención de riesgos laborales: Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los

peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

- **Riesgo laboral:** Todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño.
- **Salud ocupacional:** Disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.
- **Amenaza:** Factores técnicos, naturales o sociales capaces de perturbar la integridad física de las personas o causar daño al medio ambiente.
- **Consecuencias:** Se refiere a las alteraciones negativas en el estado de salud de las personas, así como en las finanzas e imagen de la empresa.
- **Diagnóstico:** Calificación de una enfermedad de acuerdo con los síntomas que presenta el paciente.
- **Grado de control:** Son las medidas de prevención y control que la empresa ha puesto en práctica bien sea en la fuente, en el medio o en el receptor o trabajador. Del grado de control depende la probabilidad de ocurrencia del evento.
- **Panorama de Factores de Riesgo:** Es una estrategia metodológica que permite recopilar y analizar en forma sistemática y organizada los datos relacionados con la

identificación, localización, valoración y priorización de los factores de riesgo existentes en un contexto laboral, con el fin de planificar las medidas de prevención y control más convenientes y adecuadas.

- **Pausas activas:** Consiste en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos (Máximo 10 minutos), durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes sicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Se deben realizar en cualquier momento del día cuando se sienta pesadez corporal, fatiga muscular, incomodidad, angustia o sobreexcitación síquica; también pueden establecerse pausas rutinarias en mitad de la jornada laboral (una vez en la mañana y una en la tarde). Para su ejecución se debe estar cómodo y reposado, aflojar la ropa y sentir la acción relajante sobre cada parte del cuerpo que entra en acción.
- **Política de Seguridad:** Un requisito importante dentro de un sistema de gestión de calidad y seguridad es el cumplimiento de la legislación básica en materia de salud ocupacional y el compromiso por la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores. Para tal fin el más alto nivel directivo debe elaborar y firmar una política de salud ocupacional, que incluya el deseo expreso de mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y otro tipo de pérdidas. Por lo tanto, esta debe incluir en enunciados generales, lo objetivos a alcanzar en materia de salud y seguridad.
- **Prevención de riesgos:** "La responsabilidad de prevenir los riesgos laborales es del empleador" (Artículo 56 del Decreto Ley 1295). Son las acciones tendientes por

disminuir las posibilidades de ocurrencia de un riesgo laboral a partir de la preservación de la salud de los miembros de la empresa.

- Sistema de vigilancia epidemiológica: Todo sistema de vigilancia epidemiológica en la empresa debe sustentarse en un diagnóstico integral que contenga los siguientes componentes:
  - \* Diagnóstico de las condiciones de trabajo (panorama de factores de riesgo específico para la patología).
  - \* Diagnóstico de las condiciones de salud (perfil de morbilidad por patología).
  - \* Diagnóstico integral de las condiciones de salud (auto reporte del trabajador) y organizacionales por el trabajador.
  - \* Diagnóstico de las condiciones organizacionales.
- Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

## 7. MARCO TEÓRICO

El estrés laboral ha tenido una evolución histórica de gran trascendencia para las organizaciones, generando en ese proceso evolutivo una cadena de factores que inciden en forma predominante en los individuos que laboran en las empresas, afectando de forma directa al bienestar físico, social y psicológico y deteriorando la salud de las organizaciones. Todas las organizaciones del mundo han percibido en mayor o menor escala una serie de sucesos que se han magnificado con el paso del tiempo y que tienen asociados efectos relacionados con el estrés que aumentan conforme las características del trabajo van cambiando. Las exigencias organizacionales se han modificado transformándose en escenarios de gran volumen de producción, que adicionalmente y conforme con la evolución tecnológica establecen que con un número menor de trabajadores deban alcanzarse metas más exigentes día a día. Teniendo en cuenta lo anterior, el estrés se ha convertido en una respuesta adaptativa del organismo de los trabajadores frente al cambio permanente y sus nuevas características organizacionales, adaptación que demanda en cada persona acorde con sus condiciones individuales mayores exigencias físicas, psicológicas y emocionales.

Las nuevas condiciones mundiales asociadas a los entornos organizacionales referentes a demandas de tipo laboral han estructurado un nuevo orden que continuamente impacta los ambientes de trabajo de las organizaciones y por ende tiene incidencia en la percepción del clima de trabajo de los trabajadores, generándose retos continuos no solamente a nivel organizacional, sino personal también, que tiene como objetivo preparar mejor a las empresas y sus trabajadores para afrontar los cambios permanentes y sus impactos.

## **7.1 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?**

El estrés al igual que las organizaciones ha sufrido una gran evolución en la forma como es percibido lo cual ha tenido incidencia en la forma como es conceptualmente formulado; de acuerdo con lo anterior y conforme con esa nueva visión que ha arropado el concepto del estrés como un factor incidente en las organizaciones el estrés se podría definir como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral es por lo tanto, una respuesta natural del organismo de los individuos al percibirse desequilibrio en los ámbitos laborales que hacen parte de su entorno de trabajo. Los trabajadores desde esta perspectiva sienten que las demandas organizaciones se encuentran muy por encima de su características individuales afectándose sus condiciones motivacionales tanto intrínsecas como extrínsecas, lo cual tiene como consecuencia la aparición de condiciones que afectan la salud de las personas y que están asociadas al estrés laboral.

Según Wallace y Szilagyi (1982) se define el estrés como una experiencia interna o posición que crea un desequilibrio fisiológico o psicológico en el individuo, ante lo cual podemos establecer que la sintomatología asociada al estrés tiene incidencia en la condición de salud de las personas presentando efectos tanto internos como externos en los síntomas que presentan los individuos.

## **7.2 RESPUESTA ANTE EL ESTRÉS**

La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo llamado homeostasis, Ivancevich, J.M. Matteson, M.T. (1980), *Stress and work: A managerial perspective* Glenview, III: Scott, Foresman, ante lo cual el organismo reacciona frente a las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas

adaptativas, cuyo fin es restablecer la homeostasis, para lo cual utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

Teniendo en cuenta lo anterior, cada persona genera unas condiciones de atención que se perciben desde las dimensiones mentales y físicas y que tiene como objetivo preparar al organismo para responder ante las exigencias del entorno en búsqueda del cuidado personal y la generación de zonas de confort; es así como la no consecución de ambientes que sean percibidos de manera positiva por el trabajador generaran desequilibrios que afectaran la condición de salud de los individuos teniendo efectos en el organismo que se verán reflejados en la prevalencia de enfermedades que afectan a los trabajadores.

### **7.3 ESTRESORES**

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exclusiva d estresores, sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todos los estresores son ambientales en el sentido que son parte del medio ambiente, siendo algunos aspectos del ambiente físicos, sociológicos y otros psicológicos, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004), Documentos Divulgativos, Estrés

Laboral. Madrid, Del Hoyo Delgado, Maria Angeles. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en la situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- Estresores del ambiente físico:
  - Iluminación.
  - Ruido.
  - Temperatura.
  - Ambientes contaminados.
  
- Estresores relativos al contenido de la tarea:
  - Carga mental.
  - Control sobre la tarea.
  
- Estresores relativos a la organización:
  - Conflicto y ambigüedad del rol
  - Jornada de trabajo.
  - Relaciones interpersonales.
  - Promoción y desarrollo de la carrera.
  - Ambiente de trabajo.

Así mismo las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias

pasadas, actitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004), Documentos Divulgativos, Estrés Laboral. Madrid, Del Hoyo Delgado, María Ángeles.

De acuerdo con lo anterior en la generación de estrés se encuentran las diferentes características del individuo intercambiando permanentemente con las circunstancias ambientales que le rodean. Es por ello necesario conocer las características genéticas dominantes en cada individuo para poder precisar las posibles consecuencias y efectos de los estresores del ambiente laboral en las condiciones de salud de los trabajadores y su implicancia en temas subsecuentes como la productividad y el desempeño de cada colaborador acorde con las competencias personales y profesionales que puedan verse afectadas con los factores de riesgo psicosocial.

#### **7.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Es probable que el estrés siempre haya tenido diversas consecuencias a nivel organizacional, pero debido a la evolución empresarial que se ha presentado en diversos campos administrativos, actualmente se perciben e identifican mayores factores asociados al trabajo que inciden no solamente en la concesión de las metas empresariales sino que afectan el clima y ambiente laboral de las organizaciones teniendo efecto directos en las condiciones de salud de los trabajadores, gracias a las permanentes exposiciones.

La gran variedad de comportamientos y conductas adaptativas generados por los trabajadores tiene como objetivo final el poder establecer condiciones particulares que permitan responder adecuadamente a las exigencias cotidianas presentes; no obstante el resultado de estos nuevos hábitos no siempre está asociado a resultados positivos de adaptación, situación que tiene como efecto inmediato un impacto en la condición de salud de las personas.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste se puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en, casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de trabajo un costo significativo y pueden ser producidas por éste, disminuyendo la eficiencia y la efectividad, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2004), Documentos Divulgativos, Estrés Laboral. Madrid, Del Hoyo Delgado, Maria Angeles.

Las consecuencias del estrés tienen un efecto integral que desencadena en los individuos condiciones negativas que afectan el adecuado funcionamiento del organismo teniendo implicaciones directas o indirectas en el ámbito laboral.

Las consecuencias pueden ser:

- Consecuencias físicas:

Algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes son:

- Trastornos gastrointestinales.
- Trastornos cardiovasculares.
- Trastornos respiratorios.
- Trastornos endocrinos.
- Trastornos dermatológicos.
- Trastornos musculares.
- Consecuencias psicológicas:
  - Preocupación excesiva.
  - Incapacidad para tomar decisiones.
  - Sensación de confusión.
  - Incapacidad para concentrarse.
  - Sentimientos de falta de control.
  - Dificultad para mantener la atención.
  - Sensación de desorientación.
  - Frecuentes olvidos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Precipitación a la hora de actuar.

- Falta de control emocional.
- Conductas y comportamientos reactivos.
- Consecuencias para la empresa:

El estrés laboral no tiene solamente repercusiones a nivel individual, es decir no solamente afecta a los trabajadores, sino que de manera directa tiene incidencia en la organización, siendo esta la suma de todos los comportamientos de sus trabajadores desde la visión productiva, social y relacional, lo cual tiene como efecto primario la aparición de hábitos de trabajo que impactan la cultura y el clima organizacional de manera negativa y que finalmente se asociaran a factores e riesgo psicosocial que perjudicaran temas asociados como liderazgo, trabajo en equipo, integración, etc, todo lo anterior se ve reflejado en los cuadros integrales de control de las empresas en temas referentes a desempeño y productividad desde la visión empresarial y en temas como enfermedades laborales, ausentismo e incapacidades.

Para las empresas, independiente de su campo de acción, una de las mayores problemáticas a la que se ven enfrentadas cotidianamente está relacionada con el ausentismo por condiciones de salud, ya que esta variable organizacional tiene severas consecuencias en los costes asociados a la administración de personal.

Algo que es importante anotar dentro de los aspectos planteados es que los costos asociados a la gestión y administración del talento humano de una organización han tenido históricamente un comportamiento muy similar al de un hoo negro, es decir, es un tema que se conoce pero en el cual no se profundiza, debido a la dificultad que

históricamente ha existido para su análisis financiero, no obstante estos costos ocultos inciden de manera directa en el cumplimiento de las metas organizacionales.

Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado ausentismo.
- Rotación elevada de los puestos de trabajo.
- Dificultades de relación.
- Mediocre calidad de productos y servicios.

El nivel de estrés de una empresa se debe medir mediante el análisis de indicadores institucionales y no como resultado de una problemática de carácter individual, es por lo tanto responsabilidad de las organizaciones garantizar que dentro de su planeación estratégica tienen escenarios asociados la cultura organizacional, el ambiente de trabajo y el desarrollo de planes y programas de bienestar y seguridad y salud en el trabajo que estén enfocados en generar ambientes propicios para fortalecer dinámicas sanas de trabajo y mitigar las condiciones que afecten negativamente el entorno laboral de los trabajadores.

De acuerdo con lo anterior las empresa están obligadas conforme con las nuevas exigencias organizacionales a mitigar las condiciones laborales que propicien el desarrollo de factores de riesgo psicosocial, ya que el desarrollo de factores negativos tendrá como efecto directo la disminución en la productividad, afectación en las relaciones de trabajo a nivel individual y de equipo.

El estrés laboral es pues un factor de riesgo muy alto para las organizaciones y de él se derivan infinidad de consecuencias que tiene impactos desde lo individual, hasta lo organizacional, afectando financieramente y socialmente las organizaciones. Las consecuencias más destacadas a nivel organizacional del estrés son:

- Falta de cooperación entre compañeros.
- Rotación elevada.
- Ausencia de buenas relaciones de trabajo.
- Falta de orden y limpieza.
- Aumento del ausentismo.
- Aumento de incidentes y accidentes de trabajo.

## **7.5 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS**

La nueva tendencia en materia de seguridad y salud en el trabajo obliga a las empresas a reconocer los factores de estrés y a corregirlos mediante la aplicación de controles. Teniendo en cuenta lo planteado las empresas deberán garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, generando estrategias de prevención evitando los riesgos, evaluando los riesgos que no se pueden eliminar, combatiendo el origen de los riesgos identificados, adaptando el ambiente de trabajo para que los trabajadores se sientan cómodos.

Al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única medida preventiva; sin embargo, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

- Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- Adaptar el ambiente de trabajo.
- Vigilancia de la salud.

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir inicialmente en el diseño de los elementos del puesto de trabajo, realizando una integración del entorno físico del puesto de trabajo con el trabajador.

Las intervenciones deben dirigirse a la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores. La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores y por tanto de la organización en la que estos se encuentran inmersos.

## **7.6 METODOLOGÍAS DE ORDEN Y ASEO**

Con el objetivo de preservar la condición de salud de los trabajadores en las empresas con el objetivo de fortalecer la generación de ambientes de trabajo sanos y seguros, se han desarrollado programas de orden y aseo, implementando dentro de los programas diseñados diversas estrategias dentro de las cuales se destaca la metodología de las 5s (clasificación, organización, limpieza, estandarización y disciplina), resaltándose la importancia de aplicar un programa de desarrollo continuo; la forma ideal es mejorar las condiciones de trabajo de las personas en su ambiente cotidiano, fomentando la cultura del

orden y organización, mediante la generación de hábitos y procedimientos que permitan su mejoramiento integral en las diferentes áreas. El diseño de acciones estratégicas en un programa de orden y aseo en el trabajo implica el desarrollo de herramientas de gran importancia para la salud, la seguridad, la calidad de vida y en general impacta temas relacionados con la eficiencia de los procesos productivos desarrollados por los trabajadores acorde con sus funciones profesionales.

Las malas condiciones de orden y aseo en las empresas se encuentran dentro de las causas más frecuentes de accidentes laborales, retrasos en los proyectos, dobles trabajos, merma de la productividad, sobre costos y necesidad de acudir a sobre esfuerzos físicos, con sus correspondientes consecuencias, para lo cual se hace necesario implementar metodologías orientadas a establecer disciplina en las personas en relación con acciones tan comunes como el orden, al clasificación y la limpieza en los puestos de trabajo, siendo una de las metodologías más comunes para desarrollar programas de orden y aseo la metodología de las 5s.

Las 5s son cinco principios japoneses cuyos nombres comienzan por S y que van todos en la misma dirección que es conseguir una empresa limpia, ordenada y un grato ambiente de trabajo, el cual se enmarca en los siguientes principios:

- Clasificación (Seiri), significa separar lo que es necesario de los que no lo es y eliminar los que es inútil.
  - Se realiza de la siguiente manera:
    - Haciendo inventarios de las cosas útiles en el área de trabajo.

- Entregar un listado de las herramientas o equipos que no sirven en el área de trabajo.
- Desechando las cosas inútiles.
- Identificar elementos innecesarios.

El primer paso en la clasificación consiste en preocuparse de los elementos innecesarios del área, para eliminarlos y se obtendrán los siguientes beneficios:

- Más espacio.
- Mejor control de inventario.
- Eliminación del despilfarro.
- Menos accidentalidad.
- Organización (Seiton), significa colocar lo necesario en un lugar fácilmente accesible.
  - Se realiza de la siguiente manera:
    - Colocar las cosas útiles por orden según criterios de:  
Seguridad / Calidad / Eficacia.
    - Elaborando procedimientos que permitan mantener el orden.

Con este principio se desea mejorar la identificación y marcación de los controles de los equipos, instrumentos, expedientes, de los sistemas y elementos críticos para mantenimiento y su conservación en buen estado.

En la oficina facilita los archivos y la búsqueda de documentos, mejora el control visual de las carpetas y la eliminación de la pérdida de tiempo de acceso a la información.

Se obtendrán los siguientes beneficios:

- Ayudar a encontrar fácilmente documentos u objetos de trabajo, economizando tiempos y movimientos.
- Facilita regresar a su lugar los objetos o documentos utilizados. %
- Ayuda a identificar cuando falta algo.
- Limpieza (Seiso), significa limpiar las áreas sucias.
  - Se realiza de la siguiente manera:
    - Recogiendo, y retirando lo que estorba.
    - Limpiando con un trapo o brocha.
    - Cepillando y lijando en los lugares que sea preciso.
    - Eliminando los focos de suciedad.

Este principio pretende incentivar la actitud de limpieza del sitio de trabajo y lograr mantener la clasificación y el orden de los elementos. El proceso de implementación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también del tiempo requerido para su ejecución.

Se obtendrán los siguientes beneficios:

- Menor probabilidad de contraer enfermedades.
- Menor incidencia de accidentes.
- Mejorar aspecto físico de los puestos de trabajo.
- Estandarización (Seiketsu), significa mantener constantemente el estado de orden, limpieza e higiene del sitio de trabajo.
  - Se realiza de la siguiente manera:
    - Limpiando con la regularidad establecida.
    - Manteniendo todo en su sitio y en orden.
    - Establecer procedimientos y planes para mantener orden y Limpieza.

Este principio tiende a conservar lo que se ha logrado, aplicando estándares a la práctica de las tres primeras “S”. Esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.

Se obtendrán los siguientes beneficios:

- Se mejora el bienestar del personal al crear un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente.
- Los trabajadores aprenden a conocer con profundidad los equipos y elementos de trabajo.

- Se evitan errores de limpieza que puedan conducir a accidentes o riesgos laborales innecesarios.
- Disciplina (Shitsuke), significa acostumbrarse a aplicar las 5s en el puesto de trabajo y a respetar las normas de orden y aseo.
  - Se realiza de la siguiente manera:
    - Respetando a los demás.
    - Respetando y haciendo respetar las normas de orden y aseo.
    - Teniendo el hábito de limpieza.
    - Incentivo a la disciplina

Este principio pretende lograr el hábito de respetar y utilizar correctamente los procedimientos, estándares y controles previamente desarrollados. En lo que se refiere a la implantación de las 5s.

Se obtendrán los siguientes beneficios:

- Se evitan reprimendas y sanciones.
- Mejora nuestra eficacia.
- El personal es más apreciado por los jefes y compañeros.
- Mejora nuestra imagen.

## 8. HIPÓTESIS

La hipótesis representa un elemento fundamental en el proceso de investigación, luego de formular un problema, el investigador enuncia la hipótesis, que orientará el proceso y permitirá llegar a conclusiones concretas del proyecto que recién comienza.

La hipótesis bien formulada tiene como función encausar el trabajo que se desea llevar al efecto, y tiene la condición de aclarar cuáles son las variables, que han de analizarse y las relaciones que existen entre ellas, y permiten derivar los objetivos del estudio constituyéndose en la base de los procedimientos de investigación.

Las hipótesis constituyen en un eslabón imprescindible entre la teoría y la investigación que llevan al descubrimiento de un hecho. Las razones anteriormente esgrimidas hacen suponer que éstas ocupan un lugar primordial en la investigación al proporcionar los elementos necesarios que permitirán llegar a los datos para resolver el problema planteado.

Las hipótesis se derivan del análisis del problema o fenómeno a investigar y toman en cuenta la teoría propuesta para la tesis. En cierta medida, una hipótesis es una respuesta provisional a las interrogantes formuladas en el capítulo del planteamiento del problema.

Una hipótesis es el establecimiento de un vínculo entre los hechos que el investigador va aclarando en la medida en que pueda generar explicaciones lógicas del porqué se produce este vínculo, de acuerdo con lo anterior la hipótesis es una proposición que nos permite establecer relaciones entre los hechos. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar el por qué se producen.

La hipótesis no es solamente la explicación o comprensión del vínculo que se establece entre los elementos inmersos en un problema, es también el planteamiento de una posible solución al mismo, consiste en una proposición anunciada para responder tentativamente a un problema.

Las hipótesis son posibles soluciones del problema que se expresan como generalizaciones o proposiciones. Se trata de enunciados que constan de elementos expresados según un sistema ordenado de relaciones, que pretenden describir o explicar condiciones o sucesos aún no confirmados por los hechos.

Para otros investigadores, la hipótesis es algo más que el establecimiento de relaciones entre elementos, o la posible solución a un problema; por lo tanto; afirman que es fundamentalmente y ante todo, una herramienta de comprobación de los supuestos con la realidad, siendo una proposición, condición o principio que se supone sin certeza con el fin de derivar sus consecuencias con hechos lógicos y, por este método comprobar su concordancia con hechos conocidos o que puedan determinarse.

No siempre resultan ser ciertas. En muchas investigaciones los datos recolectados no permiten comprobar de forma definitiva una hipótesis, incluso se puede dar el caso que los resultados obtenidos la nieguen por completo. No obstante, de suceder no genera inconveniente alguno para la tesis, pues se tratan de suposiciones y no de hechos concretos.

La hipótesis nula es aquella que nos dice que no existen diferencias significativas entre los grupos. Una hipótesis nula es importante, porque se acepta o se rechaza según el resultado de la investigación. El hecho de contar con una hipótesis nula ayuda a determinar

si existe una diferencia entre los grupos, si esta diferencia es significativa, y si no se debió al azar.

Al responder a un problema, es muy conveniente proponer otras hipótesis en que aparezcan variables independientes distintas de las primeras que formulamos. Por tanto, para no perder tiempo en búsquedas inútiles, es necesario hallar diferentes hipótesis alternativas como respuesta a un mismo problema y elegir entre ellas cuáles y en qué orden vamos a tratar su comprobación.

### **8.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

La implementación de una metodología basada en las 5s, que implique generar orden y aseo en los puestos de trabajo tendrá como consecuencia la disminución de la percepción de condiciones, o situaciones estresantes para los trabajadores de Colpensiones.

### **8.2 HIPÓTESIS NULA**

La implementación de una metodología basada en las 5s, que implique generar orden y aseo en los puestos de trabajo no tendrá como consecuencia la disminución de la percepción de condiciones, o situaciones estresantes para los trabajadores de Colpensiones.

### **8.3 HIPÓTESIS ALTERNA**

Para disminuir la percepción de factores estresantes derivados de las condiciones de los puestos de trabajo existen diversas metodologías de orden y aseo.

### **8.4 VARIABLES**

Variable, es una cualidad o característica de un objeto (o evento) que contenga al menos dos atributos (categorías o valores) en los que pueda clasificarse un objeto o evento determinado (Cea D'Ancona, 1996: 126).

Tamayo define a la variable como “un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores ya sea cuantitativa o cualitativamente... Este fenómeno puede ser medido. La característica principal de una variable es distinguir entre la presencia o la ausencia de la propiedad que expresa.

Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1971, p. 52). En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable.<sup>20</sup> Siguiendo la línea de F. N. Kerlinger, una definición operacional nos dice que, para medir una variable, hay que hacer esto y esto otro.

Las variables contenidas deben ser precisas, concretas y poder observarse en la realidad; la relación entre las variables debe ser clara, verosímil y medible. Asimismo, las hipótesis deben estar vinculadas con técnicas disponibles para probarlas

La variable debe tener la posibilidad de asumir diferentes valores, aunque para un caso determinado tenga valor fijo (Sabino, 1992).

De aquí que se pueda distinguir una doble función de la variable. Según las define Linton C. Freeman (1971: 18) son «características observables de algo que son susceptibles de adoptar distintos valores o de ser expresadas en varias categorías».

Asimismo, las variables son características observables de algo, ligadas entre sí en su variación con una relación determinada, entre las que se puede citar como las más comunes las de covariación o asociación y de dependencia, influencia o causalidad, etcétera (Sierra Bravo, 1991: 98 y 105).

#### **8.4.1 Variable Independiente**

La variable independiente es la supuesta causa de la variable dependiente. La primera es el antecedente y la segunda el consecuente.

- Percepción de condiciones estresantes.

### 8.4.2 Variable dependiente

La predicción hacia la variable dependiente. Como señala Kerlinger (1996) «la variable dependiente es el efecto supuesto, que varía de manera concomitante a los cambios o variaciones en la variable independiente».

- Sensación de ausencia de control del ambiente de trabajo (ansiedad y agobio).
- Ambiente de trabajo (condiciones de puestos de trabajo).

## 9. MARCO METODOLÓGICO

### 9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue realizada teniendo en cuenta el enfoque mixto, utiliza una metodología descriptiva cuyo dominio de estudio suele ser restringido, por lo que el número de sujetos es reducido. No existe manipulación de variables ni intervención por parte del investigador que solamente se limita a observar la situación que tiene lugar en un contexto natural.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema, o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema (Tashakkori y Teddlie, 2003). Se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa (Mertens, 2005)

De esta manera, la metodología de esta investigación parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, los cuales son observados a través de la revisión sistemática del fenómeno de estudio para poder llevar a cabo una medición de este por medio de un análisis estadístico de las muestras seleccionadas (Monje, 2011).

De igual manera, es de tipo descriptivo ya que tiene como objetivo hacer un sondeo sobre las investigaciones en un momento específico para así hacer una descripción de las variables que componen dicho fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2015; Monje, 2011; Hueso y Cascant, 2012).

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos. visualizar, qué se medirá (conceptos, variables, componentes) y sobre qué o quienes se recolectaron los datos. (Ibídem, 2006).

## 9.2 POBLACIÓN

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población objeto de estudio de esta investigación fueron quinientos catorce trabajadores hombres y mujeres de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, de las áreas de apoyo niveles técnico y profesional, los cuales desempeñan funciones de carácter administrativo.

## 9.3 MUESTRA

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Para esta investigación la población de estudio es de 514 y se calculó la muestra en 220 trabajadores de la Administradora Colombiana de pensiones - Colpensiones, de las áreas de apoyo niveles técnico y profesional, los cuales desempeñan funciones de carácter administrativo a partir de la siguiente formula.

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q}$$

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total. Para la investigación es de 514 personas

K = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 90% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

E: error muestral deseado en su límite deseable, siendo 5% el valor estándar usado en las investigaciones.

q: probabilidad de fracaso, siendo 50% el valor estándar usado en las investigaciones.

p = probabilidad de éxito, siendo 50% el valor estándar usado en las investigaciones.

Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

$$n = \frac{(1,96^2) * (0,5^2) * (0,5^2) * 514}{0,5^2 * (514 - 1) + (1,96^2 * 0,5^2 * 0,5^2)}$$

$$n = \frac{493,64}{2,2454} = 219,84 = 220$$

#### 9.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO

El instrumento empleado es la encuesta, es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120).

De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

En relación con su papel como método dentro de una investigación, las encuestas pueden cumplir tres propósitos (Kerlinger, 1997):

1. Servir de instrumento exploratorio para ayudar a identificar variables y relaciones, sugerir hipótesis y dirigir otras fases de la investigación.
2. Ser el principal instrumento de la investigación, de modo tal que las preguntas diseñadas para medir las variables de la investigación se incluirán en el programa de entrevistas.
3. Complementar otros métodos, permitiendo el seguimiento de resultados inesperados, validando otros métodos y profundizando en las razones de la respuesta de las personas.

Se realizarán dos aplicaciones de la encuesta diseñada, a saber: una aplicación inicial que va a medir la percepción inicial de los trabajadores en relación con las variables establecidas en la investigación, y una aplicación final de la encuesta para establecer la percepción final como resultado de una intervención de la metodología de las 5s y una jornada a nivel nacional de orden y aseo implementada en la Administradora Colombiana de

pensiones – Colpensiones, para establecer una disciplina de organización y limpieza en los trabajadores para impactar positivamente en la organización de los puestos de trabajo.

Una vez realizada las encuestas se procede a la respectiva tabulación así:

1	Actualmente se aplican metodologías de orden y aseo para garantizar el orden y la limpieza del puesto de trabajo.
2	Mi puesto de trabajo se encuentra ordenado.
3	Encuentro fácilmente los implementos de trabajo.
4	El puesto de trabajo se encuentra libre de objetos inútiles para el trabajo.
5	Al terminar la jornada el puesto de trabajo se encuentra organizado.
6	Mi puesto de trabajo es un lugar seguro para trabajar.
7	Cuando observo mi puesto de trabajo me siento agobiado por el desorden.
8	He perdido documentos importantes debido al desorden del puesto de trabajo.
9	Considero que tengo hábitos de orden y limpieza en mi puesto de trabajo.
10	Me genera ansiedad observar mi puesto de trabajo.

La tabulación se realiza con herramientas de Excel. Se aplica el instrumento de modo de proteja la identidad de los encuestados, tanto en la aplicación inicial como en la aplicación final.

## 9.5 MUESTREO

El Muestreo aleatorio simple: se trata del procedimiento de muestreo menos complejo. Se tiene una población homogénea, se selecciona aleatoriamente la muestra representativa. Cuando todas las unidades de la población son conocidas y la probabilidad de ser seleccionadas es la misma. Por último, se obtienen los datos a través de cualquier instrumento de recopilación de datos: observación directa, entrevistas, cuestionarios u otro procedimiento necesario y adecuado para la recogida de estos.

Es un método eficiente cuando la población es pequeña; además, es fácil hallar las unidades y requiere de poca inversión monetaria en la recolección de la información. En poblaciones grandes, se considera un método bastante práctico si los elementos se concentran en un área geográfica pequeña, o como un método inconveniente en poblaciones con unidades muy numerosas, por la necesidad de numerar los elementos que la integran. ((Bolaños Rodríguez, 2012; Fuentelsaz, 2004).

Para el desarrollo del instrumento se realizó un muestreo de una población de 514 personas, la muestra obtenida fue de 220 personas.

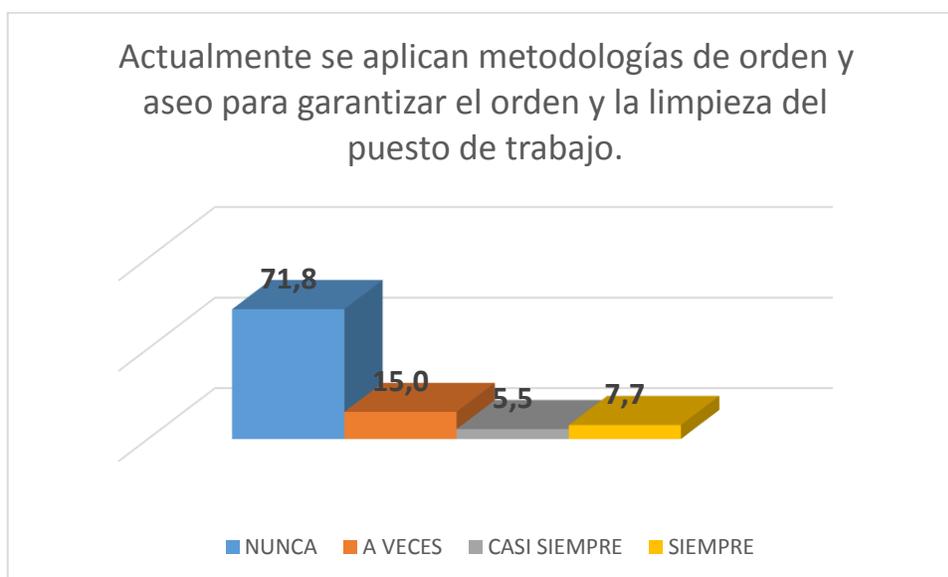
## **9.6 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

El método de análisis de confiabilidad que se utilizó para el instrumento de esta investigación es el ALFA DE CRONBACH. Éste es uno de los métodos de consistencia interna, los cuales se caracterizan por administrarse una sola vez, tener solo una versión, ser respondido una sola vez por cada participante y responder a la pregunta de si los ítems del instrumento son coherentes.

El método de Alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalos o de razón, es decir, se requieren valores numéricos. El coeficiente que se calcula debe estar en un valor entre 0 y 1 (0 a 100%) y éste indica que grado de confiabilidad se tiene, considerándose una menor confiabilidad entre más cercano este el índice de un valor 0. Cada investigación establece el grado de confiabilidad aceptable para su caso en particular, para esta investigación se considera un valor aceptable cuando sea mayor a 0.70. (Sampieri, 2006)

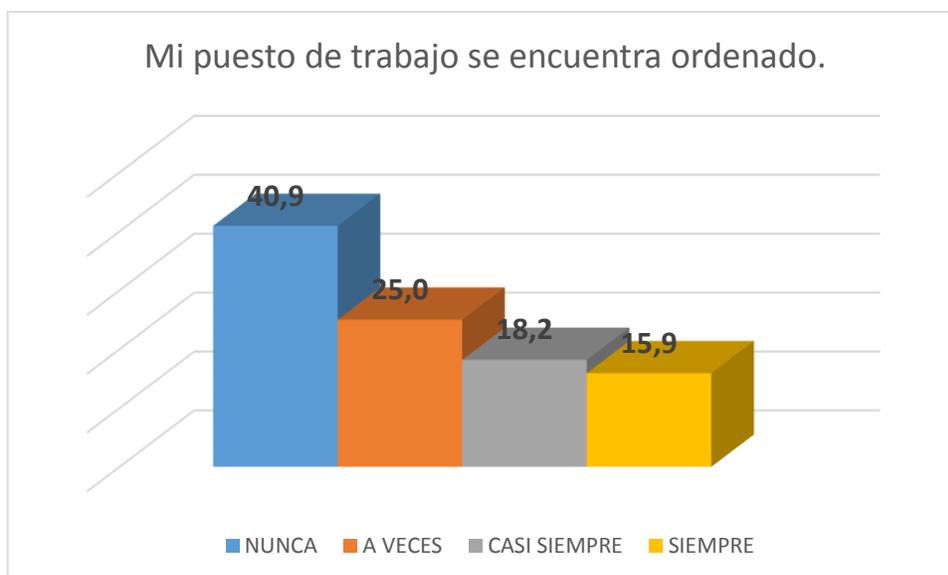
## 10. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Al aplicar la encuesta inicial a los trabajadores de las áreas de apoyo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones en los niveles técnico y profesional con funciones de carácter administrativo, se obtuvieron los siguientes resultados:



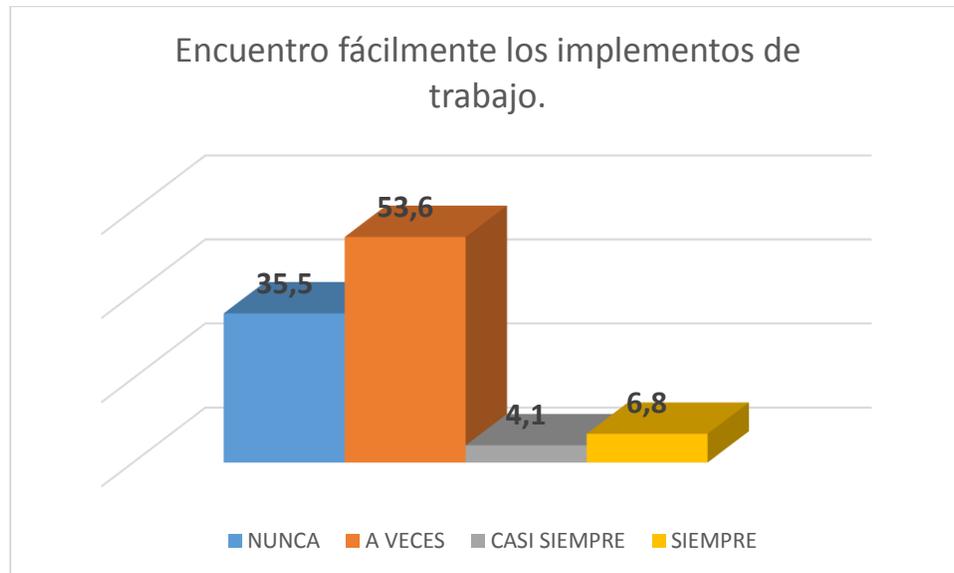
*Ilustración 1. Pregunta 1 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 71,8% considera que en Colpensiones no se aplican metodologías orientadas al orden y aseo en los puestos de trabajos.



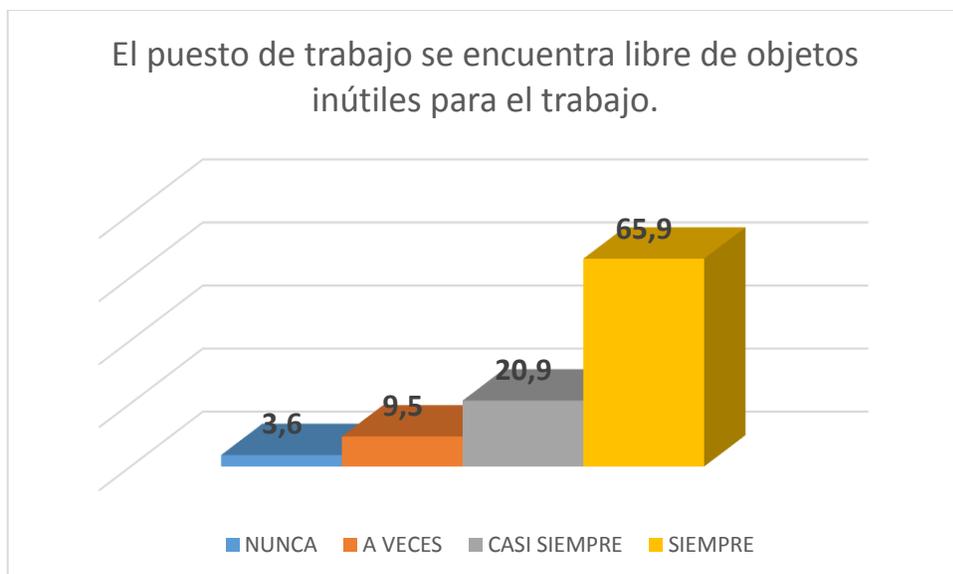
*Ilustración 2. Pregunta 2 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 75,9% considera que en Colpensiones los puestos de trabajo muy pocas veces, o casi nunca se encuentran ordenados, del cual el 40,9%, considera que nunca se encuentran ordenados y el 25% consideran que a veces se encuentran ordenados.



*Ilustración 3. Pregunta 3 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 89,1% considera que tienen dificultad para encontrar los implementos de trabajo en su puesto, para lo cual el 35,5 establecen que nunca encuentra de manera fácil los implementos de trabajo, y el 53,6% establece que a veces los encuentra fácilmente.



*Ilustración 4. Pregunta 4 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 65,9% tiene la percepción que en los puestos de trabajo no se encuentran objetos inútiles relacionados con el trabajo.

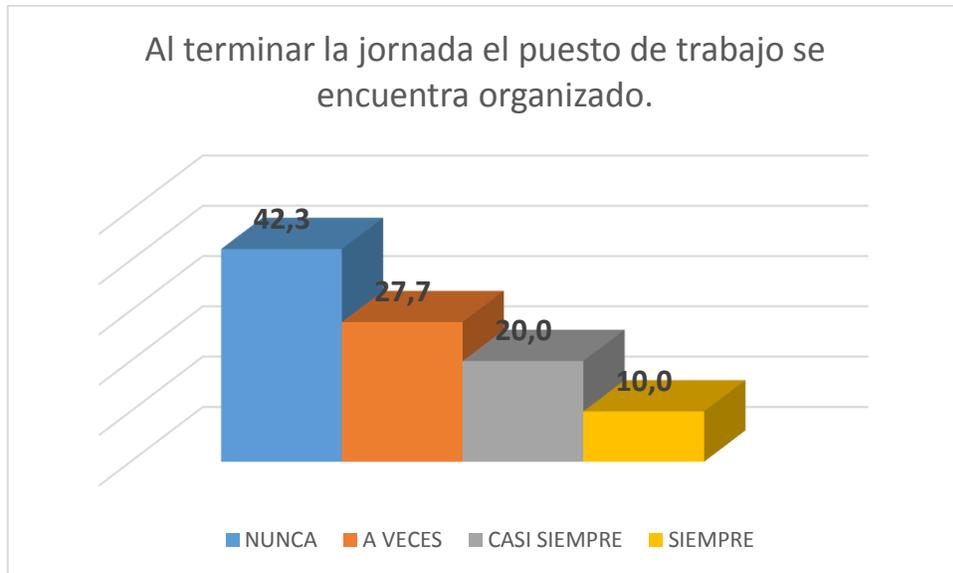


Ilustración 5. Pregunta 5 Encuesta Inicial

Del 100% de la población encuestada el 70% tiene la percepción que los puestos de trabajo no se encuentran organizados al finalizar la jornada laboral, dentro de lo cual el 42,3% percibe que nunca se encuentra organizado supuesto de trabajo al finalizar la jornada y el 27,7% percibe que a veces se encuentra organizado.

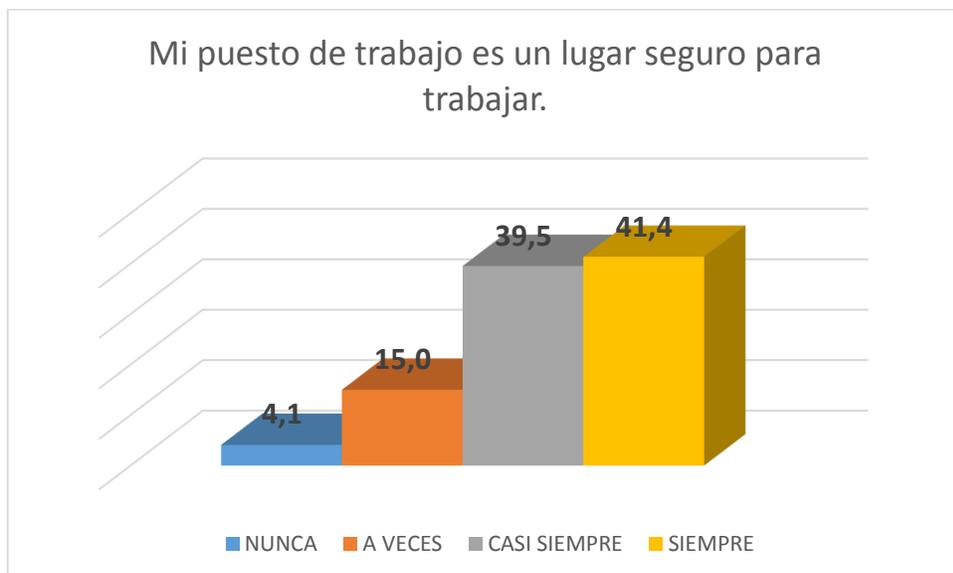


Ilustración 6. Pregunta 6 Encuesta Inicial

Del 100% de la población encuestada el 80,9% tiene la percepción que el puesto de trabajo es un lugar seguro para trabajar, teniendo como resultado que el 41,4% considera que su puesto de trabajo siempre es un lugar seguro, y el 39,5% considera que casi siempre es un lugar seguro par trabajar.

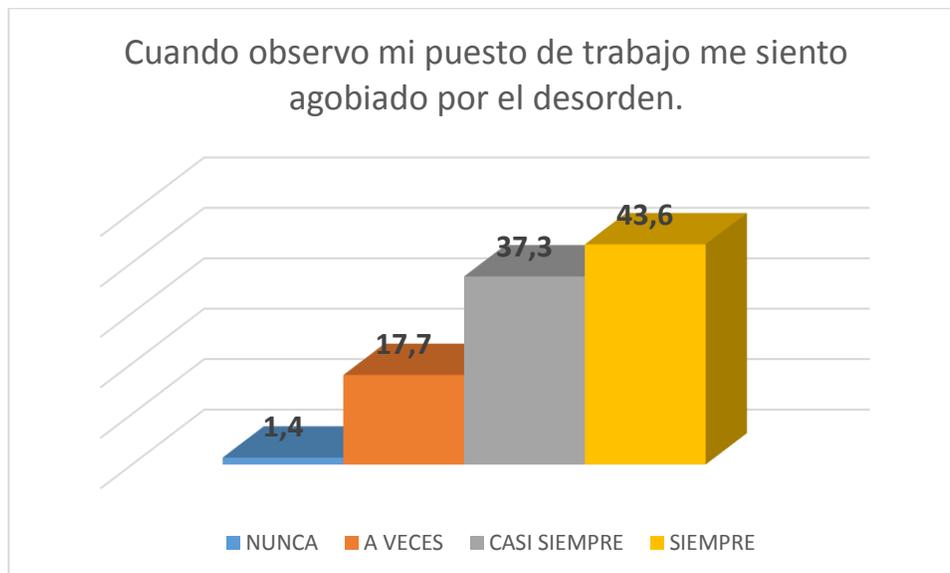


Ilustración 7. Pregunta 7 Encuesta Inicial

Del 100% de la población encuestada el 80,9% se siente agobiada por el desorden de supuesto de trabajo, conforme con las percepciones del 43,6% que siempre tiene sensaciones de agobio frente al desorden del puesto de trabajo y el 37,3% de la población que casi siempre tiene sensaciones de agobio frente al desorden de supuesto de trabajo.

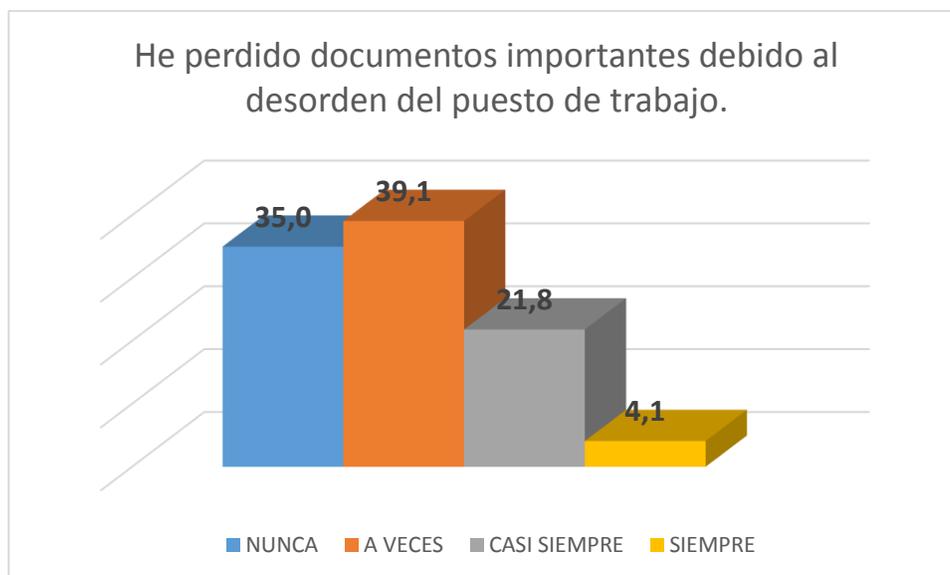
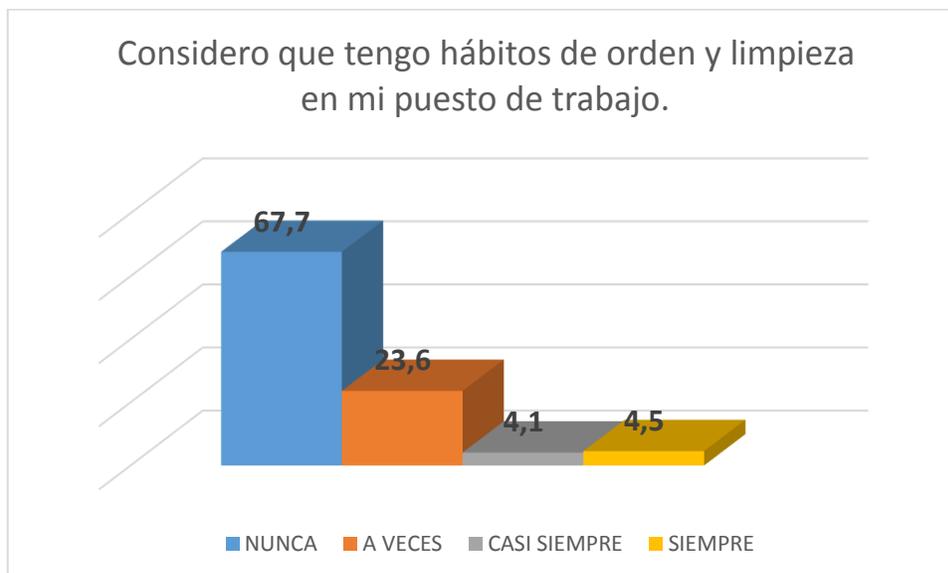


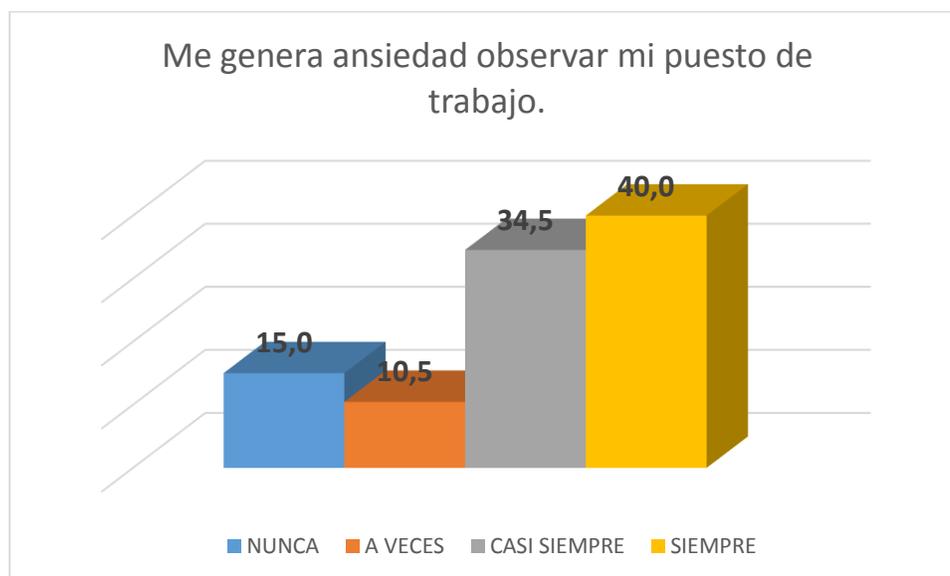
Ilustración 8. Pregunta 8 Encuesta Inicial

Del 100% de la población encuestada el 39,1% a veces ha perdido documentos importantes debido a desordenes del puesto de trabajo y es un tema representativo.



*Ilustración 9. Pregunta 9 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 67,7% considera que no tiene hábitos de orden y limpieza en el puesto de trabajo.



*Ilustración 10. Pregunta 10 Encuesta Inicial*

Del 100% de la población encuestada el 74,5% percibe que observar el puesto de trabajo le genera ansiedad, de lo cual se establece que el 40% percibe que siempre le genera

ansiedad observar su puesto de trabajo y el 34,5% percibe que casi siempre le genera ansiedad observar su puesto de trabajo.

De las personas encuestadas en relación con la percepción de orden y aseo en los puestos de trabajo y la incidencia en temas de manejo documental, una vez aplicada la encuesta inicial se establece:

- No se aplican metodologías de orden y aseo para la organización de los puestos de trabajo.
- Los puestos de trabajo en Colpensiones tienen la característica de estar en desorden.
- Al finalizar la jornada de trabajo de los trabajadores se percibe en la mayoría que los puestos se encuentran desordenados.
- Los trabajadores de Colpensiones tienen sentimientos de ansiedad y se sienten agobiados frente a las condiciones de desorden de sus puestos de trabajo.

Al aplicar la encuesta final a los trabajadores de las áreas de apoyo de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones en los niveles técnico y profesional con funciones de carácter administrativo, se obtuvieron los siguientes resultados:

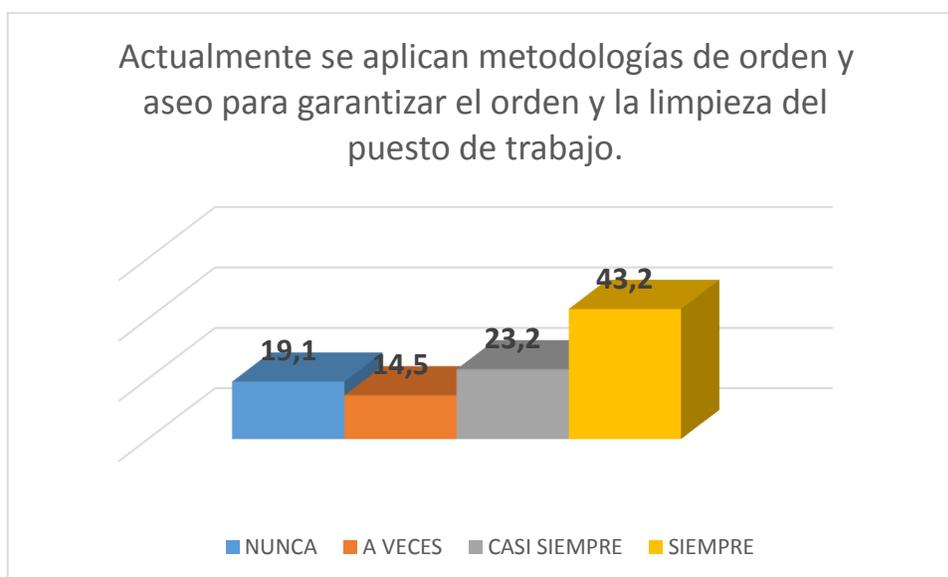
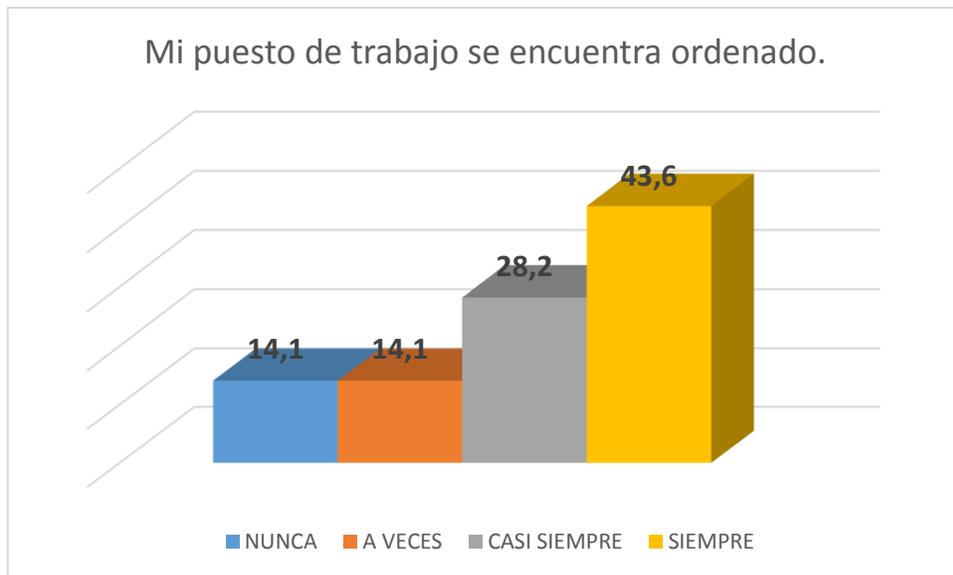


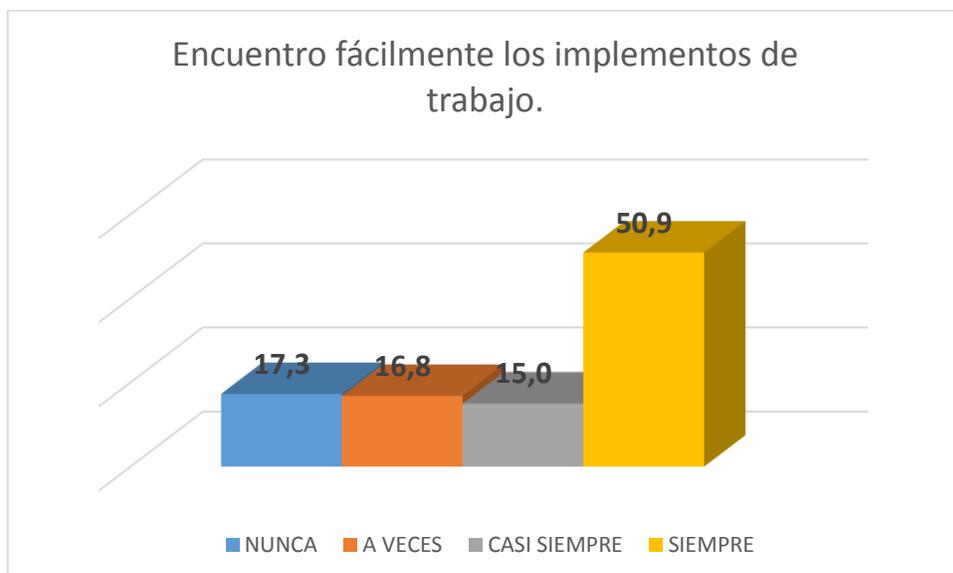
Ilustración 11. Pregunta 1 Encuesta Final

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 43,2% considera que en Colpensiones siempre se aplican metodologías orientadas al orden y aseo en los puestos de trabajos presentándose un aumento porcentual del 35.5% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



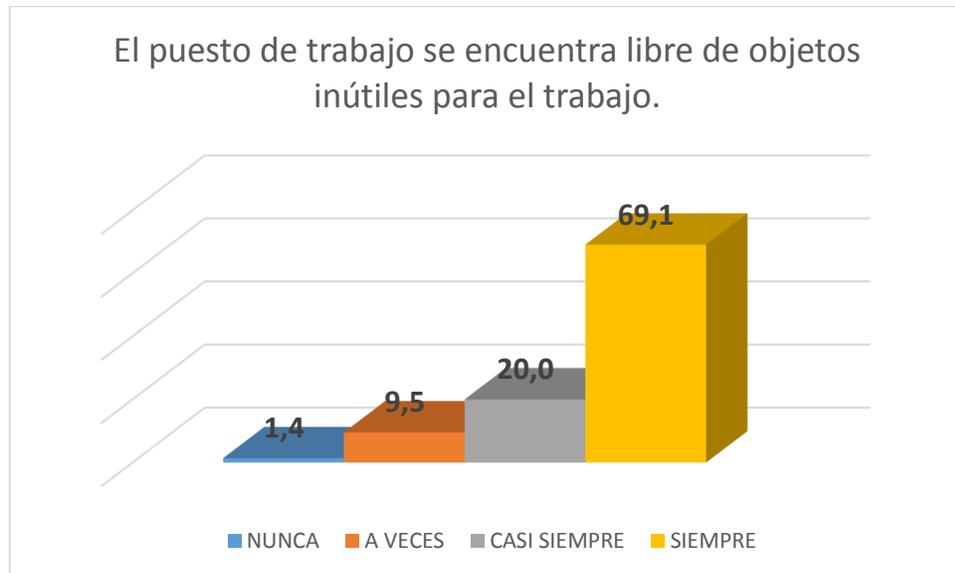
*Ilustración 12. Pregunta 2 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 43,6% considera que en Colpensiones los puestos de trabajo se encuentran ordenados presentándose un aumento porcentual del 27,7% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



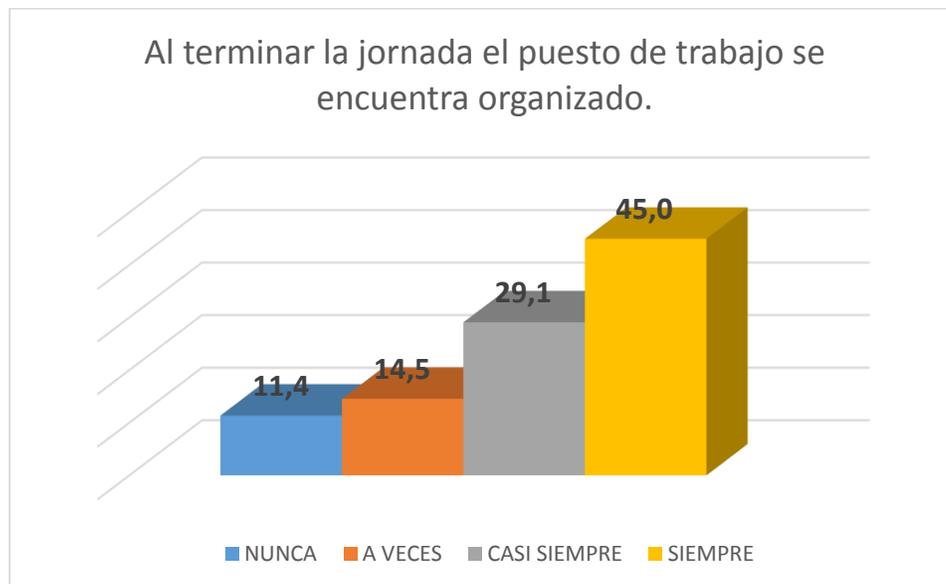
*Ilustración 13. Pregunta 3 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 50,9% considera que pueden encontrar fácilmente los implementos de trabajo, presentándose un aumento porcentual del 23,2% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



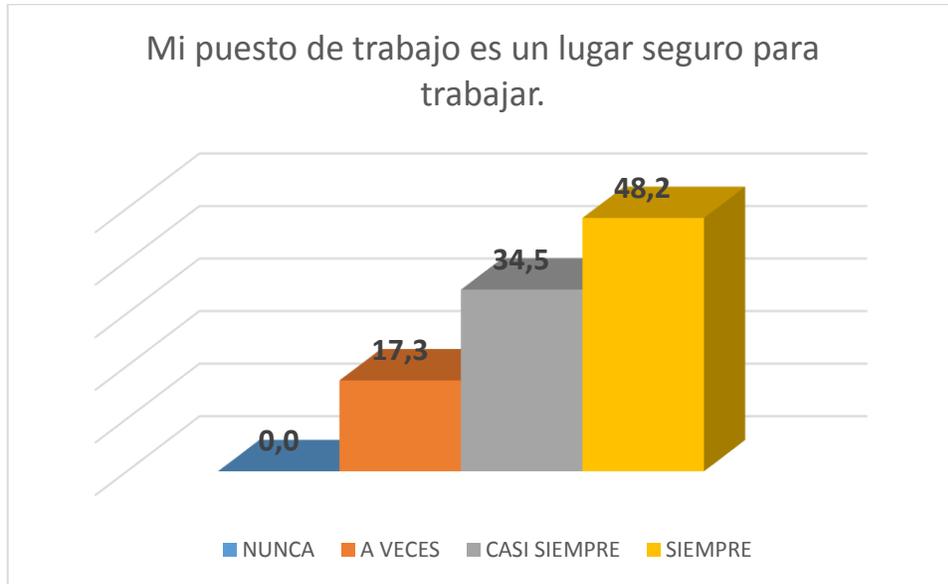
*Ilustración 14. Pregunta 4 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 69,1% considera que el puesto de trabajo se encuentra libre de objetos inútiles, presentándose un aumento porcentual del 3,2% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial, lo que nos permite argumentar que se mantiene la percepción inicial.



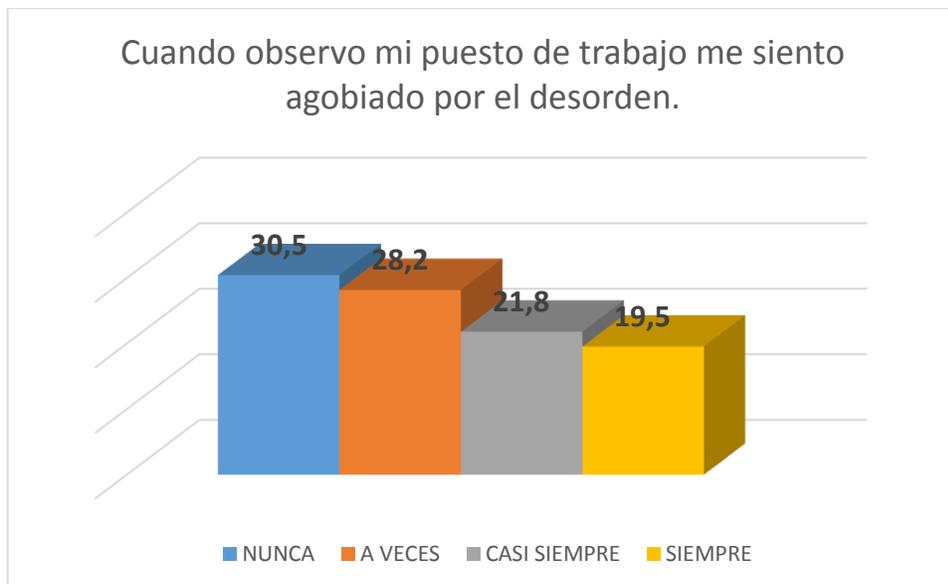
*Ilustración 15. Pregunta 5 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 45% considera que al finalizar la jornada el puesto de trabajo se encuentra organizado, presentándose un aumento porcentual del 35% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



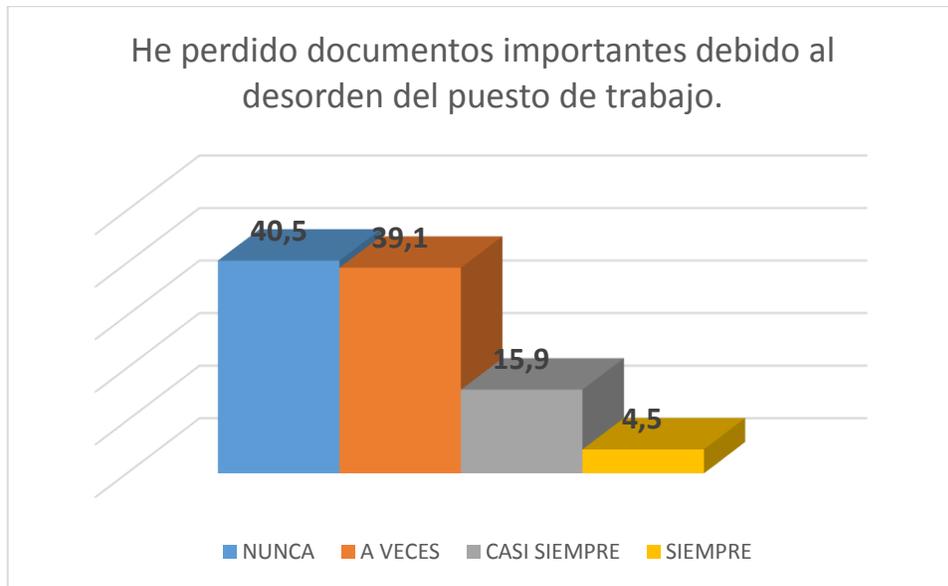
*Ilustración 16. Pregunta 6 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 48,2% considera que el puesto de trabajo es un lugar seguro para trabajar, presentándose un aumento porcentual del 6,8% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



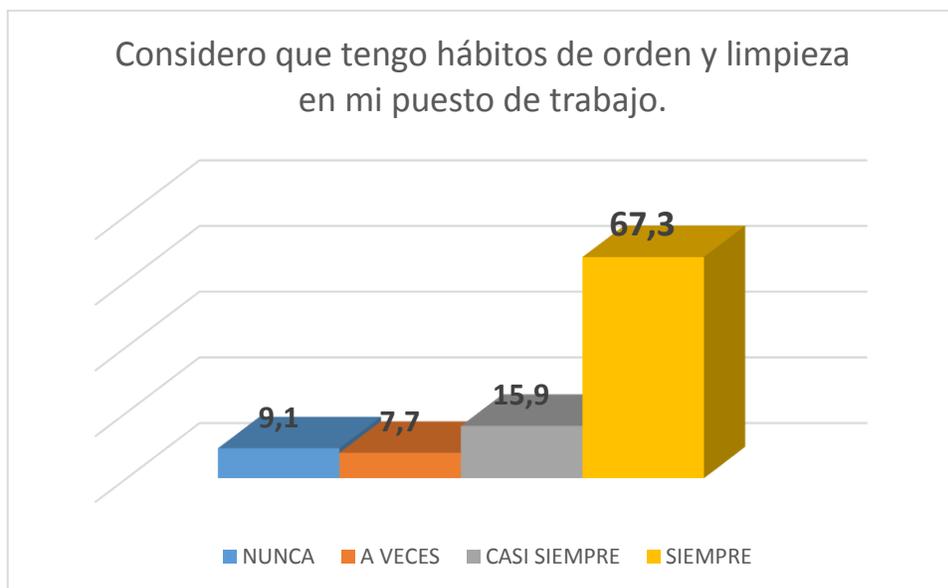
*Ilustración 17. Pregunta 7 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 30,5% siente que ya no perciben sensaciones de agobio por el desorden en el puesto de trabajo, presentándose un aumento porcentual del 23,7% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



*Ilustración 18. Pregunta 8 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 40,5% percibe que nunca pierden documentos importantes debido al desorden, presentándose un aumento porcentual del 5,5% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.



*Ilustración 19. Pregunta 9 Encuesta Final*

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 67,3% considera que siempre están aplicando hábitos de orden y limpieza en sus puestos de trabajo, presentándose un aumento porcentual del 62,8% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.

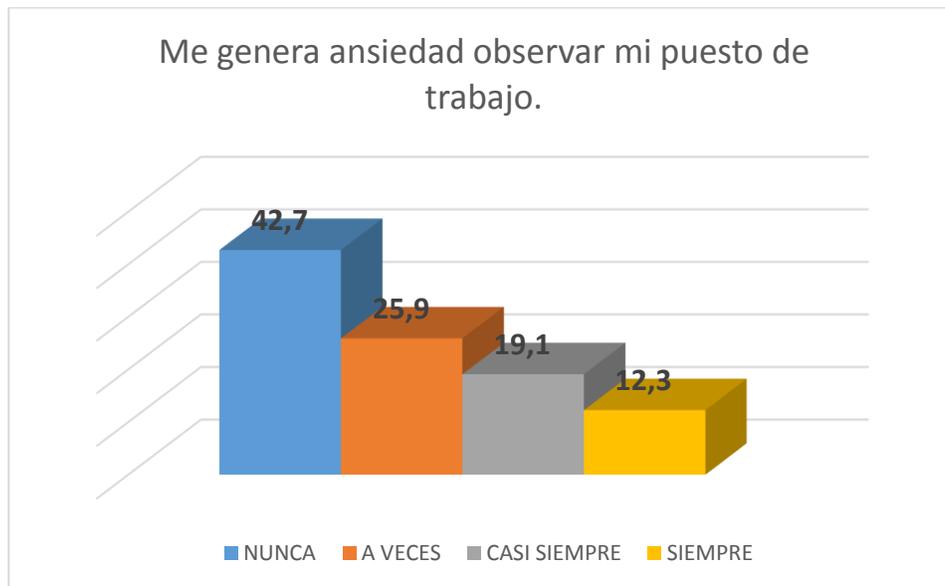


Ilustración 20. Pregunta 10 Encuesta Final

Del 100% de la población encuestada, una vez aplicada la encuesta final posterior a la implementación de la metodología de 5s, el 42,7% considera que nunca les genera ansiedad observar su puesto de trabajo, presentándose un aumento porcentual del 27,7% en el ítem mencionado acorde con los resultados de la encuesta inicial.

De las personas encuestadas en relación con la percepción de orden y aseo en los puestos de trabajo y la incidencia en temas de manejo documental, una vez aplicada la encuesta final, posterior a la implementación de una metodología de orden y aseo basada en las 5s, se establece:

- Se observa un aumento considerable en la percepción referente a que se aplican metodologías de orden y aseo, no obstante, el aumento siendo significativo no deja establecer un impacto profundo en la percepción de los trabajadores.
- Se evidencia un aumento en la percepción de los trabajadores de Colpensiones en relación con el orden reflejado en los puestos de trabajo, pero al igual que el punto

anterior el porcentaje sigue siendo poco representativo en relación con un impacto mayor. Los puestos de trabajo en Colpensiones tienen la característica de estar en desorden.

- Los trabajadores de Colpensiones aumentaron su percepción positiva en torno a mantener en orden los puestos de trabajo y perciben que al finalizar la jornada de trabajo logran mantener su puesto de trabajo organizado.
- Posterior a la aplicación de la encuesta final se observa un aumento significativo en la percepción de los trabajadores de Colpensiones en torno a la generación de sentimientos de ansiedad y agobio relacionados con los puestos de trabajo y su estado de organización, situación importante en lo que está relacionado con la generación del estrés laboral.

## 11. CONCLUSIONES

- La mayoría de los encuestados al inicio de la investigación no aplica métodos de orden y aseo que les permita mantener hábitos de organización para la adecuada utilización del puesto de trabajo generándose sensaciones de ansiedad y sentimientos de agobio frente a las actividades cotidianas que se implementan acorde con las funciones y responsabilidades de los cargos, posterior a la aplicación de la encuesta final se observa un evidente aumento en la percepción relacionada con la utilización de metodologías de organización de los puestos de trabajo, no obstante es importante establecer que el aumento en dichos porcentajes no representa un indicador de alto impacto, situación que puede reflejar que es importante establecer estrategias que enseñen a los trabajadores a implementar este tipo de metodologías, pero también se hace evidente que de existir trazabilidad en estos proyectos, es decir debe haber acciones de seguimiento y mantenimiento para que el impacto realmente tenga los efectos deseados.
- Al inicio de la investigación la mayoría de los trabajadores considera que su puesto de trabajo no se encuentra ordenado y como consecuencia de esta situación se dificulta el encontrar los elementos propios para el desarrollo normal de las actividades propias del cargo tales como el manejo adecuado de los documentos, situación que se afecta positivamente luego de la implementación de la metodología de 5s, ya que los porcentajes de percepción aumentan visiblemente en relación con el ítem analizado. Es importante aclarar que al igual que el punto anterior los porcentajes positivos de percepción siguen teniendo baja representatividad, reforzando el análisis de la importancia de realizar proyectos de mediano y largo plazo para generar una cultura de orden y aseo.
- Los trabajadores de Colpensiones tienen la percepción que en sus puestos de trabajo no se encuentran elementos que no sean de utilidad para el desarrollo de las funciones, es probable que los desórdenes percibidos por los trabajadores estén asociados a documentos considerados importantes y a elementos de trabajo que siempre se requieren para el desarrollo de las funciones; esta percepción se mantiene posterior a la implementación de la metodología dándonos como resultado que los trabajadores consideran que los elementos que tiene en el puesto de trabajo

estén organizados, o no, tienen utilidad para el desarrollo de las funciones del cargo, por lo cual se puede establecer que el desorden no está relacionado para los trabajadores con la utilidad o no de los elementos o documentos que se encuentren en el puesto, sino que dichos elemento siempre son de utilidad para su labor cotidiana.

- Al inicio de la investigación los trabajadores de Colpensiones encuestados consideran que el puesto de trabajo es un puesto sano y que no genera posibles afectaciones a su condición de salud, sin tener en cuenta que las sensaciones de ansiedad y agobio pueden estar representando un fuerte factor estresor que ira generando condiciones que pueden afectar a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades; aspecto que se mantiene con la aplicación de la encuesta final determinándose que para los trabajadores independiente de la organización y limpieza de los puestos de trabajo no consideran que haya relación directa entre el orden y una posible afectación de la condición de salud.
- Al inicio de la investigación se pudo deducir que el desconocimiento de metodologías de orden y aseo puede tener incidencia en la falta de implementación de dichas metodologías, situación que se refuerza posterior a la aplicación de la encuesta final que determina un aumento en la percepción de la aplicación de una metodología de orden y aseo que esta conducta está relacionada con el proceso de implementación de la metodología en los trabajadores para su aplicación en los puestos de trabajo asignados.

## 12. DISCUSIÓN

La definición del tema de investigación está relacionada con la importancia que actualmente está teniendo el estrés laboral en su impacto en la salud de los trabajadores y al mismo tiempo en la falta de reconocimiento del ambiente e trabajo (puestos físicos), como factores estresores que inciden en la percepción de sensaciones de ansiedad, angustia y falta de concentración de los trabajadores para el logro de sus metas empresariales. Lo anteriormente mencionado tiene gran influencia en uno de los riesgos que actualmente está tomando mayor relevancia organizacional y que consiste en los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores

Teniendo en cuenta lo anterior y conforme con una línea de trabajo que se encontraba proyectada para el año 2019 en la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, se logró definir la aplicación de la encuesta inicial y final conforme con el proyecto a implementar en relación con una jornada de orden y aseo y la estrategia pedagógica asociada a implementar una cultura de orden y aseo basada en la metodología de las 5s.

La investigación se enfocó en establecer si existe correlación entre el orden y aseo en los puestos de trabajo y la posible generación de estrés laboral como consecuencia de generación de sentimientos de ansiedad relacionados con un ambiente de trabajo fuera de control, teniendo como resultado conforme a la investigación que uno de los factores estresores está relacionado con el ambiente de trabajo, pero que el mismo no es considerado importante para las empresas debido a que no se establece una relación directa entre las dos variables.

La investigación se desarrolló conforme a la hipótesis planteada y que fue definida como “La implementación de una metodología basada en las 5s, que implique generar orden y aseo en los puestos de trabajo tendrá como consecuencia la disminución de la percepción de condiciones, o situaciones estresantes para los trabajadores de Colpensiones”

Se desarrolla la metodología y la herramienta para la obtención de datos, se procede a desarrollar una encuesta utilizando la metodología presencial de aplicación, garantizando el carácter anónimo de la misma para proteger la identidad de las personas y las respuestas emitidas en las dos aplicaciones realizadas. La herramienta cuenta con 10 preguntas. La

población de estudio eran 514 personas y se calculó una muestra de 220 personas con una confiabilidad del 95% y un error del 5%.

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de investigación definida, la cual indica que la implementación de una metodología de orden y aseo, en este caso basada en la filosofía de las 5s, tiene como impacto en los trabajadores la disminución en la percepción de ansiedad y de sensaciones de angustia o agobio que están identificados como factores estresores que generan con la exposición continuada el estrés laboral.

El estrés laboral es un factor de riesgo silencioso que avanza conforme los estresores van generando sensaciones de disconformidad en los trabajadores afectando de forma directa la condición de salud y el desempeño de las personas que laboran al interior de las organizaciones, y uno de los factores menos reconocido y al que se le da una importancia marginal es el puesto de trabajo, razón por la cual se hace preponderante diseñar estrategias dirigidas a impactar en forma directa con controles específicos dicho factor estresante.

### 13. RECOMENDACIONES

- Las empresas en Colombia deben tener dentro de su radar estratégico en los procesos de seguridad y salud en el trabajo y en los programas de vigilancia epidemiológica todo lo referente al cuidado de los ambientes de trabajo y por ende lo referente al orden y aseo de los puestos de trabajo, ya que ese es un factor estresante que impacta en la sensación de tranquilidad que tiene los trabajadores de su entorno y tiene afectación directa en las condiciones de salud.
- Es importante diseñar programas al interior de las organizaciones que fomenten conciencia para mantener el orden y aseo en la empresa, generando un compromiso empresarial e individual, ya que este es un tema de responsabilidad compartida en torno a los proyectos a implementar y las metas establecidas a obtener.
- Para dar continuidad a los proyectos de orden y aseo en las organizaciones se deben realizar jornadas “5S”, u otras metodologías orientadas a fomentar el orden y aseo como mínimo dos veces al año, dónde se destinarán jornadas de generación de hábitos d organización del puesto de trabajo y archivos necesarios para la labor del día
- Las organizaciones deben desarrollar estrategias pedagógicas para enseñar a los trabajadores a implementar como hábito saludable metodologías de orden y aseo que posibiliten que cada persona tenga control sobre la organización espacial de su puesto de trabajo.
- Las Administradores de Riesgo Laboral (ARL), deberían tener dentro de sus planes de acción estrategias de orientación y asesoría a los trabajadores de las empresas afiliadas para poder impactar en forma positivas sobre los factores de riesgo psicosocial dentro del marco de diseño de los programas de vigilancia epidemiológica.
- Se deben establecer incentivos para que los colaboradores implementen metodologías de orden y aseo para mitigar los riesgos asociados a la generación de estrés laboral.
  - Fomentar herramientas y estrategias diagnósticas que permitan monitorear la organización de los puestos de trabajo para poder fomentar la cultura del cuidado personal en lo referente al orden y aseo.

#### 14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argyris, Ch. (1964). Personalidad y organización. Madrid: Instituto Nacional de la Administración Pública.

A. Tashakkori, C. Teddlie Mixed Methodology. Combining Qualitative and Quantitative Approaches Sage, Thousand Oaks (1998)

Blanch, J. M., M. Sahagún y G. Cervantes. 2010. “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo”. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 26:175-189.

Calderón, C., (2005). Salud laboral: evaluación de las condiciones de trabajo, niveles de estrés y de acoso psicológico en un grupo de trabajadores del sector financiero privado / coordinador general de la investigación Fernando Calderón Pulido; Universidad Incca de Colombia. Programa de Psicología.

Chiavenato, I. (2009). Introducción a la Administración. Mc Graw Hill.

Cox, T., Griffiths, A., y Rial-Gonzalez, E. (2000). Research on work-related stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.

Dessler. G. (2001). Administración de Personal. Editorial Pearson Edición.

Dorbessan, J. R. (2006). Las 5S, herramientas de cambio. Buenos Aires: Universidad Tecnológica Nacional.

Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005). Administración. Un enfoque basado en competencias (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México.

Gracia, F. J., I. Silla, J. M. Peiró y L. Fortes-Ferreira. 2006. “El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados”. Psicothema 18:256-262.

Johnson, J.V., Hall, E.M., y Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15, 271-279.

Karasek, R. y T. Theorell. 1990. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Books.

Kelloway EK, Hurrell JJ Jr, Day A. *Workplace interventions for occupational stress. The individual in the changing working life*. Cambridge, UK: Cambridge Univ. Press; 2008. P 419-41

Kerlinger, F.N. (1988). *Investigación del comportamiento*. México: Interamericana.

Kompier, M y Levi, L. (1995). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. VO 1994.

Kompier M, De Gier E, Smulders P, Draaisma D. Regulations, policies and practices concerning work stress in five European countries. *Work and Stress*. 1994;8:296-318

López Araujo, B., A. Osca Segovia y J. M. Peiró. 2007. "El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral". *Psicothema* 19:81-87.

Lazarus, R, Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Ed. Martinez Roca.

Mertens, L. (1997-1). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos (México, CONOCER-OIT/CINTERFOR)*.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, Decreto 2566 de 2009. *Riesgos Profesionales*

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Protocolo para la Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés. Puerto López, 2004

Ministerio de Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2013). La prevención de enfermedades profesionales. Organización Internacional del Trabajo: Ginebra.

Peiró JM. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Eudema, Madrid,

Peiró JM. Psicología de la organización. Madrid: UNED; 1991

Pimiento, Y. (2013). Cinco S. Blog de accidentes de trabajo y enfermedades Laborales. Recuperado de: <http://atepetitc.weebly.com/cinco-s.html>

Rey, F. (2005). Las 5S Orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid: Editorial Fundación Cofemetal

Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall

Socconini, L. (2012). Acerca de las 5'S. Recuperado el 15 de agosto de 2015 de <https://socconini.wordpress.com/2013/06/20/acerca-de-las-5-s/>

Venegas Sosa, Rolando Alfredo. Manual de las 5S' s. Artículo. Disponible desde Internet en: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm> [con acceso el 04-06-2010]

## 15. ANEXOS

Tu me **cuidas,**  
yo te **cuido**



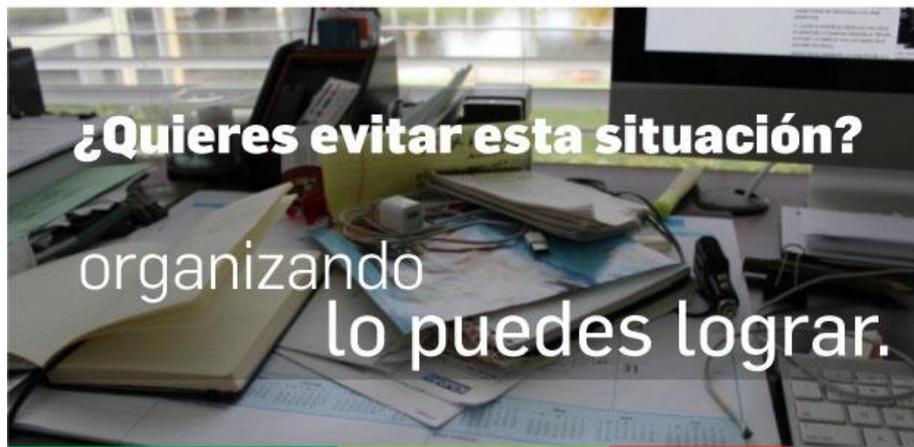
¿Conoces el método japonés de las 5'S que te enseña como realizar **orden y aseo en tu puesto de trabajo?**

**Espéralo...**



*Anexo 1. Pieza Expectativa Semana 1. Programa Orden y aseo Colpensiones*

Tu me **cuidas,**  
yo te **cuido**



*Anexo 2. Pieza Expectativa Semana 2. Programa Orden y aseo Colpensiones*

Tu me **cuidas**,  
yo te **cuido**

ESPERA **PRÓXIMAMENTE**  
UNA MÉTODO QUE BRINDARÁ  
ARMONÍA A TU AMBIENTE DE TRABAJO



Anexo 3. Pieza Expectativa Semana 3. Programa Orden y aseo Colpensiones



**CONVIERTE TU ÁMBITO DE TRABAJO EN EL MEJOR LUGAR PARA TI**

**1**

**CLASIFICA**



Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales  
Dirección de Desarrollo del Talento Humano

Identifica y organiza los elementos que son necesarios.

Separa los innecesarios y despréndete de estos, evitando que vuelvan a aparecer.

**¡TE AYUDAREMOS A ELIMINAR LO QUE NO SIRVA!**

Más Información en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial  
 @Colpensiones  
 Colpensionescomunicaciones



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Anexo 4. Pieza Clasificación. Programa Orden y aseo Colpensiones

 **Colpensiones**  
Ven por tu futuro 

**CONVIERTE TU ÁMBITO DE TRABAJO EN EL MEJOR LUGAR PARA TI** **2**

**ORGANIZA**

Ordena tu espacio de trabajo para que puedas ubicar los elementos en un único sitio, de manera fácil y rápida.

¡Un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar!



Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales  
Dirección de Desarrollo del Talento Humano

Más Información en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial  
 @Colpensiones  
 Colpensionescomunicaciones

 El futuro es de todos  Gobierno de Colombia

*Anexo 5. Pieza Organización. Programa Orden y aseo Colpensiones*

 **Colpensiones**  
Ven por tu futuro 

**CONVIERTE TU ÁMBITO DE TRABAJO EN EL MEJOR LUGAR PARA TI** **3**

**LIMPIA**



Contribuye a mantener el aseo en tu puesto, área de trabajo, baños, cafeterías y zonas comunes.

Evita que se alojen bacterias y gérmenes que perjudiquen tu salud.

Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales  
Dirección de Desarrollo del Talento Humano

Más Información en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial  
 @Colpensiones  
 Colpensionescomunicaciones

 El futuro es de todos  Gobierno de Colombia

*Anexo 6. Pieza Limpieza. Programa Orden y aseo Colpensiones*

 **CONVIERTE TU ÁMBITO DE TRABAJO EN EL MEJOR LUGAR PARA TI** **4**

**VISUALIZA**

Cuida que tu entorno laboral, baños, cafeterías y zonas comunes, se vean limpios.

Ayuda a mejorar la imagen de Colpensiones



*Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales  
Dirección de Desarrollo del Talento Humano*

Más Información en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial  
 @Colpensiones  
 Colpensionescomunicaciones



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

*Anexo 7. Pieza Estandarización. Programa Orden y aseo Colpensiones*

 **CONVIERTE TU ÁMBITO DE TRABAJO EN EL MEJOR LUGAR PARA TI** **5**

**SIGUE ASÍ**



Ten disciplina. Mantén el deseo de crear un entorno de trabajo con base en buenos hábitos.

Comprueba permanentemente la aplicación de las **5 herramientas para convertir tu ámbito de trabajo en el mejor lugar para ti: Clasificar, Organizar, Limpiar, Visualizar y Sigue así.**

*Gerencia de Talento Humano y Relaciones Laborales  
Dirección de Desarrollo del Talento Humano*

Más Información en [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

 @ColpensionesOficial  
 @Colpensiones  
 Colpensionescomunicaciones



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

*Anexo 8. Pieza Disciplina. Programa Orden y aseo Colpensiones*



### ENCUESTA ORDEN Y ASEO

La presente encuesta pretende medir la percepción en relación con el puesto de trabajo y sus condiciones físicas.

Por favor califique de 1 a 4 acorde con el siguiente criterio: Marca con una X

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 1. Nunca.        | 2. A veces. |
| 3. Casi siempre. | 4. Siempre. |

1. Actualmente se aplican metodologías de orden y aseo para garantizar el orden y la limpieza del puesto de trabajo.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

2. Mi puesto de trabajo se encuentra ordenado.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

3. Encuentro fácilmente los implementos de trabajo.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

4. El puesto de trabajo se encuentra libre de objetos inútiles para el trabajo.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

5. Al terminar la jornada el puesto de trabajo se encuentra organizado.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

6. Mi puesto de trabajo es un lugar seguro para trabajar.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

7. Cuando observo mi puesto de trabajo me siento agobiado por el desorden.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

8. He perdido documentos importantes debido al desorden del puesto de trabajo.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

9. Considero que tengo hábitos de orden y limpieza en mi puesto de trabajo.

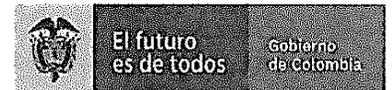
1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

10. Me genera ansiedad observar mi puesto de trabajo.

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

DISEÑO: MARIANA GONZALEZ

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)  
Línea gratuita 018000 410909



Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE 5S EN LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.



Firma

Diego Felipe Otálora Barón

Nombre

CC. 79.507.037 de Bogotá