

Relación entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral en los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S.

Alumnos

Diana Lorena Vargas Orjuela
Aldair Duban Flórez Baquero

Docente

Marcela Guzman Rincon

Trabajo fin de programa
2026

Resumen

El proyecto aborda la relación entre las condiciones laborales de los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S., particularmente las jornadas extensas, la carga de trabajo, la presión operativa y la atención simultánea de diversas demandas, y sus posibles efectos sobre el agotamiento laboral. Su objetivo es implementar un plan de intervención sustentado en el diagnóstico de estas condiciones, orientado a reducir la exposición a factores de riesgo psicosocial y evaluar la efectividad de las acciones mediante indicadores de seguimiento.

La propuesta tendrá una duración de seis (6) meses y estará dirigida exclusivamente a la población de conductores. Metodológicamente, en una primera etapa se realizará la caracterización de las condiciones laborales, tomando como periodo de referencia los tres meses anteriores a la aplicación de la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Posteriormente, se aplicará la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y sus resultados serán analizados con la información organizacional disponible, incluyendo jornadas laborales, horas extraordinarias, ausentismo, rotación de personal y reportes relacionados con fatiga o estrés. La integración de estas fuentes permitirá obtener una visión integral de las condiciones existentes e identificar y priorizar los factores que requieren intervención.

Con base en los resultados obtenidos, se definirán las acciones de intervención, responsables, recursos e indicadores de seguimiento, evitando establecer medidas de manera anticipada que no estén sustentadas en la evidencia obtenida durante el diagnóstico. Se espera obtener como productos principales un diagnóstico estructurado, una matriz de priorización y un plan de intervención implementado, enfocado principalmente en los factores asociados con la organización y las condiciones del trabajo, complementado con acciones de sensibilización, promoción del autocuidado y fortalecimiento de estrategias para el manejo de los factores identificados.

El proyecto se desarrollará progresivamente durante los seis meses, comprendiendo las etapas de planeación, diagnóstico, análisis de resultados, diseño de las acciones, implementación, seguimiento y evaluación final. Para su ejecución se estima un presupuesto total de \$50.400.000 COP, destinado a cubrir los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos, documentales y económicos, así como las actividades de seguimiento, evaluación y verificación del cumplimiento de los requisitos aplicables que sean necesarios para el adecuado desarrollo del proyecto.

Finalmente, el seguimiento permitirá verificar el cumplimiento de las acciones propuestas, medir su avance mediante los indicadores establecidos y comparar los resultados obtenidos frente a la línea base. Esto permitirá determinar la efectividad de las medidas implementadas, identificar oportunidades de mejora y generar información que contribuya a la mejora continua de las condiciones laborales y de la gestión de los factores de riesgo psicosocial de los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S.

Palabras clave: Agotamiento laboral; Burnout; Conductores; Factores de riesgo psicosocial; Fatiga en la conducción.

Tabla de contenido

1. Introducción	
1.1. Objetivo general.....	5
1.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. Metodología	5
1.3.1. Identificación y análisis del problema.....	6
1.3.2. Planificación de la solución.....	6
2. Identificación y descripción del problema al interior de la organización.....	7
2.1. Descripción de la empresa a intervenir.....	7
2.1.1. Misión	8
2.1.2. Visión.....	8
2.1.3. Mapa de procesos.....	8
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir.....	9
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso.....	13
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema.....	16
3.1. Establecimiento de objetivos	16
3.1.1. Objetivo general	16
3.1.2. Objetivos específicos.....	17
3.2. Descripción de la solución	17
3.2.1. Componentes de la solución.....	18
3.2.2. Resultado esperado de la solución.....	23
3.3. Secuencia de actividades para la ejecución de la solución.....	23
3.3.1. Descripción de los recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	24
4. Definición del alcance, partes interesadas, responsables, cronograma y presupuesto de la solución.....	26
4.1. Alcance final de la solución	27
4.2. Identificación de los responsables de las actividades para la ejecución.....	27
4.4. Cronograma de ejecución	27
4.5. Presupuesto.....	29

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) reconoce el Burnout como un fenómeno ocupacional derivado del estrés crónico en el trabajo que no ha sido gestionado adecuadamente, manifestándose a través de agotamiento emocional, distanciamiento mental respecto al trabajo y disminución de la eficacia profesional. Diversas investigaciones recientes han evidenciado que los sectores de transporte y logística presentan niveles elevados de fatiga, estrés y desgaste ocupacional, asociados principalmente a extensas jornadas laborales, turnos irregulares, demandas operativas simultáneas y escaso tiempo de recuperación entre actividades (Gómez-Galán et al., 2021; Useche et al., 2023). Estos hallazgos resultan especialmente relevantes para las empresas de transporte de carga, donde las condiciones de trabajo pueden afectar no solo la salud de los trabajadores, sino también la seguridad vial, la productividad y la sostenibilidad organizacional.

En Colombia, la gestión de los factores de riesgo psicosocial constituye una obligación legal para los empleadores en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El Ministerio del Trabajo (2015), mediante el Decreto 1072 de 2015, establece la responsabilidad de identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores. Asimismo, el Ministerio de Salud y Protección Social (2019), a través de la Resolución 2404 de 2019, adoptó instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y definió lineamientos para la promoción de entornos laborales saludables. Adicionalmente, el Congreso de Colombia (2013), mediante la Ley 1616 de 2013, reforzó la necesidad de implementar estrategias preventivas orientadas al bienestar psicológico de la población trabajadora. Estas disposiciones evidencian que el abordaje del Burnout trasciende una problemática individual y se configura como un componente esencial de la gestión organizacional y preventiva.

El estado actual del conocimiento muestra un crecimiento significativo de estudios orientados a comprender la relación entre carga laboral, estrés ocupacional y agotamiento profesional. Investigaciones desarrolladas en América Latina han encontrado asociaciones consistentes entre jornadas superiores a las ocho horas, alta presión temporal, ambigüedad de rol y síntomas de agotamiento emocional en conductores y personal operativo del sector transporte (Useche et al., 2023; Rodríguez-Muñoz & Sanz-Vergel, 2022). Asimismo, revisiones sistemáticas recientes destacan que las intervenciones centradas en la organización del trabajo, el fortalecimiento del apoyo psicosocial y la gestión de la fatiga resultan más efectivas que las acciones exclusivamente individuales para reducir los niveles de Burnout (Salvagioni et al., 2022). No obstante, persiste una limitada evidencia aplicada específicamente a empresas colombianas de transporte de carga, lo que justifica la necesidad de estudios contextualizados que permitan identificar factores críticos y diseñar estrategias de intervención ajustadas a la realidad operativa del sector.

En la empresa CargaSegura Colombia S.A.S. se ha identificado una situación preocupante relacionada con la presencia de jornadas extensas, múltiples demandas laborales y presión operativa constante, condiciones que pueden favorecer la aparición de síntomas compatibles con el síndrome de agotamiento laboral. Entre las manifestaciones observadas se encuentran reportes de cansancio persistente, dificultades de concentración, irritabilidad, desmotivación, aumento de errores operativos y percepción de sobrecarga laboral por parte de conductores y personal administrativo vinculado a las operaciones de transporte. Aunque la organización desarrolla actividades en el marco del SG-SST, actualmente no cuenta con un diagnóstico específico que permita determinar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial asociados al Burnout ni con estrategias integrales orientadas a su prevención y control.

La persistencia de esta problemática puede generar consecuencias significativas tanto para los trabajadores como para la organización. Desde la perspectiva de la salud ocupacional, el Burnout se asocia con trastornos de ansiedad, alteraciones del sueño, enfermedades cardiovasculares, incremento del ausentismo y deterioro de la calidad de vida laboral (OMS, 2022; Salvagioni et al., 2022). En el ámbito organizacional, puede afectar la productividad, aumentar la rotación de personal, incrementar los costos derivados de incapacidades y comprometer la seguridad operacional y vial, aspecto especialmente crítico

en una empresa dedicada al transporte de carga terrestre. En consecuencia, resulta necesario analizar de manera sistemática la relación entre las condiciones de trabajo existentes y la presencia de síntomas de agotamiento laboral, con el fin de establecer acciones preventivas sustentadas en evidencia científica y en la normatividad vigente.

En conjunto, la evidencia científica y la normatividad colombiana respaldan la necesidad de abordar el síndrome de agotamiento laboral desde una perspectiva preventiva, integral y organizacional. La combinación de factores operativos propios del transporte de carga, las exigencias psicosociales del trabajo y las obligaciones establecidas en el SG-SST justifican la realización de un diagnóstico específico en CargaSegura Colombia S.A.S., orientado a identificar niveles de exposición, establecer medidas de intervención y fortalecer la protección de la salud mental y la seguridad operacional de sus trabajadores.

La presente investigación se justifica por su pertinencia académica, social y organizacional. Desde el punto de vista académico, contribuirá a ampliar el conocimiento sobre los factores de riesgo psicosocial en el sector transporte de carga en Colombia, un campo que aún presenta vacíos investigativos relevantes. En el ámbito social, favorecerá la promoción de condiciones de trabajo más saludables y la protección de la salud mental de los trabajadores, en concordancia con los principios de trabajo decente y bienestar laboral. A nivel organizacional, los resultados permitirán a CargaSegura Colombia S.A.S. contar con información diagnóstica para fortalecer su SG-SST, implementar estrategias de gestión de la fatiga y del estrés ocupacional, y mejorar sus procesos de prevención de riesgos psicosociales.

En este sentido, el estudio se orienta a evaluar la relación entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral en los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S., con el propósito de diseñar estrategias de intervención que contribuyan a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.1 Objetivo general

Evaluar la relación entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral (Burnout) en los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S., con el fin de diseñar estrategias de intervención orientadas a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.2 Objetivos específicos

1. Identificar las condiciones de trabajo relacionadas con jornadas laborales, carga de trabajo y demandas operativas presentes en CargaSegura Colombia S.A.S.
2. Determinar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial asociados al síndrome de agotamiento laboral en los trabajadores de la empresa.
3. Analizar la relación entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y los síntomas de Burnout identificados en la población objeto de estudio.
4. Proponer estrategias de intervención y medidas preventivas para el fortalecimiento del componente de riesgo psicosocial dentro del SG-SST de CargaSegura Colombia S.A.S.

1.3 Metodología

La investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal, debido a que busca identificar las condiciones laborales presentes en la empresa, describir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial y analizar la relación existente entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral.

La población objeto de estudio estará conformada por los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S., incluyendo conductores y personal administrativo relacionado con la operación de transporte. La recolección de información se realizará mediante la aplicación de instrumentos estandarizados para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y agotamiento laboral, complementados con información sociodemográfica y laboral de los participantes.

El análisis de la información incluirá estadística descriptiva para caracterizar la población y los niveles de exposición a riesgo psicosocial, así como técnicas de análisis correlacional para establecer la relación entre las variables de estudio. Los resultados servirán como base para la formulación de estrategias de intervención orientadas a la prevención del Burnout y al fortalecimiento del SG-SST de la empresa.

1.3.1 Identificación y análisis del problema

En esta fase se realizará el diagnóstico de las condiciones laborales asociadas a jornadas extensas, carga de trabajo, presión operativa y demandas simultáneas presentes en CargaSegura Colombia S.A.S. Asimismo, se identificarán los síntomas y manifestaciones relacionadas con el síndrome de agotamiento laboral mediante la aplicación de instrumentos de evaluación psicosocial y el análisis de información organizacional relevante, como ausentismo, rotación y reportes de fatiga o estrés laboral.

1.3.2 Planificación de la solución

Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico, se diseñará una propuesta de intervención orientada a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial asociados al Burnout. La planificación incluirá estrategias relacionadas con la organización de las jornadas laborales, gestión de la carga de trabajo, fortalecimiento del apoyo psicosocial, promoción de pausas de recuperación, capacitación en manejo del estrés y mecanismos de seguimiento dentro del SG-SST de CargaSegura Colombia S.A.S.

2. Identificación y descripción de un problema al interior de la organización

La empresa CargaSegura Colombia S.A.S., dedicada al transporte terrestre de carga, desarrolla sus operaciones en un entorno caracterizado por altos niveles de exigencia operativa, cumplimiento de tiempos de entrega, atención permanente de novedades en ruta y coordinación continua entre conductores, personal de monitoreo y responsables logísticos. Estas condiciones demandan una alta disponibilidad laboral por parte de los trabajadores, quienes en muchas ocasiones deben atender múltiples responsabilidades simultáneamente para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio.

Dentro de los procesos de Programación y Despacho de Vehículos y Monitoreo y Seguimiento de la Operación, se identifican actividades que pueden implicar jornadas laborales extensas, presión por el cumplimiento de itinerarios, gestión de contingencias operacionales, atención constante a clientes y seguimiento permanente de la operación. Adicionalmente, factores externos como condiciones climáticas adversas, restricciones de movilidad, congestión vial, retrasos en cargues y descargues, así como cambios imprevistos en la programación, incrementan la carga de trabajo y la exigencia mental de los trabajadores.

Esta situación puede favorecer la exposición a factores de riesgo psicosocial relacionados con altas demandas cuantitativas, demandas emocionales, presión de tiempo, carga mental y dificultades para la recuperación física y psicológica entre jornadas. Como consecuencia, los trabajadores podrían experimentar síntomas asociados al síndrome de agotamiento laboral o Burnout, manifestados a través de cansancio físico y emocional, disminución de la motivación, dificultades de concentración, alteraciones del sueño, estrés crónico y reducción del desempeño laboral.

La presencia de estas condiciones no solo puede afectar la salud y bienestar de los trabajadores, sino también generar impactos organizacionales significativos, tales como aumento del ausentismo, disminución de la productividad, incremento de errores operativos, afectación de la calidad del servicio, mayor rotación de personal y aumento de la probabilidad de incidentes y accidentes laborales o viales.

Aunque la empresa cuenta con mecanismos de gestión orientados a la seguridad y salud en el trabajo, actualmente no se dispone de evidencia suficiente que permita establecer con claridad la relación existente entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y la aparición de síntomas asociados al síndrome de agotamiento laboral en sus trabajadores. Esta situación limita la toma de decisiones basada en evidencia para el diseño e implementación de estrategias de intervención dirigidas a la prevención del riesgo psicosocial.

En consecuencia, surge la necesidad de evaluar la relación entre las jornadas extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral en los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S., con el propósito de generar información que contribuya al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la protección de la salud mental de los colaboradores y la mejora de las condiciones de trabajo dentro de la organización.

2.1. Descripción de la empresa a intervenir

Nota Aclaratoria: CargaSegura Colombia S.A. es una empresa ficticia creada con fines exclusivamente académicos para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Su estructura organizacional, procesos, cargos y condiciones operativas fueron diseñados con base en características representativas del sector colombiano de transporte terrestre de carga, con el propósito de analizar la relación entre las jornadas laborales extensas, las múltiples demandas laborales y el síndrome de agotamiento laboral (burnout).

CargaSegura Colombia S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la prestación de servicios de transporte terrestre de carga, orientada a satisfacer las necesidades logísticas de empresas industriales, comerciales, agropecuarias y de distribución a nivel regional y nacional.

La organización se enfoca en ofrecer soluciones de transporte seguras, oportunas y confiables, apoyadas en personal competente, vehículos en adecuadas condiciones técnico-mecánicas y procesos alineados con la normatividad vigente aplicable al sector transporte en Colombia, incluyendo requisitos relacionados con Seguridad Vial (PESV), Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), gestión de riesgos y cumplimiento legal.

CargaSegura Colombia S.A.S. busca convertirse en un aliado estratégico para sus clientes, garantizando el cuidado de la mercancía, la trazabilidad de las operaciones y una atención basada en la calidad, la confianza y el compromiso.

2.1.1. Misión

CargaSegura Colombia S.A.S. presta servicios de transporte terrestre de carga con altos estándares de seguridad, calidad y cumplimiento, asegurando la protección de la mercancía, la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de nuestros colaboradores, mediante procesos eficientes, tecnología de apoyo, mejora continua y estricto cumplimiento de la normatividad vigente.

2.1.2. Vision

Para el año 2031, CargaSegura Colombia S.A.S. será reconocida en Colombia como una empresa líder en transporte terrestre de carga, destacada por su confiabilidad, seguridad vial, excelencia operativa y sostenibilidad, consolidando una red logística eficiente que genere valor para clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad.

2.1.3. Mapa de procesos

Figura 1. Mapa de Procesos



2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

La investigación se enfocará en los procesos de *Programación y Despacho de Vehículos, Monitoreo y Seguimiento de la Operación y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a que en ellos se concentran los factores asociados a jornadas extensas, múltiples demandas laborales, presión operativa y gestión del riesgo psicosocial que pueden favorecer la aparición del síndrome de agotamiento laboral (Burnout) en los trabajadores de CargaSegura Colombia S.A.S.

- **Proceso Programación y Despacho de Vehículos: Proceso donde se generan las jornadas extensas, la presión por cumplimiento y gran parte de la carga operativa diaria.**

Objetivo del Proceso: Planificar, coordinar y asignar de manera eficiente los recursos operativos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre de carga, garantizando el cumplimiento de los requerimientos del cliente, la seguridad de la operación, la disponibilidad de la flota y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de tránsito, transporte y seguridad vial.

Descripción general: El proceso de Programación y Despacho de Vehículos comprende el conjunto de actividades mediante las cuales se reciben las solicitudes de transporte, se analizan las características de la carga, se programan las rutas, se asignan los vehículos y conductores disponibles, y se autoriza la salida de los automotores para la ejecución del servicio.

Este proceso constituye uno de los ejes centrales de la operación de CargaSegura Colombia S.A.S., ya que articula la demanda de los clientes con la capacidad operativa de la empresa. Su adecuada gestión impacta directamente la productividad, el cumplimiento de los tiempos de entrega, los costos operacionales y las condiciones de trabajo de los conductores y del personal de apoyo logístico.

Actividades principales:

- Recepción de órdenes de servicio y requerimientos del cliente.
- Verificación de disponibilidad de vehículos y conductores.
- Planeación de rutas, itinerarios y tiempos estimados de viaje.
- Asignación de vehículos de acuerdo con el tipo de carga y destino.
- Validación de documentación del vehículo, conductor y carga.
- Programación de horarios de salida y llegada.
- Coordinación con el área de monitoreo y seguimiento operativo.
- Autorización de despacho y registro de novedades operacionales.

Entradas y salidas del proceso

Figura 2. Proceso Programación y Despacho de Vehículos



- **Proceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):** Proceso responsable de identificar, evaluar y controlar el riesgo psicosocial y de implementar las medidas de prevención del Burnout.

Objetivo del proceso: Diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de prevenir lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades laborales y afectaciones a la salud física y mental de los trabajadores, promoviendo condiciones de trabajo seguras y saludables en todas las actividades de CargaSegura Colombia S.A.S.

Descripción general: El proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo comprende el conjunto de políticas, procedimientos, programas y actividades orientadas a la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, implementación de controles, vigilancia de la salud de los trabajadores y promoción del bienestar laboral, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y demás disposiciones legales aplicables en Colombia.

En una empresa de transporte de carga, este proceso adquiere especial relevancia debido a la exposición permanente de los trabajadores a riesgos:

- Viales.
- Ergonómicos.
- Físicos.
- Psicosociales.
- Biomecánicos.
- Ambientales.

Además de proteger la integridad física de los trabajadores, el SG-SST debe abordar de manera integral los factores de riesgo psicosocial, incluyendo aquellos relacionados con la fatiga laboral, las jornadas extensas, la presión operativa y el agotamiento emocional, aspectos directamente vinculados con el problema de investigación.

Actividades principales

- Identificación de peligros y valoración de riesgos.
- Actualización de la matriz de peligros.
- Evaluación de factores de riesgo psicosocial.
- Diseño e implementación de controles preventivos.
- Ejecución de programas de capacitación y entrenamiento.
- Realización de inspecciones de seguridad.
- Investigación de accidentes e incidentes de trabajo.
- Seguimiento a condiciones de salud de los trabajadores.
- Desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica.
- Promoción de estilos de vida y trabajo saludables.
- Verificación del cumplimiento legal en SST.
- Implementación de acciones correctivas y de mejora.

Entradas y salidas del proceso

Figura 3. Proceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)



• Proceso Monitoreo y Seguimiento de la Operación

Objetivo del proceso: Supervisar en tiempo real el desarrollo de las operaciones de transporte terrestre de carga, garantizando el cumplimiento de las rutas programadas, los tiempos de entrega, las condiciones de seguridad vial, la atención oportuna de novedades operacionales y la satisfacción de los clientes, mediante mecanismos de monitoreo, comunicación y control operativo.

Descripción general: El proceso de Monitoreo y Seguimiento de la Operación comprende el conjunto de actividades orientadas a verificar y controlar la ejecución del servicio de transporte desde el momento en que el vehículo es despachado hasta la entrega final de la mercancía.

Este proceso permite mantener la trazabilidad de la carga, el control de la flota y la comunicación permanente con los conductores, facilitando la detección temprana de desviaciones, retrasos, incidentes, condiciones inseguras o cualquier situación que pueda afectar la continuidad y calidad del servicio.

En CargaSegura Colombia S.A.S., el monitoreo operativo constituye un elemento fundamental para asegurar la eficiencia logística, la seguridad de los trabajadores y la confiabilidad de las operaciones, especialmente en trayectos de larga distancia y en condiciones variables de tránsito y clima.

Actividades principales

- Recepción de información de salida del vehículo.
- Activación del monitoreo de la ruta programada.
- Seguimiento de ubicación mediante GPS, llamadas o plataformas tecnológicas.
- Verificación del cumplimiento de tiempos de tránsito y puntos de control.
- Comunicación permanente con conductores y clientes cuando sea necesario.
- Registro de novedades operacionales (retrasos, cierres viales, fallas mecánicas, incidentes, condiciones climáticas, entre otros).
- Coordinación de acciones de contingencia y soporte operativo.
- Confirmación de llegada al destino y entrega de la carga.
- Elaboración de reportes de seguimiento y cierre de la operación.
- Retroalimentación al proceso de Programación y Despacho para la mejora continua.

Entradas y salidas del proceso

Figura 4. Proceso Monitoreo y Seguimiento de la Operación



2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

• Proceso Programación y Despacho de Vehículos

Este proceso presenta una alta incidencia sobre los factores de riesgo psicosocial, debido a que en él se definen elementos críticos como:

- Jornadas prolongadas de conducción.
- Múltiples servicios asignados en un mismo turno.

- Presión por cumplimiento de tiempos de entrega.
- Cambios frecuentes de programación.
- Escasos períodos de descanso entre operaciones.
- Sobrecarga administrativa y operativa para despachadores y coordinadores logísticos.

Las deficiencias en la planeación y distribución de la carga laboral pueden generar fatiga física y mental, alteraciones del sueño, estrés crónico, disminución de la capacidad de recuperación y, finalmente, síntomas asociados al síndrome de agotamiento laboral (Burnout).

El análisis de los 5 Porqués evidencia que la problemática no se origina únicamente en las jornadas extensas o en la presión operativa, sino en una deficiencia estructural del proceso de programación y despacho, que carece de controles preventivos suficientes para gestionar la fatiga y el riesgo psicosocial, tal y como se indica:

Figura 5. Análisis de los 5 Porqués Programación y Despacho



• Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):

El SG-SST es el proceso responsable de identificar, evaluar, intervenir y monitorear el riesgo psicosocial asociado al síndrome de agotamiento laboral.

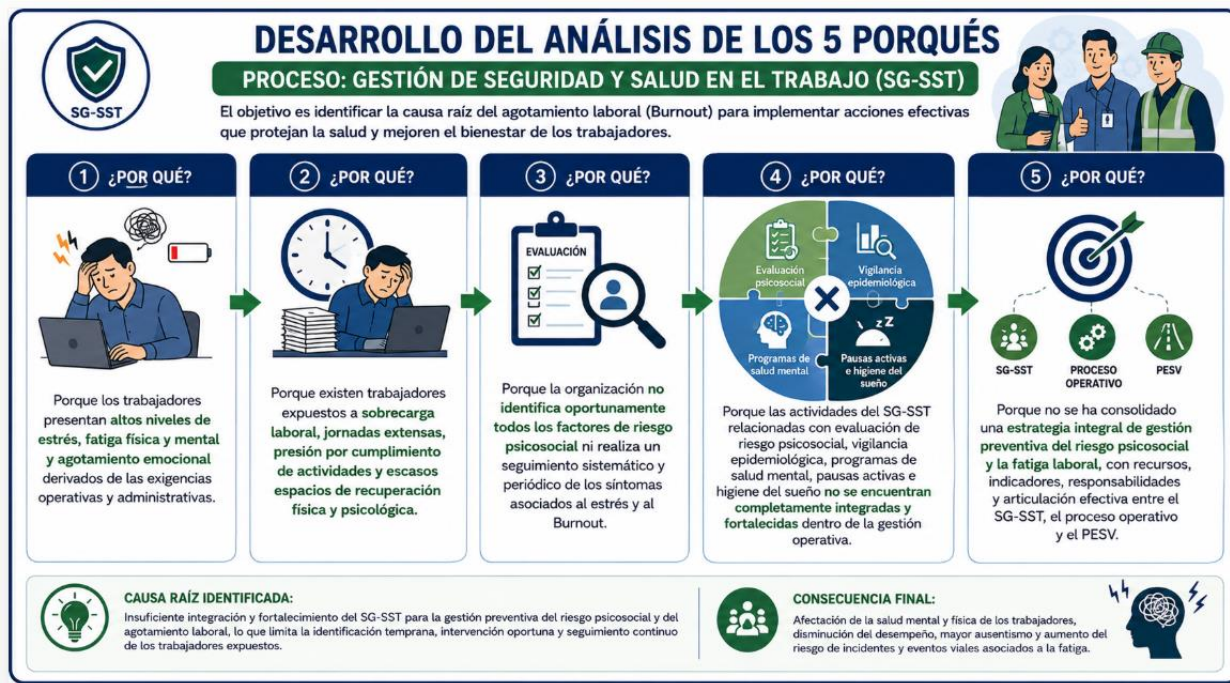
Su intervención frente al problema de investigación incluye:

- Aplicación de instrumentos para evaluar estrés laboral y Burnout.
- Identificación de trabajadores expuestos a sobrecarga laboral.
- Vigilancia de síntomas como fatiga, irritabilidad, agotamiento emocional y despersonalización.
- Diseño de programas de prevención del estrés y promoción de la salud mental.
- Implementación de pausas activas, estrategias de recuperación y educación en higiene del sueño.
- Articulación con el PESV para prevenir eventos viales asociados a la fatiga.

El análisis de los 5 Porqués evidencia que la aparición de síntomas de agotamiento laboral (Burnout)

no depende únicamente de la carga de trabajo, sino de la falta de una gestión preventiva integral del riesgo psicosocial desde el SG-SST.

Figura 6. Análisis de los 5 Porqués Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



• Monitoreo y Seguimiento de la Operación

El proceso de Monitoreo y Seguimiento de la Operación tiene una relación directa con el síndrome de agotamiento laboral (Burnout), ya que las exigencias de control permanente, respuesta inmediata y atención continua de novedades pueden generar altas demandas cognitivas y emocionales tanto en los conductores como en el personal de monitoreo y coordinación.

Factores que pueden favorecer el Burnout:

- Seguimiento continuo sin períodos adecuados de descanso.
- Presión constante por cumplimiento de horarios y entregas.
- Atención simultánea de múltiples vehículos y rutas.
- Gestión permanente de contingencias operacionales.
- Comunicación frecuente fuera de horarios normales de trabajo.
- Responsabilidad sobre la seguridad de la carga, el vehículo y el conductor.
- Exposición prolongada a situaciones de tensión, urgencia o conflicto con clientes

El análisis de los 5 Porqués evidencia que el riesgo de Burnout en el proceso de Monitoreo y Seguimiento de la Operación no se origina únicamente en la cantidad de actividades realizadas, sino en la falta de una gestión estructurada de la carga cognitiva, emocional y de disponibilidad permanente exigida por la operación logística. El fortalecimiento de los controles organizacionales, tecnológicos y psicosociales permitirá reducir la sobrecarga, mejorar la recuperación del personal y aumentar la seguridad y confiabilidad de la operación.

Figura 7. Análisis de los 5 Porqués Monitoreo y Seguimiento de la Operación



3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

3.1. Establecimiento de objetivos

Con base en la identificación y análisis del problema, se propone una intervención orientada a diagnosticar, prevenir y controlar las condiciones laborales de los conductores, relacionadas con jornadas extensas, carga de trabajo, presión operativa y demandas simultáneas que pueden favorecer el agotamiento laboral en CargaSegura Colombia S.A.S. Los objetivos se plantean como resultados concretos, verificables y alcanzables durante la ejecución del proyecto.

3.1.1. Objetivo general

Implementar un plan de intervención basado en el diagnóstico de las condiciones laborales de los conductores de CargaSegura S.A.S., orientado a reducir los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial asociados al agotamiento laboral, y evaluar su efectividad mediante indicadores de seguimiento.

3.1.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos son los siguientes:

Tabla 1. Objetivos específicos

Objetivo específico	Producto o resultado medible	Indicador de cumplimiento
Caracterizar las condiciones organizacionales y laborales de los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S., considerando jornadas, distribución de cargas, presión operativa, demandas simultáneas, pausas y organización del trabajo.	Informe de caracterización organizacional y laboral con matriz de condiciones evaluadas.	$(\text{Número de áreas o procesos caracterizados} \div \text{Número total de áreas o procesos programados}) \times 100$
Aplicar los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y agotamiento laboral definidos para el proyecto, garantizando una recolección organizada y confidencial de la información.	Base de datos consolidada de instrumentos aplicados, formatos diligenciados y registro de participación de trabajadores.	$(\text{Número de trabajadores evaluados} \div \text{Número total de trabajadores convocados}) \times 100$
Consolidar y analizar la información obtenida a partir de los instrumentos aplicados y de los registros organizacionales disponibles, como ausentismo, rotación, reportes de fatiga, estrés e incapacidades relacionadas con el trabajo.	Informe diagnóstico de resultados, con tablas, gráficos, análisis estadístico y correlación de variables organizacionales y psicosociales.	$(\text{Número de fuentes de información analizadas} \div \text{Número total de fuentes de información definidas}) \times 100$
Identificar y priorizar los factores de riesgo psicosocial asociados al agotamiento laboral, estableciendo necesidades de intervención relacionadas con organización del trabajo, gestión de cargas, pausas, comunicación y manejo de demandas operativas.	Matriz de priorización de factores de riesgo psicosocial y documento de necesidades de intervención priorizadas.	$(\text{Número de factores priorizados} \div \text{Número total de factores identificados}) \times 100$
Diseñar e implementar actividades de sensibilización y promoción del autocuidado, orientadas al reconocimiento temprano de señales de agotamiento laboral, manejo del estrés y uso adecuado de mecanismos de apoyo.	Plan de sensibilización ejecutado, material educativo elaborado, listas de asistencia, registros fotográficos y evaluación de participación.	$(\text{Número de actividades ejecutadas} \div \text{Número de actividades programadas}) \times 100$
Definir y aplicar indicadores de seguimiento y evaluación que permitan verificar el cumplimiento de las acciones implementadas y valorar los cambios generados en las condiciones organizacionales y laborales intervenidas.	Matriz o tablero de indicadores de seguimiento con reportes periódicos de resultados y análisis de cumplimiento de las acciones de intervención.	$(\text{Número de indicadores implementados y reportados} \div \text{Número total de indicadores definidos}) \times 100$

3.2. Descripción de la solución

La solución propuesta para CargaSegura Colombia S.A.S. consiste en diseñar e implementar una estrategia de prevención y control del agotamiento laboral, enfocada principalmente en las condiciones de organización del trabajo de los conductores que pueden generar sobrecarga física y mental, jornadas extensas, presión operativa y atención simultánea de múltiples demandas.

La propuesta parte de la necesidad de realizar un diagnóstico integral de las condiciones psicosociales y organizacionales de los conductores que pueden estar relacionadas con el agotamiento laboral. Para ello, se realizará la aplicación de los instrumentos de evaluación psicosocial definidos para el proyecto y se complementarán sus resultados con el análisis de información organizacional disponible, como ausentismo, rotación, jornadas y horas extra, reportes de fatiga o estrés y demás registros que permitan identificar situaciones recurrentes.

La información obtenida permitirá establecer cuáles son los factores de mayor impacto sobre los trabajadores y cuáles requieren intervención prioritaria. A partir de estos resultados se diseñará un plan de

intervención preventivo, orientado no solamente al trabajador, sino principalmente a las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo.

3.2.1. Componentes de la solución

Para diagnosticar e intervenir las condiciones laborales de los conductores asociadas a jornadas extensas, carga de trabajo, presión operativa y demandas simultáneas en CargaSegura Colombia S.A.S., se desarrollará un proceso organizado en cinco etapas: caracterización de las condiciones laborales, evaluación de los factores de riesgo psicosocial, análisis de información organizacional, priorización de factores y diseño e implementación de acciones preventivas.

Etapas 1. Caracterización de las condiciones laborales

Inicialmente se realizará una caracterización de las condiciones de trabajo de los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S., tomando como periodo de referencia los tres meses inmediatamente anteriores a la aplicación de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Este periodo permitirá delimitar temporalmente la información objeto de análisis y obtener una aproximación reciente a las condiciones en las que los conductores desarrollan sus actividades.

La caracterización comprenderá la revisión de las condiciones relacionadas con la organización de las jornadas y turnos, duración de la jornada laboral, realización de horas extraordinarias, distribución de las cargas de trabajo, cantidad y simultaneidad de servicios o tareas, presión por el cumplimiento de tiempos, pausas y tiempos de recuperación, autonomía, liderazgo, comunicación y demás condiciones propias de la actividad de conducción que puedan estar relacionadas con la aparición de estrés y manifestaciones de agotamiento laboral.

Durante el periodo de referencia se recopilará, de acuerdo con la disponibilidad de información de la organización, evidencia relacionada con la forma en que se desarrollan las actividades de los conductores, procurando identificar condiciones recurrentes, situaciones de sobrecarga, extensión de las jornadas, dificultades en la recuperación y otras características de la organización del trabajo que puedan constituir factores relevantes para el diagnóstico.

La información obtenida será organizada y analizada como una caracterización inicial de las condiciones laborales, y posteriormente será contrastada con los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y con los indicadores organizacionales seleccionados para el diagnóstico.

Esta etapa no tendrá como finalidad establecer anticipadamente cuáles son los factores de riesgo prioritarios, sino describir y contextualizar las condiciones laborales existentes durante el periodo de referencia, proporcionando información que permita interpretar adecuadamente los resultados de las etapas posteriores.

De esta manera, el periodo de referencia permitirá mantener una delimitación temporal común para la información utilizada durante el diagnóstico y favorecerá la comparación e integración de los resultados obtenidos mediante las diferentes fuentes de información.

Etapas 2. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Una vez realizada la caracterización de las condiciones laborales de los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S., se llevará a cabo la evaluación de los factores de riesgo psicosocial con el propósito de identificar, valorar y analizar las condiciones que puedan estar relacionadas con la presencia de estrés y manifestaciones de agotamiento laboral en esta población.

Para ello, se aplicará la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, de acuerdo con las características de la población objeto y con los criterios técnicos establecidos para su aplicación. La evaluación permitirá recopilar información relacionada con los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales, así como con los síntomas de estrés, permitiendo obtener una aproximación integral a las condiciones que pueden afectar el bienestar de los conductores.

La aplicación de los instrumentos se realizará bajo condiciones que favorezcan la participación de los trabajadores y la calidad de la información obtenida, garantizando la confidencialidad y el manejo responsable de los datos. La información individual será tratada de manera reservada y los resultados serán analizados y presentados de forma agregada, evitando la identificación innecesaria de los trabajadores.

Los resultados obtenidos serán sistematizados y analizados con el propósito de establecer una línea base de las condiciones psicosociales de los conductores, identificando las dimensiones, dominios o factores que presenten mayores niveles de riesgo. Este análisis permitirá reconocer tanto las condiciones que requieren intervención como aquellos aspectos que puedan constituirse en recursos o factores protectores para la población evaluada.

Los resultados de la evaluación psicosocial no serán considerados de manera aislada. Serán contrastados con la información obtenida durante la caracterización de las condiciones laborales y, posteriormente, con los indicadores organizacionales disponibles relacionados con la población de conductores, tales como jornadas de trabajo, horas extraordinarias, tiempos de descanso, distribución de servicios, ausentismo, rotación y reportes relacionados con fatiga o estrés, cuando dicha información se encuentre disponible y sea pertinente para el análisis.

A partir de la integración de esta información se realizará la identificación y priorización de los factores de riesgo psicosocial que requieran intervención. La priorización tendrá en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación, la magnitud o nivel de riesgo identificado, la población expuesta, las condiciones específicas del trabajo de conducción y la posibilidad de implementar medidas preventivas y de control.

De esta manera, los resultados de esta etapa constituirán la base técnica para la formulación o ajuste de los objetivos específicos, metas, indicadores y actividades del plan de intervención. En consecuencia, las acciones preventivas no serán definidas únicamente a partir de supuestos sobre las condiciones laborales de los conductores, sino que responderán a las necesidades identificadas mediante el proceso diagnóstico.

La evaluación permitirá, además, establecer una línea base que servirá como referente para posteriores procesos de seguimiento y evaluación de la intervención. Los resultados obtenidos inicialmente podrán ser comparados con las mediciones posteriores, con el fin de determinar cambios en las condiciones psicosociales priorizadas y valorar la efectividad de las acciones implementadas.

En este sentido, la Etapa 2 constituye un elemento fundamental del proyecto, ya que permite pasar de la identificación general del problema a una valoración estructurada de los factores de riesgo psicosocial, proporcionando evidencia para orientar la toma de decisiones y garantizar que la intervención sobre los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S. responda a las condiciones efectivamente identificadas.

Etapas 3. Análisis de información organizacional

Como complemento a los resultados obtenidos mediante la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se realizará un análisis de la información organizacional disponible relacionada específicamente con la población de conductores de CargaSegura Colombia S.A.S. Esta etapa tendrá como finalidad contrastar los resultados obtenidos mediante los instrumentos de evaluación con información objetiva relacionada con las condiciones reales de organización y desarrollo del trabajo.

Para este análisis se considerarán, de acuerdo con la disponibilidad y pertinencia de la información, indicadores y registros relacionados con las condiciones laborales de los conductores, entre ellos: horas extras, duración y distribución de las jornadas, tiempos de descanso y recuperación, ausentismo, rotación de personal, reportes de fatiga, reportes de estrés, novedades relacionadas con sobrecarga laboral y otros registros que permitan caracterizar las condiciones de trabajo y su posible relación con el bienestar de los trabajadores.

La información será organizada y analizada de acuerdo con el período de referencia definido para el diagnóstico, procurando identificar comportamientos, tendencias o situaciones recurrentes que puedan aportar elementos para la comprensión de las condiciones laborales de los conductores. Cuando sea

posible, se establecerán comparaciones entre los resultados de los indicadores organizacionales y los hallazgos obtenidos en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Este análisis permitirá complementar la percepción reportada por los trabajadores con información proveniente de los registros y procesos organizacionales, evitando que el diagnóstico se sustente exclusivamente en una única fuente de información. De esta manera, se fortalecerá la comprensión integral de las condiciones que pueden estar relacionadas con las jornadas extensas, la carga de trabajo, la presión operativa, las demandas simultáneas, los tiempos insuficientes de recuperación u otras condiciones propias de la actividad de conducción.

La información organizacional será analizada de manera integrada con los resultados de la evaluación psicosocial y la caracterización inicial de las condiciones laborales. Esta integración permitirá identificar posibles coincidencias, patrones o relaciones entre las condiciones objetivas de trabajo y los factores de riesgo psicosocial identificados en los conductores. No obstante, los resultados serán interpretados con criterio técnico, evitando establecer relaciones causales que no puedan ser sustentadas por el alcance metodológico del diagnóstico.

Cuando la información disponible lo permita, se identificarán las áreas, procesos, tipos de jornada, períodos o condiciones de trabajo que presenten mayor recurrencia de situaciones asociadas con sobrecarga, fatiga o estrés. Estos hallazgos serán considerados como elementos complementarios para la priorización de los factores de riesgo psicosocial que requieren intervención.

La información recopilada será manejada bajo criterios de confidencialidad y protección de los datos, especialmente cuando los registros puedan contener información individual de los trabajadores. Para efectos del análisis y la toma de decisiones, se priorizará la utilización de información agregada que permita identificar tendencias y condiciones generales de la población de conductores, evitando la exposición innecesaria de información personal.

Los resultados de esta etapa serán integrados a los obtenidos en las etapas anteriores y servirán como insumo para la siguiente fase del proyecto, correspondiente a la identificación y priorización de los factores de riesgo psicosocial. De esta manera, la selección de los factores que serán objeto de intervención estará sustentada en la convergencia de diferentes fuentes de información y permitirá orientar los objetivos, las metas, los indicadores y las acciones preventivas hacia las condiciones que representen mayor necesidad de intervención para los conductores de CargaSegura Colombia S.A.S.

Etapas 4. Identificación y priorización de factores de riesgo

Una vez finalizadas las etapas de caracterización de las condiciones laborales, evaluación de los factores de riesgo psicosocial y análisis de la información organizacional, se realizará un proceso de integración, interpretación y priorización de los resultados, con el propósito de establecer cuáles son los factores de riesgo que requieren intervención y cuáles deben ser atendidos con mayor prioridad en la población de conductores de CargaSegura Colombia S.A.S.

La identificación de los factores de riesgo se realizará a partir de la integración de las diferentes fuentes de información utilizadas durante el diagnóstico, incluyendo los resultados obtenidos mediante la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la caracterización de las condiciones laborales y los indicadores o registros organizacionales pertinentes. Esta integración permitirá analizar los hallazgos de manera conjunta y evitar que la selección de las acciones de intervención dependa exclusivamente de una única fuente de información.

Los factores identificados serán analizados teniendo en cuenta su nivel de riesgo, magnitud o frecuencia de exposición, número o proporción de trabajadores potencialmente afectados, impacto potencial sobre el bienestar y las condiciones de trabajo de los conductores, recurrencia de la situación identificada y posibilidad de implementar medidas preventivas o de control.

Para facilitar la toma de decisiones, los factores identificados podrán organizarse mediante una matriz de priorización, en la cual se registren los principales hallazgos, las fuentes que los sustentan, la población expuesta, los criterios de valoración y el nivel de prioridad asignado. Esta matriz permitirá establecer una diferenciación entre los factores que requieren intervención prioritaria, aquellos que requieren acciones de seguimiento o control y aquellos que pueden mantenerse bajo vigilancia dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La priorización no se realizará únicamente a partir de la existencia de un resultado desfavorable, sino considerando la relación entre los diferentes hallazgos y las condiciones específicas de la actividad desarrollada por los conductores. De esta manera, se podrán identificar situaciones en las que diferentes fuentes de información evidencien una misma problemática o condición de trabajo, fortaleciendo los criterios para determinar su necesidad de intervención.

Cuando se identifiquen factores relacionados con jornadas extensas, carga de trabajo, presión operativa, demandas simultáneas, insuficiencia de pausas o tiempos de recuperación u otras condiciones propias de la organización del trabajo, se analizará su relevancia dentro del conjunto de resultados obtenidos antes de establecer las medidas preventivas correspondientes.

A partir de la priorización se establecerá una relación directa entre cada factor identificado y la respuesta que se pretende desarrollar. Para ello, se determinarán, según corresponda, los objetivos específicos, metas, indicadores, responsables, actividades y mecanismos de seguimiento asociados a los factores priorizados. Esta relación permitirá garantizar la trazabilidad del proceso, de manera que pueda identificarse claramente qué hallazgo del diagnóstico sustenta cada decisión de intervención.

En este sentido, los resultados de esta etapa constituirán la base técnica para formular o ajustar los objetivos específicos y diseñar las actividades del plan de intervención. Las metas e indicadores deberán guardar correspondencia con la situación encontrada y permitir posteriormente verificar los cambios producidos como consecuencia de las acciones implementadas.

La priorización también permitirá diferenciar entre medidas dirigidas a modificar o controlar las condiciones de organización del trabajo y aquellas orientadas al fortalecimiento de recursos personales o competencias de los trabajadores. En todos los casos, las acciones deberán responder a los factores identificados y evitar que la responsabilidad de prevenir o controlar el agotamiento laboral recaiga exclusivamente sobre los conductores.

Los resultados de la priorización serán documentados y servirán como referencia para la elaboración del plan de intervención. Asimismo, deberán ser comunicados de manera general a las instancias responsables de la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, respetando la confidencialidad de la información individual obtenida durante el diagnóstico.

Finalmente, la priorización constituirá el punto de transición entre la fase diagnóstica y la fase de intervención, permitiendo pasar de la identificación de las condiciones existentes a la definición de respuestas preventivas sustentadas en evidencia. De esta manera, el proyecto seguirá una secuencia metodológica coherente:

Figura 8. Identificación y priorización de factores de riesgo



En conjunto, el diagrama representa la trazabilidad de la propuesta de intervención, asegurando que las acciones no sean definidas de manera aislada, sino que respondan a los resultados obtenidos durante el diagnóstico y la priorización de los factores críticos. Esta secuencia permite orientar los recursos hacia las necesidades identificadas, facilitar la participación de SST, Gestión Humana, Operaciones y los conductores, y establecer un proceso de seguimiento que contribuya a la reducción de la exposición a factores de riesgo psicosocial asociados al agotamiento laboral

Etapas 5. Implementación, seguimiento y mejora

A partir de los factores priorizados se diseñarán e implementarán acciones preventivas dirigidas principalmente a las condiciones de organización del trabajo. Estas podrán incluir la revisión de jornadas y distribución de cargas, organización de tareas, fortalecimiento de pausas y tiempos de recuperación, mejoramiento de la comunicación y coordinación, orientación a líderes y otras medidas que respondan a los resultados del diagnóstico.

Posteriormente se establecerán indicadores de proceso y resultado para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones. Los resultados del seguimiento permitirán identificar avances, dificultades y oportunidades de mejora, realizando los ajustes necesarios al plan de intervención.

De esta manera, el proyecto seguirá una secuencia metodológica de diagnóstico, análisis, priorización, intervención, seguimiento y mejora continua, garantizando que las acciones propuestas respondan a las condiciones psicosociales identificadas en CargaSegura Colombia S.A.S.

3.2.2. Resultado esperado de la solución

Como resultado de la implementación de la propuesta se espera que CargaSegura Colombia S.A.S. cuente con un diagnóstico estructurado de los factores psicosociales y organizacionales relacionados con el agotamiento laboral, una priorización de los factores críticos y un plan de intervención con responsables, actividades, recursos e indicadores de seguimiento.

La solución busca contribuir a una mejor organización del trabajo, prevenir la aparición o progresión de manifestaciones de agotamiento laboral y fortalecer una cultura organizacional orientada al bienestar, la prevención y el cuidado de los trabajadores.

Es importante señalar que la propuesta no pretende trasladar exclusivamente al trabajador la responsabilidad de controlar el estrés o el agotamiento. Por el contrario, se priorizarán medidas relacionadas con las condiciones y la organización del trabajo, complementadas con acciones de educación, autocuidado y promoción de hábitos saludables.

3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución

La propuesta se desarrollará mediante una secuencia lógica de diagnóstico, análisis, priorización, intervención y seguimiento. Esta metodología permitirá pasar de la identificación del problema a acciones concretas y medibles, procurando que cada actividad genere información o resultados que sirvan de insumo para la siguiente etapa.

Tabla 2. *Secuencia de actividades para ejecución de la solución*

Actividad principal	Objetivo asociado	Descripción o paso a paso	Resultado esperado
1. Socialización y planeación del proyecto	1	- Presentar el propósito, alcance, metodología, responsables y cronograma a la dirección y a los trabajadores. - Definir responsables, canales de comunicación y condiciones de confidencialidad.	Proyecto socializado, responsables definidos y cronograma aprobado.
2. Recolección de información organizacional	1 y 3	- Revisar, según disponibilidad, registros de jornadas, horas extra, ausentismo, rotación, incapacidades, reportes de fatiga o estrés, quejas relacionadas con carga laboral y demás información pertinente. - Organizar la información por periodo y área/cargo.	Base de información organizacional consolidada.
3. Evaluación de condiciones psicosociales	1 y 2	- Aplicar los instrumentos de evaluación psicosocial seleccionados para el proyecto, siguiendo las instrucciones técnicas correspondientes. - Garantizar participación informada, privacidad y manejo confidencial de resultados.	Resultados de evaluación psicosocial organizados y disponibles para análisis.
4. Análisis y diagnóstico	2 y 3	Comparar los resultados de los instrumentos con la información organizacional. Identificar patrones	Diagnóstico de factores asociados

		relacionados con carga de trabajo, jornadas, presión operativa, demandas simultáneas, recuperación y señales de agotamiento.	al agotamiento laboral.
5. Priorización de factores críticos	4	• Clasificar los factores identificados según frecuencia, impacto, población expuesta y posibilidad de intervención. • Seleccionar los factores prioritarios para la intervención.	Matriz o listado de factores priorizados.
6. Diseño del plan de intervención	4	Definir acciones, responsables, recursos, fechas e indicadores. Incluir medidas organizacionales sobre distribución de cargas, programación de pausas, comunicación de prioridades, manejo de demandas simultáneas y prevención de jornadas excesivas.	Plan de intervención aprobado.
7. Implementación de acciones preventivas	4 y 5	• Ejecutar las acciones priorizadas. Realizar sensibilizaciones sobre agotamiento laboral, pausas, autocuidado, organización del trabajo y reconocimiento temprano de señales de fatiga o estrés. • Fortalecer los canales para reportar situaciones de sobrecarga.	Acciones implementadas y evidencias de ejecución.
8. Seguimiento y evaluación	6	• Verificar el cumplimiento de las actividades y revisar indicadores definidos. • Comparar resultados iniciales y posteriores cuando sea metodológicamente posible. • Registrar avances, dificultades y oportunidades de mejora.	Informe de seguimiento con resultados y acciones de mejora.

3.3.1. Descripción de los recursos necesarios para la ejecución de la solución

La ejecución de la propuesta requiere recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y económicos que permitan realizar el diagnóstico de manera organizada, aplicar los instrumentos seleccionados, analizar la información, desarrollar las acciones preventivas y efectuar el seguimiento. La asignación de estos recursos debe ser proporcional al alcance del proyecto y asegurar la confidencialidad de la información de los trabajadores.

Tabla 3. Descripción de los recursos necesarios para la ejecución de la solución

Tipo de recurso	Recurso requerido	Funciones y responsabilidades dentro de la ejecución	Uso específico dentro del proyecto	Características y finalidad	Destino de los recursos económicos
Humano	Responsable del proyecto / profesional competente	Coordinar la metodología, cronograma, recolección y análisis de información, formulación del plan de intervención y seguimiento.	Dirigir todas las fases del proyecto y consolidar resultados.	Perfil con competencias en SST y evaluación/intervención de factores psicosociales, según corresponda.	Honorarios o tiempo profesional destinado al diagnóstico, intervención y seguimiento.
Humano	Responsable de SST / apoyo de gestión humana	Facilitar registros, convocatorias, comunicación interna y seguimiento de acciones.	Apoyar la aplicación de instrumentos y ejecución de actividades.	Conocimiento de los procesos internos y acceso autorizado a información organizacional.	Horas de dedicación del personal y apoyo administrativo.
Humano	Trabajadores participantes	Participar en la evaluación y actividades de intervención, suministrando información veraz y atendiendo las recomendaciones.	Responder instrumentos y participar en sensibilizaciones y acciones preventivas.	Participación voluntaria/informada según el instrumento y manejo confidencial de la información.	Tiempo laboral destinado a participación en las actividades.
Técnico	Instrumentos de evaluación psicosocial	Permitir medir y caracterizar condiciones relacionadas con factores psicosociales y agotamiento laboral.	Aplicación, consolidación y análisis de resultados.	Instrumentos técnicamente pertinentes y aplicados conforme a sus instrucciones.	Adquisición/licenciamiento, si aplica, y materiales de aplicación.
Tecnológico	Computador y herramientas ofimáticas	Registrar, organizar, procesar y analizar la información.	Construcción de bases, matrices, informes e indicadores.	Equipo con capacidad para manejar hojas de cálculo y documentos.	Uso o disponibilidad de equipos y software.
Tecnológico	Medios de comunicación y capacitación	Facilitar convocatorias, sensibilizaciones y difusión de recomendaciones.	Envío de comunicaciones, reuniones virtuales o apoyo audiovisual.	Canales institucionales que protejan la información.	Plataformas, conectividad o materiales digitales, si aplica.
Físico	Espacio para reuniones y actividades	Permitir entrevistas, reuniones y sensibilizaciones en condiciones adecuadas.	Ejecución de talleres y actividades presenciales.	Espacio privado, seguro y con condiciones de comodidad.	Adecuación o disponibilidad del espacio y elementos necesarios.
Documental	Registros organizacionales	Aportar evidencia para complementar el diagnóstico.	Análisis de ausentismo, rotación, jornadas,	Información pertinente, actualizada y	Tiempo de consolidación y gestión documental.

			horas extra y reportes disponibles.	tratada de forma confidencial.	
Económico	Presupuesto de intervención	Cubrir los costos necesarios para ejecutar las actividades priorizadas.	Financiar materiales, servicios profesionales, capacitación y acciones preventivas.	Presupuesto definido según necesidades reales y alcance.	Honorarios, materiales, capacitación, herramientas y demás costos autorizados.

4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronogramas y presupuestos

4.1. Alcance final de la solución

La solución propuesta comprende el diagnóstico, priorización, intervención y seguimiento de las condiciones laborales de los conductores de CargaSegura S.A.S. relacionadas con los factores de riesgo psicosocial que puedan contribuir al agotamiento laboral y a la fatiga asociada a la conducción.

El alcance inicia con la caracterización de las condiciones laborales de los conductores, tomando como referencia los tres meses anteriores a la aplicación de la evaluación psicosocial, considerando aspectos relacionados con jornadas, horas extraordinarias, carga de trabajo, presión operativa, demandas simultáneas, pausas, tiempos de recuperación y demás condiciones propias de la organización del trabajo.

Posteriormente, se realizará la evaluación de los factores de riesgo psicosocial mediante los instrumentos definidos para el proyecto y se integrarán sus resultados con la información organizacional disponible. Esta información permitirá establecer una línea base, identificar los factores de mayor relevancia y priorizar aquellos que requieran intervención.

A partir de los resultados obtenidos se diseñará e implementará un plan de intervención dirigido exclusivamente a los conductores, cuyas acciones serán definidas de acuerdo con los factores priorizados. Por esta razón, las medidas de intervención no se establecerán de manera anticipada, sino que responderán a las necesidades evidenciadas durante el diagnóstico.

La solución podrá contemplar, según los resultados obtenidos, acciones relacionadas con la organización de las jornadas y cargas de trabajo, tiempos de recuperación, manejo de demandas simultáneas, prevención y reconocimiento de la fatiga, fortalecimiento de la comunicación y coordinación, sensibilización frente al agotamiento laboral y otras medidas preventivas que resulten pertinentes.

El alcance también comprende el establecimiento de indicadores de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de las acciones y valorar los cambios frente a la línea base. De esta manera, se podrá determinar si las medidas implementadas contribuyen a disminuir la exposición a los factores de riesgo psicosocial priorizados y a mejorar las condiciones relacionadas con el bienestar de los conductores.

Como resultado final, CargaSegura S.A.S. contará con:

1. Caracterización de las condiciones laborales de los conductores.
2. Resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.
3. Línea base del diagnóstico.
4. Informe diagnóstico integrado.
5. Matriz de identificación y priorización de factores de riesgo.
6. Plan de intervención definido con base en los factores priorizados.
7. Evidencias de implementación de las acciones preventivas.
8. Indicadores de seguimiento y evaluación.
9. Informe final con resultados, conclusiones y oportunidades de mejora.

El alcance de la solución se limita a la población de conductores de CargaSegura S.A.S. y al periodo de ejecución establecido para el proyecto, por lo que no contempla una intervención integral sobre otros cargos o áreas de la organización que no hagan parte de la población objetivo.

Asimismo, el proyecto busca generar una base técnica para la toma de decisiones y la mejora continua, por lo que los resultados obtenidos durante los seis meses de ejecución no deben entenderse como la eliminación definitiva del riesgo psicosocial o del agotamiento laboral, sino como un punto de partida para mantener y fortalecer las medidas preventivas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para verificar el avance de la solución se propone realizar seguimiento, como mínimo, a indicadores de cumplimiento y cobertura. Los resultados obtenidos deberán interpretarse de acuerdo con la línea base establecida durante el diagnóstico

Tabla 4. Indicadores de Seguimiento

Indicador	Fórmula	Periodicidad	Finalidad
Cumplimiento del plan de intervención	$\text{Actividades ejecutadas} / \text{actividades programadas} \times 100$	Mensual o según cronograma	Verificar ejecución.
Cobertura de evaluación	$\text{Trabajadores evaluados} / \text{trabajadores programados} \times 100$	Al cierre de la evaluación	Determinar alcance del diagnóstico.
Cobertura de sensibilización	$\text{Trabajadores participantes} / \text{trabajadores convocados} \times 100$	Por actividad	Verificar alcance de las acciones educativas.
Seguimiento a factores priorizados	$\text{Factores con acción implementada} / \text{factores priorizados} \times 100$	Trimestral o al cierre	Verificar respuesta frente a los factores críticos.
Variación de indicadores organizacionales	Comparación de línea base frente al periodo de seguimiento	Según disponibilidad	Observar tendencias en ausentismo, rotación, reportes de fatiga/estrés u otros indicadores seleccionados.

4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución

Para garantizar una adecuada organización, ejecución y seguimiento del plan de intervención, se establecerán responsables específicos para cada una de las actividades propuestas. La asignación de responsabilidades permitirá definir claramente quién coordina, quién ejecuta, quién suministra la información requerida y quién realiza el seguimiento de cada actividad.

Los responsables se determinarán de acuerdo con las funciones que desarrollan dentro de CargaSegura S.A.S. y con las competencias requeridas para cada actividad. La responsabilidad de la ejecución será principalmente de la organización, con el acompañamiento del responsable del SG-SST y, cuando corresponda, de profesionales competentes en seguridad y salud en el trabajo, seguridad vial y/o en evaluación e intervención de factores de riesgo psicosocial.

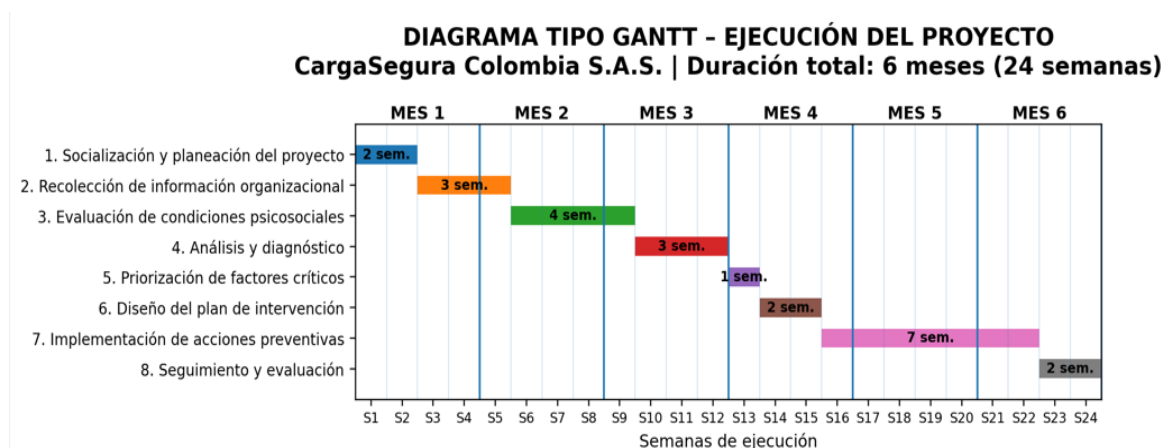
Tabla 5. Responsables de las actividades para ejecución

N.º	Actividad	Responsable principal	Participantes	Resultado esperado
1	Socialización y planeación del proyecto	Responsable del SG-SST	Gerencia/Representante Legal y conductores	Proyecto socializado, responsables definidos, canales de comunicación establecidos y cronograma aprobado.
2	Recolección de información organizacional	Responsable del SG-SST/ Responsable en Seguridad Vial	Gerencia, área administrativa/RR. HH. y responsable de la operación de conductores	Base de información organizacional consolidada correspondiente al periodo de referencia.
3	Evaluación de condiciones psicosociales	Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Responsable del SG-SST y conductores	Instrumentos aplicados y resultados consolidados para análisis, garantizando confidencialidad.
4	Análisis y diagnóstico	Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) / Responsable SG-SST/Responsable en Seguridad Vial	Gerencia y responsable de la operación de conductores	Diagnóstico integrado de las condiciones y factores asociados al agotamiento laboral.
5	Priorización de factores críticos	Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) / Responsable SG-SST/Responsable en Seguridad Vial	Gerencia y COPASST/Vigía SST, según corresponda	Matriz de identificación y priorización de factores de riesgo.
6	Diseño del plan de intervención	Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) / Responsable SG-SST/Responsable en Seguridad Vial	Gerencia, responsable de la operación y RRHH	Plan de intervención aprobado, con acciones, responsables, recursos, fechas e indicadores.
7	Implementación de acciones preventivas	Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) / Responsable SG-SST/Responsable en Seguridad Vial	Gerencia, responsables de la operación, conductores y jefes de área y/o facilitadores requeridos	Acciones preventivas implementadas y evidencias de ejecución.
8	Seguimiento y evaluación	Responsable del SG-SST/Responsable de Seguridad Vial	Gerencia, responsables de la operación y RRHH	Informe de seguimiento, resultados de indicadores y acciones de mejora.

4.3. Cronograma de ejecución

El presente diagrama tipo Gantt permite visualizar la planeación temporal de las actividades previstas para la implementación de la solución en CargaSegura Colombia S.A.S., estableciendo una duración total de seis meses, equivalentes a 24 semanas. La programación se organiza de manera secuencial, iniciando con la socialización y planeación del proyecto, seguida de la recolección de información, la evaluación de las condiciones psicosociales, el análisis y diagnóstico, la priorización de los factores críticos, el diseño del plan de intervención, la implementación de las acciones preventivas y, finalmente, el seguimiento y evaluación. Esta distribución facilita la coordinación de los responsables, el control de los tiempos y la articulación de las diferentes etapas del proyecto.

Figura 9. Diagrama Ejecución del proyecto



En términos generales, el cronograma evidencia una secuencia organizada y progresiva de las actividades, en la cual cada etapa aporta información y elementos necesarios para el desarrollo de la siguiente. La mayor concentración de tiempo se encuentra en la implementación de las acciones preventivas, debido a que constituye la fase central de ejecución de la propuesta, mientras que las últimas semanas se destinan al seguimiento y evaluación de los resultados.

En conjunto, la distribución de las 24 semanas permite desarrollar la solución de manera planificada, mantener la trazabilidad entre el diagnóstico y las acciones de intervención y disponer de un periodo final para valorar los avances y establecer oportunidades de mejora.

4.4. Presupuesto

Para la implementación del proyecto, es necesario considerar de manera integral los diferentes recursos requeridos durante los seis meses de ejecución.

En primer lugar, el recurso humano representa una parte fundamental del presupuesto, debido a que se requiere acompañamiento profesional en las etapas de planeación, recolección de información, evaluación de los factores de riesgo psicosocial, análisis, diseño de la intervención y seguimiento.

Asimismo, se contempla la participación del responsable de SST y Gestión Humana para facilitar el acceso a los registros organizacionales, la convocatoria de los trabajadores y la articulación de las actividades. De igual manera, se considera el tiempo de participación de los trabajadores como un recurso necesario para la aplicación de instrumentos, asistencia a las actividades de sensibilización y desarrollo de las acciones preventivas, entendido como un costo interno estimado del tiempo laboral.

Adicionalmente, se incluyen los recursos técnicos y tecnológicos, como instrumentos de evaluación, equipos de cómputo, herramientas ofimáticas y medios de comunicación; los recursos físicos, relacionados con los espacios requeridos para reuniones, entrevistas, talleres y actividades de sensibilización; los recursos documentales, necesarios para organizar y consolidar información sobre ausentismo, rotación, jornadas laborales, horas extra e incapacidades; y, finalmente, los recursos destinados a la verificación de los requisitos normativos y documentales aplicables, con el propósito de garantizar que la evaluación y las acciones de intervención se desarrollen de manera articulada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

Tabla 6. Presupuesto

Tipo de recurso	Recurso requerido	Cantidad / dedicación	Valor unitario estimado	Valor total (6 meses)
Humano	Responsable de SST / Psicólogo con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	240 horas durante 6 meses	\$ 90.000	\$ 21.600.000
Humano	Responsable de Seguridad vial / apoyo de Gestión Humana	180 horas durante 6 meses	\$ 60.000	\$ 10.800.000
Humano	Tiempo de participación de trabajadores	Bolsa estimada de 180 horas	\$ 30.000	\$ 5.400.000
Técnico	Instrumentos de evaluación psicosocial	1 paquete	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Tecnológico	Computador y herramientas ofimáticas	6 meses	\$ 200.000	\$ 1.200.000
Tecnológico	Medios de comunicación y capacitación	6 meses	\$ 300.000	\$ 1.800.000
Físico	Espacios para reuniones, entrevistas y actividades	6 meses	\$ 400.000	\$ 2.400.000
Documental	Organización, consolidación y gestión de registros	6 meses	\$ 200.000	\$ 1.200.000
Económico	Materiales para intervención, sensibilización y capacitación	1 paquete	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Normativo / SST	Verificación documental y acompañamiento de requisitos aplicables	1 servicio	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
TOTAL				\$50.400.000 COP

El presupuesto estimado para la implementación del proyecto durante un periodo de seis meses asciende a \$50.400.000 COP e incluye los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos, documentales, económicos y de verificación normativa requeridos para su ejecución. La mayor participación corresponde al recurso humano, debido a la necesidad de contar con profesionales competentes para desarrollar las actividades de diagnóstico, análisis, intervención y seguimiento, así como con la participación de SST, Gestión Humana y los trabajadores. Los demás recursos permitirán garantizar la disponibilidad de instrumentos, herramientas tecnológicas, espacios, materiales y gestión documental necesarios para el desarrollo de las actividades.

Este presupuesto constituye una estimación de referencia y deberá ser ajustado por CargaSegura Colombia S.A.S. de acuerdo con sus costos internos, recursos disponibles y cotizaciones reales antes de iniciar la ejecución del proyecto.

Referencias

- Arias Ramírez, O. (2017). *Planteamiento de una propuesta de intervención para los factores psicosociales intralaborales con un nivel de riesgo alto o muy alto en una empresa del sector servicios de la ciudad de Medellín* [Trabajo de grado, Universidad CES]. <https://repository.ces.edu.co>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013: Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 48.680. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51612>
- Gómez-Galán, M., Lázaro-Pérez, C., Martínez-López, J. Á., & Fernández-Martínez, M. del M. (2021). Burnout in transport workers and its relationship with occupational stress: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11245. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111245>
- Gómez-Galán, M., Pérez-Alonso, J., Callejón-Ferre, Á. J., & López-Martínez, J. (2021). Musculoskeletal disorders, stress, and burnout in transport and logistics workers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5483. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105483>
- González, L. D. (s. f.). *Factores psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de transporte*. RIDUM - Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202404%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202404%20de%202019.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. <https://www.mintrabajo.gov.co>
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta el Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores del sector transporte - Gestión de la jornada y prevención de la fatiga*. <https://www.mintrabajo.gov.co>
-

- Organización Mundial de la Salud. (2022a). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases (ICD-11)*. World Health Organization. <https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/burn-out-an-occupational-phenomenon>
- Organización Mundial de la Salud. (2022b). *Mental health at work: Policy brief*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>
- Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz-Vergel, A. I. (2022a). Working conditions, burnout and mental health in transportation workers: Current evidence and future challenges. *Safety Science*, 152, 105781. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105781>
- Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz-Vergel, A. I. (2022b). Work characteristics, recovery, and burnout in transportation workers: A review of psychosocial risk factors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(4), 421–435. <https://doi.org/10.1037/ocp0000321>
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2022a). Interventions for the prevention and reduction of burnout among workers: An updated systematic review. *Frontiers in Psychology*, 13, 863224. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.863224>
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2022b). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*, 17(2), e0262737. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262737>
- Useche, S. A., Montoro, L., Alonso, F., & Cendales, B. (2023). Fatigue, stress, and psychosocial risks among professional drivers and transport workers in Latin America: Implications for occupational health and road safety. *Safety Science*, 163, 106132. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106132>
- Useche, S. A., Montoro, L., Alonso, F., & Pastor, J. C. (2023). Occupational stress, fatigue and burnout among professional drivers in Latin America: Implications for road safety and worker health. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 29(4), 1801–1814. <https://doi.org/10.1080/10803548.2023.2189456>