

EL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE  
PÚBLICO ESPECIAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES DIMAX SAS

OLGA INÉS MONTAÑEZ CONTRERAS  
NIDIA ANDREA VÁSQUEZ MENESES

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II  
BOGOTÁ D.C.  
2018

EL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE  
PÚBLICO ESPECIAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES DIMAX S.A.S

OLGA INÉS MONTAÑEZ CONTRERAS

CÓD: 73074

NIDIA ANDREA VÁSQUEZ MENESES

CÓD.73083

Trabajo De Grado Para Obtener El Título De Especialista En Gerencia De La  
Seguridad Y Salud En El Trabajo

DIRIGIDO POR Luz Marleny Moncada Rodríguez

Esp. En Salud y Seguridad en el Trabajo, MSc. Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II

BOGOTÁ D.C.

2018

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Fecha de Sustentación

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo Primero que todo a Dios, por permitir cumplir mis expectativas en el desarrollo de esta Especialización.

A mi familia, por mostrarme siempre los valores de superación y perseverancia para culminar mis estudios.

A mis hijos, Mónica y Daniel, quienes me apoyan y son mi fuente de motivación para seguir adelante con mis proyectos y metas

A mi compañera Andrea, quien ha estado presente durante todo este proceso quien con su dedicación y apoyo me brinda su amistad, conocimiento y ante todo los esfuerzos que hemos vivido para lograr este objetivo.

**Olga Inés Montañez Contreras**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo Principalmente a Dios, por otorgarme el regalo de la vida y por todo lo que me da cada día.

A mis padres, José Capitolino (QEPD) y María Argelia, porque siempre me inculcaron valores y principios y me enseñaron que la verdadera riqueza se encuentra en el saber y el conocimiento, que nadie te hurta lo que aprendes y lo que sabes.

A mi Esposo Ricardo Vásquez, quien siempre me apoya en cada decisión, quien hizo posible el poder estudiar esta Especialización, quien me fortalece y me toma la mano para nunca desfallecer.

A mi hija, Karla Ximena, ya que por ella y para ella, lucho y me esfuerzo todos los días, para poder brindarle un mejor futuro, basado en el ejemplo de la disciplina y la dedicación, representadas en esta Especialización.

A mi hermana, Evangelina, quien siempre ha estado a mi lado, apoyándome y guiándome como una segunda madre.

A mi compañera y amiga, Olga Montañez, que, gracias a su apoyo, constancia, iniciativa y trabajo en equipo, pudimos complementarnos y juntas hacer de esta vivencia una de las mejores experiencias de formación que he tenido como profesional y ser humano.

**Nidia Andrea Vásquez Meneses**

## **Agradecimientos**

Mi Agradecimiento a la Universidad ECCI y sus docentes por haber permitido realizar esta Especialización y alcanzar los objetivos propuestos.

A mis compañeros y amigos, porque con sus aportes y el conocimiento de cada uno contribuyeron a la finalización de mis estudios.

Al Gerente de la Empresa Transportes Dimax SAS, por permitir realizar este proyecto cuyo aporte es importante en mi crecimiento profesional.

**Olga Inés Montañez Contreras**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios padre por guiarme, protegerme y darme fuerzas en momentos de dificultad, por darme fortaleza en esta etapa de formación de mi vida.

A mis padres, porque gracias a ellos, cada cosa que realizo lo hago con esmero, esfuerzo y dedicación, gracias por educarme y formarme a base del buen ejemplo.

A mi esposo, por ser mi compañero de vida y por apoyarme en este proyecto que no es solo mío sino nuestro;

A mi hija, por haber sabido manejar esta nueva vivencia, pues implicó sacrificios de tiempo y espacios juntas, gracias por colaborar con tu buen juicio y comportamiento.

A mis docentes de Especialización, por compartir sus conocimientos y vivencias conmigo y mis compañeros;

Finalmente, a mis compañeros de Especialización, porque con cada una de sus valiosas interacciones hicieron posible este proyecto, además que generamos nuevas relaciones de amistad y vínculos profesionales y a la Compañía Transportes Dimax SAS, por permitir la investigación de este proyecto.

**Nidia Andrea Vásquez Meneses**

## Contenido

Introducción .....	14
Palabras Clave .....	16
1. Título de investigación.....	17
2. Problema de Investigación .....	17
2.1 Descripción del problema.....	17
2.2 Formulación Del Problema.....	19
2.3 Sistematización.....	20
3. Objetivos .....	24
3.1 Objetivo General .....	24
3.2    Objetivos Específicos.....	24
◦ Realizar el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores mediante la	
Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	24
4. Justificación y Delimitación.....	25
4.1 Justificación.....	25
4.2 Delimitación .....	27
4.3 Limitación .....	27
5. Marcos de Referencia.....	28
5.1 Estado del Arte .....	28
5.1.1. Referencias Tesis Universidad ECCI.....	28
5.1.2. Referencias Tesis Universidades Colombianas.....	31
5.1.3. Referencias Tesis Universidades Extranjeras.....	34
5.2 Marco Teórico .....	38
6.3 Marco Legal.....	54
6. Marco Metodológico de la Investigación.....	56



6.1. Fase 1. Planeación y Diagnóstico Inicial .....	57
6.2. Fase 2. Identificación de requisitos legales Nacionales y construcción de matriz de identificación y valoración de peligros (Matriz IPEVR) .....	63
6.3. Fase 3. Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a Personal – conductor de Transportes Dimax S.A.S, estadísticas y análisis .....	64
6.4. Fase 4. Realización y Entrega de informe de resultados de Investigación y propuesta de estrategias internas y externas a la Alta Gerencia de TRANSPORTES DIMAX S.A.S frente a los hallazgos .....	65
6.5. Recolección de la Información: .....	65
6.5.1. Fuentes Primarias .....	65
6.5.2. Fuentes Secundarias .....	69
6.6. Cronograma .....	69
7. Resultados .....	71
9. Conclusiones y Recomendaciones .....	79
9.1. Conclusiones.....	79
9.2. Recomendaciones .....	80
10. Bibliografía .....	82

## **Listado De Tablas**

<b>Tabla 1.</b> Perfil Sociodemográfico Conductores TRANSPORTES DIMAX S.A.S.	56
<b>Tabla 2.</b> Evidencia ARL SURA .....	59
<b>Tabla 3.</b> Boceto Cuestionario de Diagnostico de Diagnostico (MBI).....	64
<b>Tabla 4.</b> Caracterización de la Población .....	65
<b>Tabla 5</b> Cronograma de Trabajo.....	68
<b>Tabla 6.</b> Tabulación Preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16 y 20 Cuestionario (MBI) .....	69
<b>Tabla 7.</b> Tabulación Preguntas 5-10-11-15-22 Cuestionario (MBI) .....	70
<b>Tabla 8.</b> Tabulación Preguntas 4-7-9-12-17-18-19-21 Cuestionario (MBI).....	71
<b>Tabla 9.</b> Análisis Comparativo de los Tres Aspectos de análisis de Cuestionario (MBI).....	73
<b>Tabla 10.</b> Propuesta de Solución .....	75

## **Listado De Anexos**

**Anexo 1.** Lista de chequeo gestión de factores psicosociales según lineamientos dados por la Resolución 2646 de 2008

**Anexo 2.** Matriz de Requisitos Legales de TRANSPORTES DIMAX SAS

**Anexo 3.** Matriz de identificación y valoración de peligros de TRANSPORTES DIMAX SAS 2018

**Anexo 4.** Presupuesto Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo TRANSPORTES DIMAX SAS 2018

**Anexo 5.** Plan de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Año 2018 TRANSPORTES DIMAX SAS

**Anexo 6.** Plan de capacitaciones Año 2018 TRANSPORTES DIMAX SAS

**Anexo 7.** Cuestionario de Diagnostico (MBI)

**Anexo 8.** Soporte Evidencia de Cuestionario de Diagnostico (MBI) realizado a 25 conductores de la empresa TRANSPORTES DIMAX SAS

**Anexo 9.** Informe de resultados de la investigación y propuesta de estrategias a seguir para disminución y prevención del estrés como riesgo psicosocial en conductores de TRANSPORTES DIMAX SAS

## **Listado De Gráficos**

<b>Gráfico 1.</b> Ubicación empresa TRANSPORTES DIMAX SAS .....	58
<b>Gráfico 2.</b> Mapa de Procesos de TRANSPORTES DIMAX SAS .....	58
<b>Gráfico 3.</b> Desarrollo por Estándar ARL SURA.....	61
<b>Gráfico 4.</b> Desarrollo por ciclo PVHA ARL SURA .....	61
<b>Gráfico 5.</b> Hallazgo Estadístico, Cansancio Emocional Cuestionario (MBI).....	70
<b>Gráfico 6.</b> Hallazgo Estadístico, Despersonalización, Cuestionario (MBI).....	71
<b>Gráfico 7.</b> Hallazgo Estadístico, Realización personal, Cuestionario (MBI).....	72
<b>Gráfico 8.</b> Hallazgo Estadístico, Análisis Comparativo de los Tres Aspectos de Análisis de Cuestionario (MBI) .....	74

## Listado De Figuras

<b>Figura 1.</b> Accidentes de Tránsito en lo que va de 2018 en Colombia.....	20
<b>Figura 2.</b> Imagen Propia. Grupo Investigador. Flota de TRANSPORTES DIMAX SAS .....	59
<b>Figura 3.</b> Imagen Propia. Grupo Investigador. Conductores TRANSPORTES DIMAX SAS.....	59
<b>Figura 4.</b> Imagen Propia. Grupo Investigador. Conductores de TRANSPORTES DIMAX SAS, realizando cuestionario de diagnóstico (MBI).....	63
<b>Figura 5.</b> Imagen Propia. Grupo Investigador. Ciclo Costo- Beneficio.....	77

## Introducción

La investigación afronta el estrés como riesgo psicosocial en conductores de transporte público; en la empresa Transportes Dimax S.A.S, sede calle 152 No 22 A – 23 en la Ciudad de Bogotá D.C, precisando como influye este factor de riesgo en la vida laboral y personal de los conductores vinculados a esta empresa.

El estrés es un problema muy frecuente en la sociedad actual. Cada vez el ritmo de vida que lleva una persona normal se acelera día tras día. Las consecuencias que esto conlleva pueden llegar a ser muy graves, ya que el estrés tiene un impacto muy fuerte sobre el organismo. Las secuelas para la salud relacionadas con el estrés son muy populares y puede inducir cierto tipo de padecimientos crónicos (Valcácel, 2014). Como por ejemplo la hipertensión arterial y/o trastornos digestivos como reflujo y ulcera gastroduodenal.

Asimismo, las personas que sufren estrés disminuyen su calidad de vida de forma muy importante. Aun así, son menos conocidas las secuelas que tiene este síndrome sobre la seguridad vial, teniendo en cuenta de que antes de que ocurran los accidentes de tránsito probablemente existía un conductor que se hallaba bajo la influencia del estrés.

Los escenarios de tránsito y movilidad tienen unas particularidades que los convierten sustancialmente favorables para que surja el estrés en el conductor. Por consiguiente, es de gran importancia que se conozca cual puede ser el factor o el causante de provocarle estrés y, en especial, poder visualizar y determinar que puede hacer la organización empleadora, para prevenir este factor y darle manejo de forma apropiada y conveniente.

Existen diferentes orígenes del estrés al momento de conducir un vehículo automotor, que pueden ser de origen interno y externo en este tipo de labor u oficio del transporte especial ya sea de pasajeros y/o escolar, los recorridos se ven retrasados a causa de la movilidad ciudadana, ya que la congestión en las vías es alta, de acuerdo con el estudio de Inrix la firma de análisis de información de tráfico más grande del mundo “Bogotá es la sexta ciudad del mundo que presenta más congestión vehicular en Sudamérica y en cantidad de tiempo perdido al año en el transporte por sus habitantes” (Motoa Franco, 2018,p.02)

## Palabras Clave

**Factor de riesgo psicosocial:** Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su vida. (Fuitec, 2015, p.05).

**Clima laboral:** Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa. (Castillo, 2015, p.08)

**Estrés:** Derivado de la palabra del inglés “*stress*” que significa tensión, se le conceptualiza como una reacción orgánica en la fisionomía de un ser humano en el que se asocian varios mecanismos de defensa para enfrentar una situación que se aprecia como amenazante o atacante, el estrés es una réplica propia y natural de cualquier ser humano y de cualquier otra especie existente en la tierra que va direccionada a la supervivencia, hoy en día se involucra con una patología pero esto aún no ha sido determinante. Esta confusión se debe a que el estrés observado como componente de defensa puede finalizar desencadenando problemas graves para la salud de manera física, emocional, mental y psicológica. (Fuitec, 2015, p.04).

**Síndrome de Burnout:** Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo como por ejemplo: docentes, profesionales de la salud, conductores trabajadores sociales, etc. (Fuitec, 2015, p.08).



## **1. Título de investigación.**

El Estrés Como Riesgo Psicosocial En Conductores De Transporte Público Especial De La Empresa Transportes Dimax SAS.

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1 Descripción del problema**

En la actualidad el riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del contexto del nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme al Decreto 1072 de 2015 y en pro de dar cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008, las normas y leyes se hacen para velar por el bienestar de los trabajadores.

Para hablar del estrés como factor de riesgo psicosocial, se asocia a las condiciones que se encuentran presentes en la empresa sobre una situación laboral y que está relacionada con la tarea de conducir vehículos de transporte especial que tiene la capacidad de afectar el bienestar y la salud (física, psíquica y social) del trabajador conductor.

La palabra “estrés”, ha sido definida por la Real Academia de la Lengua como:  
Nerviosismo inducido por situaciones angustiosas que desencadenan algunas  
Reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos que pueden pasar de sencillos o leves a

Complejos y graves” y que es aún más delicado cuando un individuo está conduciendo un vehículo automotor, pues además de los sentimientos de irritación e impaciencia, algunas de las revelaciones físicas encontradas pueden obstaculizar y hasta invalidar la capacidad de conducir; en un trabajador conductor pueden ser: aceleraciones cardiacas, sudoración, agitación al respirar, váguido, vértigo, problemas en la visión y problemas digestivos

Con respecto a lo anterior tomamos el proceso psicológico normal denominado “estrés” que se origina cuando se presenta una fuerte exigencia y no se conoce ni se sabe cómo responder ante ella de forma clara y adecuada. Su desarrollo es muy activo en nuestro medio, existiendo una gran necesidad de que los profesionales del área de la salud incorporen criterios psicosociales en sus actividades, ya que en el mundo moderno existe un conjunto de patologías que pueden ser desencadenadas o agravadas por el trabajo” (Apud, 2003), como consecuencia el estrés laboral, a la cual se encuentran expuestos en su actividad laboral, los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S, sede calle 152 No 22 A – 23 en la Ciudad de Bogotá D.C, y en donde se evidencia algunas situaciones como:

- Escenarios viales que muestran alta cohesión de tráfico, malla vial en mal estado, falta de señalización, cumplimiento de horarios en las rutas escolares contra reloj, etc.
- Rutina de vida, conductores que manifiestan estrés en el trabajo, en su hogar, en su vida sentimental y afectiva, en la toma de decisiones; y que direccionan sus problemas de estrés a su labor en la conducción.
- Estrés por haber generado, tolerado o sencillamente haber presenciado un accidente de tránsito.

### **a) Enunciado del Problema**

¿Qué riesgo Psicosocial laboral afecta a los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S, sede calle 152 No 22 A – 23 en la Ciudad de Bogotá, en el año 2018?

### **b) Alcance:**

Nuestro proyecto de grado se sujeta a determinar que el estrés es un riesgo característico en la actividad o labor de conducir; en pro de definir recomendaciones para prevenirlo en este tipo de población.

## **2.2 Formulación Del Problema**

Desde el panorama de esta empresa en donde conducir es la actividad de mayor impacto por ser la actividad que generaliza su actividad económica “Transporte Especial”; se busca mediante este trabajo de grado, generar una propuesta a la organización que sea aplicable a esta población en pro de su bienestar laboral, físico y emocional, ya que la labor de Conducir al ser una tarea tan compleja y que les exige a los conductores más de lo que realmente parece, los involucra tanto física como mentalmente, demandando así gran concentración y estado de alerta de su parte; es por ello que nos surge la pregunta: **¿Qué riesgo Psicosocial laboral afecta a los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S, sede calle 152 No 22 A – 23 en la Ciudad de Bogotá, en el año 2018?**

## 2.3 Sistematización

La presente investigación trata sobre cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los conductores de la empresa transportes Dimax SAS, en el desarrollo de la actividad y su cotidianidad, con el objeto de generar una propuesta a la organización que sea aplicable a esta población en pro de su bienestar laboral, físico y emocional,

De esta forma se analiza y mediante la Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) buscando qué relación hay entre los factores más importante asociados a la edad, genero, actividades realizadas, tiempo libre etc., realizando la identificación de peligros y valoración de riesgo enfocados a riesgo psicosocial “estrés” y se dan las posibles estrategias que ayuden a reducir estos niveles de estrés en sus conductores.

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo, menos concentrado, y tener menor seguridad laboral, se debe tener en cuenta que al generar la presión pertinente, que el trabajador considere aceptable puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones recomendables de trabajar y ejercitarse, es por ello que en la labor de conducir y aún más en el campo del transporte público especial, es fundamental que el trabajador equilibre sus niveles de frustración y estrés, ante situaciones ajenas a él como el trancón, el peatón imprudente, el usuario mal humorado y demás ; que llegan a desencadenar eventos como los accidentes de tránsito.(Sánchez Yagüe,2018).

En nuestro País, los accidentes de tránsito constituyen la segunda causa de muerte, durante el periodo comprendido desde enero a julio de 2018, en Colombia se han registrado 3.704 muertes por accidentes de tránsito, en comparación al mismo periodo de tiempo del año

pasado 2017, este año 2018 se aumentó el número de fallecidos por accidentes de tránsito en 109 casos más.

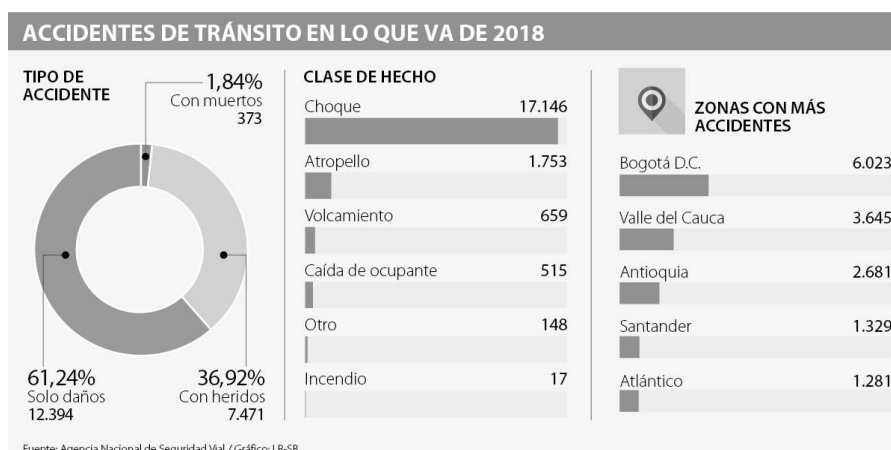
Respecto al género, los hombres, en 3.011 oportunidades, son quienes más han muerto por estas situaciones. Las mujeres han muerto por esto en 693 ocasiones. En cuanto a edades, las personas entre los 20 y los 24 años fueron las que más fallecieron en accidentes de este tipo, con 500 casos.

En promedio de las edades les siguieron quienes estaban los 25 y los 29 años (431 casos), los de 30 a 34 años (358 casos), los de 35 a 39 años (306 casos) y los de 40 a 44 (253 casos).

Solo contando las 32 capitales del país, las personas que murieron por accidentes de tránsito fueron 1.392. Bogotá fue la ciudad que más casos reportó, con 317, seguida de Cali con 218 y Medellín, 129 muertes por este tipo de accidente. (Instituto de medicina Legal. 2018)

De acuerdo con cifras del Automóvil Club de Colombia, los accidentes de tránsito representan 27,55% de los decesos violentos en el país. Si bien es una cifra considerable, en lo que va del año solo 1,84% de estos sucesos ha derivado en muertes, pues según cifras de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (Ansv) en Colombia se han producido 20.238 accidentes, de los cuales 373 han ocasionado fallecimientos.

**Figura 1. Accidentes de Tránsito en lo que va de 2018 en Colombia**



Fuente: <https://www.larepublica.co/infraestructura>

También se registra durante los últimos seis (6) años en Colombia como la principal causa de accidentes de tránsito, el No mantener la distancia: depende de la velocidad máxima permitida. Los accidentes por esta causa fueron 124.159; seguida de no respetar la prelación: el hecho de no ceder el paso ni detenerse en cambios a vías rápidas o glorietas ocasionó 35.709 accidentes y en tercer lugar saltar normas de tránsito: el irrespeto a las señales ocasionó el 12 % de accidentes en 6 años: 148.501 en total. Desde 2010, esta causa aumentó más de 300 %, y en 2014 representó el 25,3 %. (Periódico el Tiempo, Sección Colombia. Julio 26 2018)

Para querer comprender mejor el contorno de dichos conductores, el artículo profundiza en temas como el estrés y sus expansiones, así como lo es el estrés laboral, sus desencadenantes y el estrés particular que viven los conductores.

Por lo tanto el lugar de trabajo de estos conductores (las vías de circulación, carreteras, etc), es un factor que genera gran impacto en su desempeño, ya que direcciona su posición frente a la labor, a su contexto y a su entorno, direccionándolo a un posible “Accidente de Tránsito”; según Luis Jorge Hernández, miembro del grupo de Salud Pública

de la Universidad de los Andes, en este tipo de labores como la de los conductores de transporte público, aparece la tensión y el estrés psicosocial. “Aumentan hormonas como la adrenalina y el cortisol, que desencadenan la agresividad”. También se acelera la tensión arterial y la irritabilidad. Ante situaciones como el tan presente **“trancón”**, en donde los habitantes están más expuestos a la contaminación del aire, lo cual puede influir en una menor oxigenación”, (Carol Malaver, 2018, p.02).

Es por ello que situaciones como estas están generando que el Gobierno Colombiano, Instituciones de seguridad vial y de movilidad, profesionales de la salud y de la Seguridad y salud en el trabajo, se involucren en el área de la “psicología del tránsito”, ya que este tipo de desencadenamientos de acciones generadas por presión, ansiedad, preocupación por la actividad de conducir, son detonantes que generan en su mayoría accidentes de tránsito.

Según Trógolo, cuando se analiza la inseguridad vial, en el 90 por ciento de los casos los accidentes de tránsito dependieron de factores emocionales derivados del conductor. (Carol Malaver, 2018, p.03).

Es por lo que uno de los propósitos de este proyecto de grado es sugerir a la empresa TRANSPOTRES DIMAX S.A.S, posibles estrategias que ayuden a reducir los niveles de estrés en sus conductores y a su vez prevenir futuros y /o posibles accidentes de tránsito, y enfermedades laborales; ocasionados en su gran mayoría por la tensión en la que encuentran los conductores en su entorno laboral.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Analizar el estrés laboral como riesgo psicosocial en los conductores de la empresa Transportes Dimax SAS, con el fin de prevenir enfermedades laborales y accidentalidad vial para el año 2018.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores mediante la Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Identificar y correlacionar los requerimientos normativos según lo establecido en la Resolución Número 2646 de 2008, la Resolución 1111 de 2017 y el Decreto 1072 de 2015, con los hallazgos encontrados durante la formulación de las posibles fuentes del estrés laboral en los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S.
- Reconocer y analizar las posibles características generadoras de agotamiento físico- emocional, la despersonalización y la realización personal de los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S,
- Formular recomendaciones y estrategias a la empresa por profesionales de Seguridad y salud en el trabajo y psicología que contribuyan con el propósito de poder disminuir el impacto generado por este tipo de riesgo psicosocial en su compañía y en sus labores diarias respectivamente.



## **4. Justificación y Delimitación**

### **4.1 Justificación**

Esta investigación se enfocará en analizar de qué manera el entorno laboral interno y externo de los conductores de la organización Transportes Dimax S.A.S, influye en la aparición de efectos relacionados con el estrés laboral afectando a su vez su desempeño laboral.

A causa de que las condiciones de trabajo han cambiado o se han transformado ha nacido la necesidad de buscar nuevas opciones que ayuden a desarrollar de manera segura y eficiente la labor, ejemplo de ello es el vehículo automotor desarrollado inicialmente como medio de transporte y que hoy en día es utilizado como herramienta o puesto de trabajo, en el caso de conductores de transporte público, los cuales suelen pasar varias horas en un atascamiento vial en ciudad y/o carretera según la exigencia de su actividad laboral.

Además de pasar varias horas en la misma posición postural, sin comer a horas, cumpliendo horarios estrictos en rutas escolares; debe existir una armonía entre el puesto de trabajo, el individuo y el entorno en que desarrolla su labor, es allí donde nace la importancia de observar el oficio del conductor, pues como se mencionó anteriormente se encuentra expuesto a muchos riesgos que dificultan desarrollar su labor de manera eficiente y segura.

De ahí se justifica el propósito de nuestra investigación y se ahonda en el tema de estrés como riesgo psicosocial al interior y exterior de la empresa en conductores de transporte de servicio público.

Por lo general los conductores son capacitados para desempeñar su función en la empresa, pero no se le dan instrucciones sobre cómo manejar este tipo de factor de riesgo y demás recomendaciones a los que están expuestos con el fin de que conozcan las consecuencias que pueden acarrear en su estado de salud física y mental.

Basadas en la normatividad vigente del Ministerio de Trabajo, todas las empresas están obligadas a cumplir con las exigencias y responsabilidad bajo la resolución 2646 de 2008; por medio de la cual se establecieron disposiciones y se definieron 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.

Por lo anterior, el presente trabajo se realiza con el fin de generar estrategias a la empresa Transportes Dimax S.A.S y a sus trabajadores conductores, para mejorar las condiciones psicosociales relacionadas con el estrés de la labor como profesionales del volante, para prevenir enfermedades físicas y psicológicas y controlar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos. Se tomará como referencia los empleados Conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S.

## **4.2 Delimitación**

Esta investigación incluye a la población de conductores de la empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S, ubicada en sede calle 152 No 22 A – 23 en la ciudad de Bogotá D.C, la cual presta el servicio de transporte especial: escolar, empresarial y de turismo y cuenta con 27 trabajadores: Dos (2) Administrativos y Veinticinco (25) conductores, estos últimos ejercen la función de conducir vehículos de servicio público especial a nivel Bogotá y Sabana.

Por ser un menor valor en número, se toma como muestra la totalidad de la población de conductores de servicio público especial, es decir Veinticinco (25) trabajadores-conductores.

## **4.3 Limitación**

Las presentes limitaciones pueden ceñir la investigación:

- Restricción del tiempo de los trabajadores –conductores ya que se encontraban en la ejecución de sus labores, en poder asistir a la realización de encuesta mediante cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI),
- Falta de material bibliográfico sobre el estrés laboral en actividades de conducción en la Biblioteca de la Universidad ECCI.

## **5. Marcos de Referencia**

Se incluyen aspectos teóricos-conceptuales del estudio de la investigación el cual sirven de parámetro y soporte de la misma, comprende, el estado del Arte que permite el desarrollo del tema expuesto, consecutivamente se construyó un marco Teórico donde se definió el estrés laboral y sus diferentes factores asociados y por último se planteó el marco Legal y Metodológico del estudio.

### **5.1 Estado del Arte**

Para el desarrollo de esta investigación y su respectivo análisis es preciso conocer el progreso que ha tenido el tema del Estrés como riesgo psicosocial en las empresas colombianas, para ello se realizó una fundamentación bibliográfica en donde recopilamos información procedente de tesis de la Universidad ECCI, trabajos de grado de otras Universidades en Colombia y tesis de Universidades de Países de Centro América y Países Europeos. Las cuáles serán fuentes importantes en este proyecto, con el propósito de tener un lineamiento y una guía bien fundamentada que nos direcciona hacia los aspectos de mayor relevancia y a las posibles variaciones que pudieran presentarse al momento de ejecutar nuestro propósito.

A continuación, revelaremos los hallazgos encontrados en cada una de las tesis y trabajos de grado analizados así:

### **5.1.1. Referencias Tesis Universidad ECCI**

Iniciaremos con el proyecto que se tituló “El Diseño inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para el taller de motocicletas MODEL MOTOS RYN” Ubicado en la Ciudad de Bogotá D.C y desarrollado por Valderrama Forero Constanza del Pilar en el Año 2018; como estudiante de Especialización en Gerencia de La Seguridad y Salud en el Trabajo, idea que surge a partir de la inexistencia de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y de la falta de conciencia de sus trabajadores frente a la importancia de preservar su salud, de no exponerse a riesgos tanto físicos como psicológicos por la falta de cuidado en medidas de prevención. De esta manera La estudiante generó en primera medida que los socios de esta empresa y sus trabajadores tomaran conocimiento de la importancia que tiene el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que apoya y responsabiliza a las dos partes: empleadora y empleado en pro de su bienestar y de su beneficio físico en su entorno laboral.

También, nos hemos referenciado con el trabajo de grado titulado “Diseño Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo Para EL LICEO INFANTIL JUAN FEDERICO HERBERT Según El Decreto 1072 De 2015” elaborado y desarrollado por Beltrán Gonzales Yury Vanessa, Molina Herrera Fernando y Serrato Sosa Jorge Luis , en el año 2018, en la Ciudad de Bogotá, como estudiantes de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo ;su fundamento para ello, fue afirmada en que la gran mayoría de empresas no están teniendo en cuenta las condiciones de la labor que realizan sus trabajadores y de los riesgos profesionales y ocupacionales a que están expuestos en el puesto y lugar de trabajo en que este desarrolla sus tareas y que no se está implementando dentro de ellas un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que cumpla con los requisitos de un standard establecido. Esto adicional a que la pequeña empresa no se encuentra plenamente asesorada sobre el tema, haciendo que sea un gran número el campo de

acción para generar este tipo de diseños metodológicos y prácticos para nosotros como futuros Especialistas.

Por otro lado, hemos tomado como referente la tesis titulada “Seguridad en el Trabajo basada en comportamientos seguros, para trabajadores operativos de la empresa PINTUSEB LTDA.” Elaborada por los estudiantes López Lizarazo Elvira Consuelo, Martínez Girón Yesenia y Garavito Andrea, en el año 2018, en Bogotá D.C. Estos estudiantes generan su tesis de grado fundamentados en que las condiciones de labor de una persona sin importar la tarea que realice mejora notoriamente si se equilibra aspectos físicos del trabajo, tales como: horas de trabajo, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido, ambientales, de bienestar y de higiene, el trabajador adoptará comportamientos seguros al momento de ejecutar su labor, propósito que no es tan fácil de sobrellevar por el mismo ambiente laboral que rodea en general al trabajador Colombiano, donde en la mayoría de las veces su horario es extenso, y de carga mental densa.

A su vez, hemos tomado referencia la tesis denominada “Análisis de la accidentalidad laboral en el campamento del proyecto HIDROELÉCTRICO ITUANGO a partir de las nuevas teorías de gestión del riesgo e higiene y seguridad industrial” sus autora fue la estudiante Bracamonte Durango Mila Marcela, este proyecto fue creado en el año 2018 en el Departamento de Antioquia, ella aborda su investigación partiendo del los vacíos que existen al fundamentar accidentes de trabajo dentro de este campamento frente al verdadero foco de accidentalidad, ya que los trabajadores se encuentra en campo durante 21 días y luego salen a descanso 7 días, después de este regresan nuevamente los mismos 21 días y así sucesivamente, las jornadas son de 12 horas según el turno que corresponda, y en generalidad

no se inspecciona de manera detallada riesgos físicos y psicosociales que pudieran llegar a generar las posibles causas de desconcentración del trabajador y generar posibles accidentes.

Por último, hemos tomado como referencia de Tesis de la Universidad ECCI, el proyecto de grado “Diseño de un procedimiento para la mitigación de riesgos biomecánicos y de seguridad vial en la labor del recuperador de oficio en la localidad de Kennedy, Bogotá,” realizado por: Medina Gordillo Diego Fernando y Sánchez Castellanos Leidy Caterine en el año 2018 , fundamentado en que dentro de los riesgos más significativos involucrados en el desarrollo de la actividad de recuperador de oficio en la localidad de Kennedy están los biomecánicos, originados por el tipo de manipulación de cargas que ellos tienen, donde por ejecución de su labor adoptan posturas corporales inadecuadas tales como levantamiento y halar de cargas pesadas, posiciones y movimientos repetitivos y los riesgos físicos a los que están expuesto en la vía. Además de poder generar un procedimiento y concientización de la Localidad y sus dirigentes ante este tipo de Riesgos frente a esta clase de trabajador que muchas veces es invisible e ignorado por la Sociedad por el tipo de actividad que realiza.

Podemos cimentar de las anteriores tesis de la Universidad ECCI, para nuestro proyecto, el hecho de que el Decreto 1072 de 2015, ha sido creado y direccionado a que la empresa colombiana se preocupe de manera real por sus trabajadores, que clasifique los riesgos a los que se encuentra expuesto según su oficio, labor o profesión. Que Genere conciencia tanto al empresario como al empleado que su salud y su bienestar priman y que ambos son responsables frente a situaciones de riesgo ya sea este físico, mecánico, biológico, psicosocial, etc. Todos pueden acarrear una posible enfermedad laboral y/o un posible Accidente de trabajo.

### **5.1.2. Referencias Tesis Universidades Colombianas**

Iniciaremos con la Tesis de Grado titulada “Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira” elaborada por las estudiantes, García Londoño Carolina y Trujillo Vargas Claudia Marcela, pertenecientes a la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira, en el año 2007, creadoras de una de las primeras tesis que abarcó el estrés laboral como un riesgo latente e intangible para un trabajador; se basaron en que el personal de este centro de Costo de la Universidad, realizaban funciones multipropósito, haciendo que sus horarios de labor fuesen más extensos y a su vez debían realizar actividades bajo presión de tiempo, ya que su tarea por ser de tipo financiero genera más puntualidad y acierto. Mayor roce con jefes y superiores; situaciones que son susceptibles a generar estrés y por ende al direccionar posibles enfermedades laborales físicas y/o psicológicas.

Además, nos fundamentamos en el Proyecto de Grado de Maestría en Gerencia del Talento Humano en la Universidad de Manizales denominado “Proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia” autoría de la Psicóloga Flórez Tovar Claudia Milena en el año 2014, ella se fundamentó en conceptos y diagnósticos dados por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), quien enfatiza que el estrés es un riesgo psicosocial que no solo afecta al trabajador sino que repercute de manera muy notoria a la empresa sin importar su tamaño y estatus económico; convirtiéndose en una amenaza ya que afecta directamente la productividad de la misma, lastimosamente solo hasta cuando este tipo de riesgo se canaliza en enfermedades profesionales, o se convierte en causa de ausentismo laboral, es cuando la empresa trata de adoptar medidas que en la mayoría de sus veces no son a favor del trabajador implicado, sino en pro de que sus finanzas no se vean afectadas sin mirar el fondo de la situación, ella



Mediante este estudio generó la descripción de la relación del estrés con el entorno laboral y las posibles enfermedades desencadenadas a causa del mismo.

Adicionalmente, nos basamos en la Tesis de Grado titulada “Estrés Laboral (Síndrome De Burnout) En Un Hospital No Acreditado En El Municipio De Mocoa, Año 2012” trabajo de grado elaborado por los estudiantes de Especialización de Auditoría y Garantía de la Calidad de la Salud Con Énfasis en Epidemiología de la Universidad EAN: Illera Rivera Diego, Estrada Ortega José Alfredo, Pérez Escobar Rosse Mary, Quintana Bravo Sandra Patricia y Fajardo Ruiz Yuli Tatiana en el año 2012, quienes basados en los conceptos y directrices del síndrome de Burnout en otros países, denotan que en la Legislación Colombiana para el Sistema General de riesgos Profesionales y en especial en el Decreto 2566 de 2009 en su numeral 42 no incorpora o incluye este Síndrome dentro de las enfermedades laborales; siendo este síndrome una patología derivada del estrés laboral, que puede llegar a causar incapacidad permanente al trabajador que la llegase a padecer. De esta manera se establece un modelo de cuestionario para poder medir el agotamiento, la despersonalización, y el grado de satisfacción de realización personal del trabajador, para poder analizar y direccionar estrategias directas al enfoque emocional y psicológico del trabajador, concluyendo que un empleado satisfecho dentro de lo posible será un trabajador sano y productivo.

Del mismo modo, nos referenciamos en la Tesis cuyo título fue “: Trastornos Emocionales Asociados al Estrés Laboral” realizada por los Estudiantes de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar: Figueroa Yasmily y Torres Yesica en el año 2017, en esta investigación se establecen sintomatologías que pueden producirse en el trabajador o en el ser humano en sí a causa del estrés laboral tales como: tensión muscular, aumento de

Frecuencia cardiaca, liberación de hormonas que generan agresividad y mal humor, agotamiento, sensación de frustración e incapacidad de controlar emociones y situaciones, todas las anteriores pueden llegar a desencadenarse en trastornos emocionales como depresión, hiperactividad emocional y ansiedad. Es por lo que se sugiere dentro de su proyecto que las organizaciones por medio del proceso de Recurso Humano realicen trabajo de campo y acción en la prevención del estrés como riesgo psicosocial, mediante la ejecución de programas de bienestar social y salud dentro de la compañía para distender al trabajador y enseñarle a su vez como manejar su inteligencia emocional cuando se trabaja bajo presión y a contrarreloj.

Conjuntamente, nos basamos en la tesis de grado denominada “ Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de San Juan de Pasto” elaborada por los Estudiantes de Psicología de la Universidad de Nariño, Moreno Portilla Jorge Esteban y Zúñiga Guerrero Yesenia en el año 2015, en donde a partir de los resultados de su trabajo de campo y análisis estadísticos concluyen que a mayor nivel de estrés menor es el grado de satisfacción de trabajador con su labor, que existe una relación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral, y en esta relación desfavorable se presenta una problemática que afecta la salud de los mismo trabajadores ya que se pueden desarrollar enfermedades somáticas como sueño, cansancio, dolor de cabeza originadas por largas horas de labor, presión de entregar tareas a tiempo, múltiples responsabilidades a cargo de una sola persona, y en su mayoría bajo criterios de remuneración económica baja que genera mayor grado de insatisfacción al trabajador.

También, Nos Hemos Apoyado En La Tesis De Grado “Diseño Del Programa De Seguridad Basada En El Comportamiento Para La Empresa Agencia De Aduanas Abc Repecev Nivel 1”, realizada por las estudiantes de Administración en Salud Ocupacional de la Universidad Minuto de Dios de la Ciudad de Bogotá, Mina Nohora y Salguero Nancy en el año

2015, su proyecto se direccionó en integrar a los trabajadores de esta compañía en la implementación del programa de comportamientos seguros con el objetivo principal de resguardar la vida y la seguridad de los trabajadores y evitar y/o prevenir accidentes laborales. Ya que estos inciden directamente en la afectación de la salud del trabajador y a su vez en su bienestar individual, en comunidad laboral y en sus familias. Nos enfocan en que una estrategia en pro de mejoramiento es poder entrenar a los trabajadores en comportamientos seguros basados en tomar como guía antecedentes, y que son los mismos trabajadores quienes son quienes colaboran de manera eficaz a determinar los riesgos y sus posibles comportamientos de seguridad ya que son ellos quienes realizan la labor, y viven de manera latente origen –causa y consecuencias.

Además, nos hemos referenciado de la tesis de grado “Plan estratégico de seguridad vial bajo requisitos legales aplicables para la empresa COOTRANSMUNDIAL LTDA. Con el fin de mejorar su calidad y reducir el índice de accidentalidad”, elaborada por los estudiantes de Ingeniería Industrial, Arias Cárdenas Angie Stefany y Ruiz Esguerra Carlos Andres, de la Universidad Libre de la Ciudad de Bogotá D.C en el año 2017. En este proyecto le presentan como propuesta a la empresa COOTRANSMUNDIAL LTDA, la elaboración y el desarrollo de un plan estratégico de Seguridad Vial, en gestión conjunta con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, basados en que los riesgos más latentes se propician por su actividad, la labor de conducir se enfrenta directamente a los peligros del tráfico en general, y que van de la mano de factores psicológicos y físicos dados por el mismo conductor. Se enfocan en el direccionamiento que debe dar la Gerencia en pro de preocuparse por su recurso humano como factor inductor de riesgo de accidentalidad. Determinan que la conductividad de la accidentalidad se propicia por el conjunto entre Ser humano –Vehículo y Entorno. Siendo muy enfáticos en que la capacitación al Conductor en pro de prevenir riesgos y accidentes debe ser constante, que el compromiso de la Gerencia frente a la normatividad vigente en Colombia hablando en términos de seguridad vial, no es únicamente para evitar sanciones sino para aplicarla, en función del beneficio de sus conductores y de la compañía en general.

### 5.1.3. Referencias Tesis Universidades Extranjeras

Ha sido para nosotras muy importante poder visualizar que en otros países de Sur América y Centro América, se ha venido estudiando, analizando y gestionando el estrés como riesgo psicosocial para los trabajadores, y a su vez se le da la verdadera importancia al tema frente a la salud de trabajador y su bienestar emocional como un ser humano integral; involucrando a los empresarios en su responsabilidad ante este tipo de riesgo en pro de su misma productividad y es por ello que nos referenciamos en las siguientes tesis de grado:

- Título de Tesis: “Factores Psicosociales y síntomas de Estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metalmecánica de El Salto, Jalisco Universidad de Guadalajara –México”. Desarrollada para el Programa de Psicología por los estudiantes: Aranda Beltrán Carolina, Fátima Mares Hernández Daniela, Ramírez Salazar Bertha Yadira y Rojas Cortez Nelly en el año 2016. en donde puntualizan que factores psicosociales tales como la desmotivación laboral, la fatiga mental, la carga mental producida por las condiciones en que se encuentran los trabajadores en este tipo de industria tiene la capacidad de afectar física y emocionalmente al trabajador, disminuyendo su capacidad de respuesta activa frente a una labor encomendada, falta de adaptación a su puesto de trabajo y a su rol como tal, interacción con su compañeros y jefes, todos concluyentes en síntomas de estrés. Pues independiente de las circunstancias en áreas de producción la clave del éxito es producir sin error y a tiempo, características que implican trabajar concentrado, a ritmo y tranquilo, pero cuando el tiempo, se mezcla con presión si no se sabe manejar este tipo de factores psicosociales se puede generar reacciones por estrés.
- Título de Tesis: “Como Afectan Los Riesgos Psicosociales En El Rendimiento Laboral De Los Conductores De La Empresa De Transporte Mamut Andino”

Elaborada por el Estudiante Blakman Briones Teodoro Iván perteneciente a la Maestría en Seguridad, Higiene industrial y Salud Ocupacional. Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil- Ecuador. en 2014, Sella su investigación en puntualizar que al estar los conductores expuestos a niveles de estrés reconociendo a este como riesgo psicosocial, los trabajadores de este oficio están más expuestos a poder sufrir accidentes de tránsito y a su vez accidentes laborales , recomienda a su vez implicar a la familia del trabajador, como punto de referencia de estímulo, pues esta labor es muy demandante y así como lo es en Ecuador así mismo es en Colombia, conductores que no pueden estar con sus familiar tiempo considerable, detonantes que generar muchas veces separaciones, nuevos vínculos amorosos, desestabilizando la línea base de cualquier ser humano. Nos llamó mucho la atención este proyecto, ya que visualiza al trabajador en su parte humana para que se tenga en cuenta en pro de su bienestar laboral, es allí donde se enfoca en la prevención del estrés como riesgo psicosocial.

- Título de trabajo de grado: “Riesgo Psicosocial En Los Trabajadores Del Área De Almacén Logístico De Una Empresa, Huachipa” elaborada por los estudiantes de Especialización en Enfermería en salud ocupacional. Camones Vergara Liz Ada, Vargas Rimac Norma y Vilavila Gonzales Erika Diana pertenecientes a la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2018, esta investigación de profesionales en la salud, determina y analiza que las condiciones de estrés son un factor de riesgo psicosocial determinante en el buen desempeño y capacidad de aprendizaje de tareas nuevas en un trabajador, focaliza a la empresa como líder de procesos que direccionen al trabajador en saber manejar sus emociones frente a nuevos retos laborales que impliquen el intelecto, ya que cuando un trabajador se somete a situaciones de cambio en su lugar de trabajo, que puedan implicar hasta la pérdida de este por no poderse adaptar al cambio, generar síntomas físicos y

emocionales en el trabajador tales como: fátiga y carga mental que pueden llegar a convertirse en un posible accidente laboral y una futura enfermedad laboral o profesional.

- Tesis de grado: “Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), proyecto desarrollado por el estudiante de psicología González Acabal Mayra Raquel de la Universidad Rafael Landívar del Campus de Quetzaltenango - Guatemala, presentó en este ideal el clima laboral como determinante de causalidad de estrés en un trabajador, de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo pueden depender comportamientos de socialización o de introspección en el ser humano como tal, pues el hecho de sentirse integrado en un grupo social laboralmente hablando, lo puede convertir en un líder al igual q en un trabajador productivo o por lo contrario al no sentirse identificado ni asociado a su núcleo laboral, puede enfocarse en comportamientos de distanciamiento y agresividad, por tanto desarrolla efectos nocivos en la salud mental del trabajador generados por el estrés y la frustración.
  
- Tesis de grado: “Efectos Del Programa De Seguridad Basado En El Comportamiento Sobre El Índice De Las Conductas De Riesgo Para Accidentes Y Problemas Musculo Esqueléticos En Una Obra De Ingeniería Y Construcción En Lima Metropolitana”, tesis elaborada por el estudiante de psicología Reyes Astudillo Sebastián Antonio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en el año 2016, en donde evidencia que la familia de un trabajador que sufre accidente laboral o muere a causa de un accidente laboral, derivado este de consecuencias de comportamientos no seguros en su lugar de labor o en la realización del mismo, o a causa de estrés laboral en su oficio, es en la familia de ese trabajador en quien repercute las consecuencias negativas que deja una situación como estas; se pueden mencionar sintomatología como: trastorno del sueño, estrés post traumático, ansiedad, depresión, que se dirigen a posible terapias psicológicas para los menores y demás (Henoa, 2018). Sin dejar de

lado las consecuencias económicas que acarrea un accidente de trabajo para el empleador, para la familia y para el mismo trabajador, es por ello que es de gran importancia los programas de seguridad fundamentados en el comportamiento del trabajador, en pro de evitar y/o prevenir futuros accidentes laborales y/o de tránsito en el caso de oficios como el de un conductor.

- Tesis de grado: “Implementación del Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento en la empresa textil Coats Cadena S.A.” proyecto de grado elaborado por el estudiante de Ingeniería de Higiene y Seguridad Industrial Ruesta Chunga Carlos E ,de la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima-Perú, en el año 2013, en su tesis nos muestra como el factor psicosocial en el ámbito laboral de cualquier trabajador es intrínseco en su comportamiento, y es por ello que mediante la aplicación de la Seguridad basada en el comportamiento, en donde se analiza la conducta del ser humano en pro de prevenir y evitar futuros riesgos laborales, en donde se interviene el puesto de trabajo, incluyendo a los trabajadores en el pensamiento y comportamiento seguro, para generar un clima laboral preventivo y que modifiquen hábitos en su propia conducta que son generadores de riesgos para ellos mismos. Nos plantea que los registros de accidentes, evaluaciones de riesgo, manuales e instructivos de normas de seguridad y los resultados y análisis de inspecciones de seguridad, son puntos clave para identificar comportamientos críticos del trabajador y que de allí se inicia la metodología para aplicar programas de seguridad basada en el comportamiento.

Después de tomar estas 19 referencias de tesis y proyectos de grado de Universidades como la ECCI, diferentes Universidades de Colombia y otras tesis de Países de Centro y sur América, tomamos como reseña que el estrés es un riesgo psicosocial intrínseco en la vida laboral, cuales quiera sea la actividad, ocupación, profesión o labor que se desempeñe, todo lo que realizamos tiene un grado de complejidad, que en la mayoría de las veces si no lo sabemos manejar ni canalizar, podemos incurrir en convertir este estrés producido por ansiedad, trabajo bajo presión, frustración al cambio, horario de labor extenuante y demás, en posibles accidentes laborales y para nuestro caso en la labor de conducir en posibles

accidentes de tránsito, ya que por lo general el ser humano se desconcentra a base del estrés que pueda padecer, y al volante desconcentrarse puede ser fatal.

Finalmente , es importante nombrar que en nuestro país existe la Resolución 1565 de 2014 que determina el Plan Estratégico de Seguridad Vial, plan obligatorio para empresas dedicadas al Transporte, originado por la gran cantidad de muertes y accidentes causadas por accidentes de tránsito en nuestro país, por ello el direccionamiento dado a las Gerencias de este tipo de empresas, que sean ellas quienes contribuyan en la generación de una cultura de prevención y autocuidado para sus conductores, propietarios y de ellos hacia los peatones y demás individuos intrínsecos en este plan. Y a su vez que el PESV de la mano con un Plan de Seguridad basado en el Comportamiento son herramientas de prevención, control, evaluación, análisis y seguimiento a la labor de conducir, siempre en beneficio de la integridad psicológica, física, emocional, familiar, socio-económica de un conductor.

## 5.2 Marco Teórico

En Colombia, existen innumerables empresas de Transporte Especial, que generan gran parte de la empleabilidad directa e informal en el país, pero a su vez con muchas normatividades en cumplimiento, pues involucra una de las labores más extenuantes y de compromiso mental y físico para su desarrollo “**Conducir**”, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como actividad de Alto Riesgo, pues involucra todos los sentidos, concentración y diligencia pues al conducir se está a cargo de la vida propia y de la de las personas que se transportan en el mismo vehículo (OMS. FONAT,2018).

La más mínima distracción puede ser fatal, puede concluir en un accidente de tránsito



que cause la muerte del conductor y sus pasajeros o acompañantes; es por ello que en nuestro proyecto abordamos el estrés como riesgo psicosocial en Conductores de transporte especial de la empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S, ya que es uno de los factores más presentes en la vida de este tipo de trabajador, pues se involucran aspectos familiares, personales, de Conocimiento, de clima laboral, de horario de labor y de trabajo bajo presión; por tanto representa un riesgo psicosocial en este campo de labor.

En este tipo de actividad laboral, existe una exposición continua al estrés y con el transcurrir del día a día, las manifestaciones ante el estrés estimulan el deterioro de tejidos corporales como los vasos sanguíneos y el corazón. Llegando a tal punto que el ser humano se convierte en un individuo más dispuesto a las enfermedades cardiovasculares, ya que reduce su capacidad para combatir las contaminaciones generadas por este factor (Kiecolt-Glaser y Glaser, 1986; Cohen, Tyrrell y Smith, 1991; Sapolsky, 1996; Shapiro, 1996).

Al mismo tiempo que induce a estas complejas manifestaciones que son inconvenientes a la salud, la mayoría de los dolores musculares y contrariedades físicas leves pueden ser provocados o desmejorados por el estrés; por ejemplo : padecimientos de dolor de cabeza o migrañas, dolores de espalda baja, acné, alergias , indigestión, pérdida de flora intestinal, fatiga y estreñimiento. (Brown 1984; Cohen, Tyrrell y Smith, 1994; Cohen, 1996).

Aparte, podemos referirnos a un conjunto de complicaciones médicas, conocidas como perturbaciones psicosomáticas, como resultados del estrés, el mejor ejemplo es la repentina aparición de hipertensión arterial y la Obesidad, en trabajadores que realizan esta actividad de Conducir, con mayor probabilidad de contraer una enfermedad grave, siempre relacionada con la cuantía y el tipo de eventos estresantes que experimenta este tipo de trabajadores. (Guía sobre hipertensión Arterial esencial y conducción. Fundación MAPRE. 2017)

En el contorno psíquico, soportar niveles elevados de estrés imposibilita a los seres humanos, a confrontar la vida de manera apropiada, pues su mente no se encuentra totalmente dispuesta y tranquila. Su visión del entorno en general se puede ver afectada. Y pudiendo experimentar en que a mayor grado de exposición al estrés su capacidad de reacción emocional puede llegar a ser completamente nulo.

También, el estrés afecta de muchas formas; puede aumentar el riesgo de enfermedad, puede producir enfermedades en forma directa, puede disminuir la capacidad de recuperación de una enfermedad y la capacidad de afrontar el estrés futuro (Lovallo, 1997). Otras consecuencias Psicológicas del estrés pueden ser: dificultad para concentrarse, volverse considerablemente detallista, insomnio, problemas para la ejecución de una tarea, bloqueo mental, poca capacidad de entender rápidamente ordenes de fácil manejo y dirección, etc.

### **Fases del Estrés:**

Las consecuencias del estrés fueron expresados por Selye por medio del modelo SAG “Síndrome de Adaptación General”, y lo denominó así porque las secuelas de los estresores ejercen influencias sobre diferentes partes del organismo, la palabra adaptación hace referencia a la estimulación de defensas direccionadas a colaborarle al organismo para que se adapte al estresor y/o lo confronte; y síndrome expresa que cada elemento que provoca el estrés se unen y trabajan de manera conjunta, los tres ciclos del modelo de Síndrome AG son:

**Ciclo de alarma:** Se evidencia ante la presencia de un estresor o de algo que le represente peligro donde se desencadena una reacción de miedo o nerviosismo, Esta primera fase supone una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas:

- Congregación de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardiaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Amplía la capacidad respiratoria
- Aumenta la coagulación de la sangre

Se produce a su vez una aceleración psicológica, incrementando la capacidad de atención y concentración. Cuando el estímulo estresor se dispersa o desaparece, el sistema nervioso del ser humano se repone y retorna a su estado lúcido.

Esta obstrucción nerviosa que a su vez es momentánea es necesaria y no se convierte en algo perjudicial, claro está desde que el organismo tenga el tiempo suficiente para recobrar su estado de calma.(Peiro, J.M. 1993) Es un ciclo de corta duración. Si la provocación es aguda o se convierte en habitual, emerge el **Ciclo de resistencia o firmeza**.

**Ciclo de firmeza:** Este ciclo se evidencia cuando la exhibición a los elementos estresores es habitual o permanente, algo que es prácticamente causado en el día a día de la vida laboral de cualquier persona, el organismo en general no tiene el tiempo suficiente para recobrar su estado de calma y naturalidad nerviosa; pero, aun así, se mantiene atento para tratar de contraponerse ante la situación.

En otras palabras, en este ciclo el cuerpo se intenta adaptar o a su vez confrontar la presencia de los componentes que percibe como intimidación y se origina una disipación de la sintomatología. Cuando la provocación es desmedidamente amplia o logra una gran intensidad y la persona es incapaz de resistirse, excluirlo o superarlo, surge el **Ciclo de agotamiento o decaimiento**.

**Ciclo de decaimiento o agotamiento:** Este se genera, después de una manifestación prolongada y continuada a componentes estresantes, la voluntad de acomodación se agota, por lo que el organismo no es capaz de conservar el equilibrio tanto emocional como físico y de oponer resistencia al contexto.

En el entorno laboral, es muy cierto el síndrome de “Burnout” que hablándolo en términos más castizos representa “vivir cansado, consumido, recargado, exhausto”, fue contextualizado por primera vez como "un acumulado de señales médico-biológicas y psicosociales sin especificación, que se desarrollan en la vida laboral, como consecuencia de un desgaste grande de energía", Específicamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral y corporativo, concebido en trabajadores ya sean profesionales u ocupacionales, que conservan una relación constante, directa e intensa con otras personas de su entorno laboral (Gili, McKee. y Stuckler. 2013)

Su iniciación se fundamenta en cómo estas personas demuestran su compostura profesional ante situaciones de crisis. Este síndrome es calificado como una respuesta al estrés laboral crónico, compuesto por cualidades y sentimientos negativos hacia nuestros prójimos del entorno laboral y a su vez al del propio perfil como profesional, así como el mismo hecho de levantarse a laboral y sentir el cansancio y la frustración de la tarea diaria.

Este Síndrome posee tres dimensiones fundamentales (Buzzetti, 2005):

- **El agotamiento emocional:**

Representa el desgaste de emociones o motivación. Se identifica por la merma progresiva de energía, como el agotamiento, el desánimo manifestado de manera física y psíquica.

- **La despersonalización o deshumanización:**

Se desarrollan en el ser humano actitudes negativas, atrevidas e insensibles hacia sus compañeros de entorno laboral, también se canaliza muchas veces hacia su familia, sus actitudes son negativas, se irrita con facilidad, lo que hace ya no le apasiona y pierde sentido su rol dentro de su contexto laboral al punto de no importarle las consecuencias de su comportamiento.

- **La falta de realización o incompetencia personales:**

Radica en apreciar y valorar la actividad que se realiza como trabajador y a su vez a uno mismo pero calificándola de una manera negativa, que a su vez se convierte o se concluye en una baja productividad, en la incapacidad para soportar presión, baja autoestima y reaparece la desmotivación pero de una manera más aguda, pues el trabajador no le ve sentido a nada de lo que realiza.

En Colombia aún no ha sido catalogado este síndrome como enfermedad laboral, pero estudios de otros países como Costa Rica y Alemania, países de Continente diferentes, han indagado, analizado y legalizado como enfermedad laboral producida por estrés crónico en el ámbito laboral de una persona el “**síndrome de burnout**”. (Díaz, S. 2004. P. 2-43)

Por lo tanto, el estrés pasa a involucrarse en el ambiente socio laboral y es en este campo en donde se define el estrés como: un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos a él, a la empresa para la cual labora y a su entorno de trabajo. El estrés socio laboral se convierte en un momento que se caracteriza por altos niveles de ansiedad, nerviosismo y angustia, con la permanente conmoción de creer no poder hacer algo ante las circunstancias. Sentir que no se podrá lograr alguna tarea encomendada, porque se siente inseguro para hacerlo, esto derivado de ciertas circunstancias de intensidad por parte de las jefaturas del trabajador o de los mismos compañeros de labor, pudiendo desencadenar posibles enfermedades de origen laboral.

El empleo o el realizarnos como profesionales u ocuparnos en algo que nos genere retribución económica y motivacional simboliza equilibrio para nuestro ser, de nuestra vitalidad como seres humanos. Es importante para cualquier ser humano sentirse activo y por ello trabajamos la mayor parte de nuestra vida. Cualquier persona que trabaje aproximadamente ocho horas diarias totaliza alrededor de dos mil horas al año. Si se le añade el tiempo empleado para ir al trabajo y regresar a casa, más el demandado para el aseo y el arreglo personal, posiblemente se llegue a las dos mil setecientas horas por cada año, o sea de diez a once horas por día. Sin embargo, no se está teniendo en cuenta las personas que

trabajan más de ocho horas diarias como es el caso de los conductores de servicio público para los cuales sus horarios son largos y extendidos, horarios que pueden ser de 16 horas diarias.

La movilidad cotidiana a nuestro lugar de labor y el regreso a casa, son también directamente relacionadas con factores inducidos al estrés. En ciudades como Bogotá D.C, es común destinar más tiempo en desplazarse del hogar al trabajo que lo que se incurre en tiempo de almuerzo, el desplazamiento medido en tiempo y comodidad en el desplazamiento influye como elemento latentemente estresante, aún más cuando la labor es desplazarse todo el día en un vehículo automotor como oficio o profesión, sin tener tiempo de poder ni siquiera de ver a su familia.

El temperamento es un elemento de compromiso en nuestra relación con el trabajo. Como sea la disposición competitiva, el nivel de responsabilidad y la ideología de vida de cada trabajador, será más fácil o menos difícil afrontar situaciones de estrés permanente, además de su manera de interactuar de diferente modo frente a las responsabilidades que le asignan. Por lo que el descanso de un trabajador debe ser suficiente, aparte de ser estrictamente necesario para evitar el agotamiento y las enfermedades consecuentes a ello. Las pausas transitorias en la duración de una jornada laboral representan una necesidad que por lo general no se permite por el mismo hecho de pensar en el cumplimiento de las tareas asignadas. Pero en labores como la conducción, muchas veces no existen descansos, ni “pausas activas” dentro de sus recorridos, pues no se acondiciona ni los tiempos ni la conciencia de que es necesario realizar tiempos muertos durante la jornada sencillamente para activar nuevamente los sentidos que por causa de cansancio y estrés no están en la misma aceleración.(García Álvarez, 2017)

La condición del ambiente y el entorno laboral es otro elemento bastante significativo. Es importante que cuando no existen espacios cómodos, ni infraestructuras adecuadas, donde la temperatura de ambiente o es demasiado fría o por lo contrario muy calurosa, la iluminación es deficiente y no existe un bajo nivel de ruido; estos componentes en una persona que no se siente plenamente tranquila u cómoda, esta los puede apreciar de manera negativa, y desatar una reacción de estrés crónico. En la vida de un trabajador conductor es difícil de sobrellevar, pues esta sobreexposición al ruido, dado por el tráfico de la malla vial, es un ambiente laboral, de alta complejidad y constituye una fuente permisible y constante de estrés. Es aquí en donde denotamos la importancia de manejar acertadamente los recursos anti estrés. (UNIVERSIDAD DE LA SABANA, 2013)

Describiremos brevemente que es un factor estresante; los factores estresantes son situaciones que pueden darse de manera física o psicológica, a las que un individuo puede manifestarse de diferentes maneras (Nelson y Hurrell, 1997), éstas pueden obedecer al ambiente, al estado de ánimo de cada individuo. En nuestras palabras son las situaciones que desencadena el estrés por estímulos de cualquier índole, se puede desencadenar una situación de estrés por el goteo de una llave hasta por el ruido más excesivo, esto depende del grado de tolerancia o de irritabilidad con que se encuentre el individuo expuesto.

Para nuestro caso, existen tipos de estresores que aplican a la labor de conductor de Servicio Público especial, como los son:

- **Estresores Cotidianos:**

Son variadas situaciones que ocurren en el día a día de cualquier individuo y que desequilibran su salud mental, física y emocional, como lo es pensar en las deudas por pagar,



en que no se haga tarde para llegar a tomar el bus, el trancón, discutir con la pareja, con los hijos, que no se dejó la tarea encomendada por el jefe de forma correcta etc. (Kanner, 1981).

- **Estresores Personales:**

La Psicóloga Suzanne Kobasa manifestó que los seres humanos que tenían control sobre el estrés se sentían más capaces de soportar situaciones de angustia s y experimentaban control en su vida, y se inclinan más en poder superar obstáculos en la vida familiar y laboral. Revela que personas con esta capacidad y este desarrollo de autoestima positiva, son de gran apoyo social pues su sentimiento de compromiso frente a situaciones adversas visualiza ante las personas que no saben manejar sus propios estresores personales ya sean integrantes de su familia, de su trabajo, amigos o extraños, la posibilidad de confrontar la angustia, el miedo y la frustración de una situación con la calma y la serenidad necesaria.

En el área socio laboral localizamos estresores que perturban la salud de los conductores, estos son:

- **Estresores psicológicos en el ambiente socio aboral:**

Sucede cuando el desarrollo de la labor expone al trabajador a procesos en donde se afloran emociones y sentimientos que notoriamente es algo intrínseco en cualquier oficio, esto va de la mano de saber manejar la inteligencia emocional, como por ejemplo cuando un conductor genera el contacto con usuarios, público, tráfico, propietario del vehículo, monitoras, los mismos niños y sus padres. En este contexto el conductor puede sentirse con sensaciones de no poder con todo y desconfiar de sus propias capacidades. (Gutiérrez Cuaresma, 2017, p. 20-25)

◦ **Estresores de rol y sobrecarga de rol:**

Es la ambigüedad de los roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol. Suele suceder cuando el trabajador no tiene claro sus responsabilidades, recibe indicaciones que no son claras y están más dirigidas a que él se equivoque por que no conoce hasta donde debe llegar y esto pueda generar que su trabajo sea mal valorado. En esta labor la carga excesiva es muy notoria en factores de Tiempo y horarios, ya que por lo general sus jornadas de labor son muy extensas, un conductor promedio labora de 10 a 16 horas diarias. Este tipo de estresores desencadenan emociones como nerviosismo, zozobra, presión y una inclinación por abandonar su trabajo y no seguir laborando más allí. (Gutiérrez Cuaresma, 2017p. 20-25)

◦ **Estresores socio laboral en el medio ambiente:**

Todos los estresores se desarrollan y en el medio ambiente de cualquier individuo, por lo tanto, son ambientales, en este caso haremos énfasis en estresores del medio ambiente físico; que para un conductor en su diario vivir suelen ser:

**El Ruido:**

El ruido es una sensación auditiva molesta, y en la labor de un conductor se presenta al 100% durante su jornada laboral, como este es prolongado interfiere con la capacidad de concentrarse y se convierte en el punto de partida para sentir frustración, que puede terminar en mal humor, nerviosismo y en comportamientos de agresividad leve. (Hoyo Delgado, 2004, p.33)

El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en sí mismos, resulta irritante. Otra forma de decir que el ruido, al igual que cualquier estresor, origina estrés cuando nos obligan a adaptarse a un cambio. En la labor como conductor es un estresor permanente y continuo.

### **Temperatura:**

Cuando el clima no es el apropiado para el desarrollo de la labor de cualquier trabajador, llámese un ambiente muy frío o por lo contrario muy caluroso, desencadena desagrado en el individuo, afectando su rendimiento físico mental provocando en él somnolencia, evidentemente peligrosa cuando se está al volante y aún más con usuarios a bordo, baja concentración, congelación de alguna parte de su cuerpo, dificultades oculares, de oído o pulmonares ,y claro que sí, estrés y nerviosismo y si lo enfocamos en del desempeño en un conductor de servicio especial, el frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño ya que un conductor ejecuta su tarea utilizando sus miembros inferiores y superiores. (Hoyo Delgado, 2004, p.33).

### **Vibración y movimiento:**

La vibración se aprecia intrínsecamente como consecuencia de operar el vehículo automotor que traspa la vibración del motor a la silla del conductor. Este movimiento es trasladado al cuerpo produciendo molestia en un bajo grado hasta poder llegar a ser agudo y dañino para la salud. Al final de un día de labor de un conductor es muy normal que sienta dolores musculares, tensión en el cuello, dolor de cabeza, dolo en espalda baja. En manos y cuello. (Hoyo Delgado, 2004, p.33).

### **Aire Contaminado:**

En la actualidad el aire se encuentra altamente contaminado y es un estresor oculto pues pareciera no ser tan propio en ser generador de estrés; pero en su labor como conductores están expuestos al 90% con uno de los contaminantes del aire más comunes, letal y silencioso como lo es el “monóxido de carbono”, que constituye una amenaza para los transportadores, ya que este tipo de contaminante produce enfermedades tales como fibrosis pulmonar. (García, 2017)

- **Estresores familiares y su relación con el trabajo:**

El estresor más notorio en el foco familiar en relación a la labor es el poco tiempo que pueden estar con sus familias, en su gran mayoría, los conductores de servicio público por sus jornadas de labor al ser tan largas y extensas su familia se convierte en su zona de confort para alivianar el estrés producido por el trabajo como tal. Pero a su vez también se convierten en entes de juicio ya que no tienen cantidad de tiempo con ellos sino “calidad de tiempo”. Y desde este punto de vista pueden pasar muy rápido de ser víctimas a victimarios, desencadenando posibles problemas familiares que se convierten en estresores, afectando su desempeño, cualquier ser humano necesita de su familia y es esta la fuente de apoyo fundamental para afrontar cualquier tipo de reto que le genere miedo, ansiedad angustia o temor. (Soto,1991, p. 20-30)

◦ **Estresores económicos y ambientales:**

Hoy en día la gran mayoría de empleados conductores trabajan con mayor rigor y durante más tiempo para conservar un estilo de vida sin ser ostentoso pero sin tocar la pobreza, el costo de vida cada día se incrementa más, factor que es generador latente de estrés pues no hay individuo en Colombia, incluyéndonos, que no pensemos como administrar de manera prudente nuestro ingreso, poder con los gastos diarios, con los de nuestros hijos, todos vivimos en constante estrés porque en cualquier momento podemos presentar dificultades financieras, aunque el dinero no lo es todo es necesario. (Gómez, 2017)

Por todo lo anterior es importante enunciar, que el estrés en el ser humano como trabajador- conductor; no solo es percibido por él sino también por sus familias, el empresario, y en su entorno en general. Este factor estresor es uno de los más constantes en la vida de un conductor pues la mayoría de ellos transitaron del Servicio público urbano al Servicio de transporte especial, por ende su economía en el transporte tradicional era estable, cómoda, se podía hasta malgastar el dinero, de esta manera mantener el estilo de vida antes concebido no es posible en su actualidad.

Algunos investigadores argumentan que el estrés siempre produce una degradación del desempeño. Según el Psicólogo Freudenberger (1974, 1977, 1980) y a Maslach y Jackson (1981; 1986), ambos autores estudian el síndrome de Burnout como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar.

El estrés es más frecuente en personas cuyas carreras se direccionan sobre todo atención al cliente y al manejo de portafolio de servicios.

Es aquí en donde se evidencia la importancia que cobra la variable del autocuidado, Por ello es significativo que las empresas generen espacios para la relajación, que el trabajador como individuo se aprecie, se quiera, aprenda a conocerse, y a manejar sus emociones, para poder congeniar con sus compañeros, no tensionarse con su familia y poder tener respuestas positivas ante situaciones que le generen estrés.

- **Entre las principales consecuencias del estrés están:**

#### **Las físicas, médicas, fisiológicas:**

Como lo es el quebranto en el aspecto físico, disminución del deseo sexual, dolor de cabeza, dolores musculares, inconvenientes para poder conciliar el sueño, fatiga, indigestión, colon irritable, estreñimiento, ansiedad en comer, abstinencia en consumir alimentos.

(Sánchez, 2016, p.05).

#### **Las Psicológicas:**

Depresión, Malgenio, irritabilidad, problemas con la familia, con la pareja, con jefes y superiores, insatisfacción laboral, tristeza, falta de motivación, poca concentración.

(Sánchez, 2016, p.03).

## **Las Conductuales:**

Arranques de ira, encaminarse en el consumo de licor o sustancias alucinógenas, aislamiento social, comerse las uñas, irritarse con facilidad, aislarse de la familia, de su entorno socio-familiar y socio-laboral. (Sánchez, 2016, p.02).

Finalmente, según el Fondo de Prevención Vial en Colombia, Después del miedo, **el** estrés es la segunda emoción que más sienten los colombianos a la hora de conducir **su** vehículo, el estrés se encuentra entre los factores de riesgo psicosocial, que es derivado de la organización del trabajo, incluyendo los medios de comunicación con supervisores y cargos de mando, aspectos salariales y reconocimientos.

Además de esta labor surge como riesgo, sufrir estados de angustia, nerviosismo, alta tensión, falta de atención e interés, teniendo como medidas de control; por ello es importante establecer con claridad los medios de comunicación entre empresa-conductor y generar mecanismos de prevención tales como:

- Practicar técnicas sencillas de relajación.
- Capacitarse en manejo de conflictos.
- Expresar en forma respetuosa los desacuerdos.
- Capacitarse en inteligencia Vial e inteligencia emocional

Conducir un vehículo es una actividad que no sólo requiere habilidad y concentración, sino también un alto grado de tolerancia por parte de los conductores. No es fácil resolver

Situaciones individuales y a su vez colectivas, pues dentro de su actividad está implícito el servicio calificado al usuario que transporta.

### **6.3 Marco Legal**

A continuación, se enuncian las normas legales establecidas en Colombia, que regulan y anteceden el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, fundamento normativo para nuestra investigación:

- **Decreto 614 de 1984**, en su artículo. 2 literal c determina que uno de los objetivos de la salud ocupacional es el resguardar a hombres y mujeres de los riesgos relacionados con agentes físicos, biológicos, químicos, mecánicos, psicosociales, y otros procedentes de la estructura laboral que puedan perturbar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- **Decreto 778 de 1987**, Por el cual se modifica la tabla de las enfermedades profesionales contenidas en el Artículo 201 del Código Sustantivo de Trabajo regente en Colombia, pasando de 18 diagnósticos a 40 diagnósticos.
- **Resolución 1016 de 1989**, resolución que reglamenta la organización, ejercicio y forma de los Programas de Salud ocupacional que deben ejecutar las empresas en Colombia, para nuestro caso es especial el artículo 10 que insta los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo para protegerlo de los factores de riesgo ocupacionales.



- **Resolución 2646 de 2008** Por la cual se estableció disposiciones y se definieron 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. Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial
- **Ley 1010 de 2006** Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y ofensivo, en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privado o pública.
- **Resoluciones 652 y 1356 de 2012** establecen la obligación de conformar un Comité de Convivencia Laboral ("CCL") en las empresas.
- **Ley 1562 de 2012** Cambios en la denominación. Sistema general de riesgos laborales (Antes era Profesionales) Salud Ocupacional: En adelante debe entenderse como Seguridad y salud en el Trabajo. Programa de salud ocupacional: Debe entenderse como el sistema de gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo. En que consiste el SG -SST: Un proceso por etapas basado en la mejora continua que incluye: La política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, auditoría y las acciones de mejora.

- **Resolución 652 de 2012.** Se establecen conformación de comités de convivencia laboral para empresas públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1111 de 2017.** Se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se establecen las diferentes fases de aplicación del sistema de gestión según los estándares mínimos, que va desde junio de 2017 a diciembre de 2019. Las fases son, 1. Evaluación inicial, 2. Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial, 3. Ejecución, 4. Seguimiento y plan de mejora, 5. Inspección, vigilancia y control.

## **6. Marco Metodológico de la Investigación**

### **7.**

Se desarrollo una investigación descriptiva de tipo trasversal, puesto que se analiza el panorama de factores asociados al riesgo psicosocial “stress” realizando un diagnóstico inicial de la situación actual de los trabajadores teniendo en cuenta varios aspectos como las condiciones de salud, verificación de la matriz de riesgos asociados al factor psicosocial, así mismo se tiene en cuenta los índices de Accidente de Trabajo y Enfermedad laboral.

Este proyecto se desarrolló validando las actividades laborales que puedan afectar y que induzcan a provocar estrés laboral en los 25 conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S. Aplicando el cuestionario-burnout, este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del conductor en su trabajo y hacia los usuarios/pasajeros y su función es medir la frecuencia y la intensidad basado en 3 aspectos como lo son:

- **Agotamiento o cansancio emocional:** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.
- **Despersonalización:** Valora el grado en cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento,
- **Realización personal:** Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

### **6.1. Fase 1. Planeación y Diagnóstico Inicial**

Se dio comienzo al proceso de investigación, solicitando el permiso a la gerencia de TRANSPORTES DIMAX S.A.S, Nit. 900.987.245-1, la cual proporciona el servicio de transporte especial: escolar, empresarial y de turismo y cuenta con 27 trabajadores : 02 en la parte administrativa y 25 trabajadores en su parte operativa; los cuales ejercen la función de conductores de servicio público especial a nivel Bogotá y sabana, por el pequeño número de Conductores de servicio público se toma como muestra la totalidad de la población, para desarrollar el proyecto, acto seguido se explicó el objetivo General y los específicos de este proyecto y a su vez el desarrollo de la metodología, recibiendo aceptación por parte de las directivas. Para ello se tomó como base para población de la investigación el perfil socio demográfico de los conductores pertenecientes a TRANSPORTES DIMAX S.A.S, Nit. 900.987.245-1.

Tabla 1. Perfil Sociodemográfico de Conductores TRANSPORTES DIMAX S.A.S

No.	NOMBRE:	No. DE CEDULA:	PROCESO:	EDAD:	ESTADO CIVIL:	SEXO:	NUMERO DE PERSONAS A CARGO:	NIVEL DE ESCOLARIDAD:	TENENCIA DE VIVIENDA:	EPS:	FONDO DE PENSIÓN:	USO DEL TIEMPO LIBRE:	PROMEDIO DE INGRESOS MENSUALES (SMMLV):
1	ARMANDO SUAREZ	79184156	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Sanitas	NINGUNO	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
2	HECTOR VALBUENA	3187028	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Sanitas	Colpensiones	FAMILIA	Entre 1 a 3 SMMLV
3	LEONARDO ORJUELA	79503923	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Técnico / Tecnólogo	Arrendada	BIENESTAR IPS	NINGUNO	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
4	EDITH CESPEDA	41463020	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Mujer	Ninguna	Técnico / Tecnólogo	Propia	Sanitas	Colpensiones	Labores domésticas	Entre 1 a 3 SMMLV
5	ALEJANDRO HILARIO	80088809	Gestión de Operación	28 - 37 Años	Soltero(a)	Hombre	1-3 personas	Técnico / Tecnólogo	Familiar	Compensar	Porvenir	Otro trabajo	Entre 1 a 3 SMMLV
6	MIGUEL ANGEL	79401235	Gestión de Operación	48 Años o más	Soltero(a)	Hombre	Ninguna	Universitario	Propia	Famisanar	Porvenir	PASEAR - FAMILIA	Entre 1 a 3 SMMLV
7	ALBERTO TENGUE	19096216	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	Ninguna	Técnico / Tecnólogo	Propia	Sanitas	Colpensiones	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
8	JESUS A. ORTIZ	3172724	Gestión de Operación	48 Años o más	Soltero(a)	Hombre	1-3 personas	Técnico / Tecnólogo	Propia	SURA	NINGUNO	Otro trabajo	Entre 1 a 3 SMMLV
9	JAIRO AGUILERA	79280824	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Arrendada	CRUZ BLANCA	Colpensiones	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
10	JORGE BAHAMONDE	19083100	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	Ninguna	Técnico / Tecnólogo	Familiar	NUEVA EPS	Colpensiones	FAMILIA	Entre 1 a 3 SMMLV
11	MISAEEL HERNANDEZ	79295520	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	4-6 personas	Primaria	Arrendada	Medimas	Porvenir	Recreación y deporte	Un SMMLV
12	ANTONIO AYALA	80420074	Gestión de Operación	38 - 47 Años	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Famisanar	Colpensiones	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
13	JOHANA HERNANDEZ	52929236	Gestión de Operación	28 - 37 Años	Soltero(a)	Mujer	1-3 personas	Universitario	Familiar	Sanitas	Protección	FAMILIA	Entre 4 a 6 SMMLV
14	JAIRO PEREZ PEREZ	79279192	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Famisanar	COLPATRIA	Labores domésticas	Entre 4 a 6 SMMLV
15	LEONEL LOPEZ	79443625	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	Ninguna	Técnico / Tecnólogo	Propia	Sanitas	NINGUNO	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
16	JOSE CARDONA	16161026	Gestión de Operación	38 - 47 Años	Casado(a) / Unión	Hombre	4-6 personas	Secundaria	Propia	Compensar	Colfondos	Labores domésticas	Entre 1 a 3 SMMLV
17	SANDRA RIVERA	51631371	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Mujer	1-3 personas	Universitario	Propia	Sanitas	Colpensiones	Recreación y deporte	Entre 1 a 3 SMMLV
18	FREDY ALONSO	79730862	Gestión de Operación	38 - 47 Años	Soltero(a)	Hombre	Ninguna	Secundaria	Arrendada	Sanidad Militar	Cremil	Recreación y deporte	Un SMMLV
19	MOLER HERRERA	11517707	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Famisanar	Colfondos	Otro trabajo	Entre 1 a 3 SMMLV
20	ADELINA CIFUENTES	35472356	Gestión de Operación	48 Años o más	Separado(a) / Divorcio	Mujer	1-3 personas	Secundaria	Familiar	Famisanar	Protección	Labores domésticas	Entre 1 a 3 SMMLV
21	JORGE BRICENO	2993963	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Primaria	Propia	Famisanar	Colpensiones	Recreación y deporte	Un SMMLV
22	HUGO CASTRO	79346875	Gestión de Operación	48 Años o más	Soltero(a)	Hombre	Ninguna	Universitario	Arrendada	Sanitas	Porvenir	Labores domésticas	Un SMMLV
23	RICARDO VASQUEZ	93089126	Gestión de Operación	28 - 37 Años	Casado(a) / Unión	Hombre	1	Técnico / Tecnólogo	Propia	Sanitas	Colpensiones	FAMILIA	Entre 4 a 6 SMMLV
24	JAVIER VILLALBA	19458789	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Famisanar	Colpensiones	Recreación y deporte	Un SMMLV
25	NESTOR AVILA	79854662	Gestión de Operación	48 Años o más	Casado(a) / Unión	Hombre	1-3 personas	Secundaria	Propia	Famisanar	Colfondos	Otro trabajo	Entre 1 a 3 SMMLV

Fuente: Folio digital de Perfil Sociodemográfico, TRANSPORTES DIMAX SAS.2018

La ubicación de la empresa TRANSPORTES DIMAX SAS, se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C, Calle 152 No 22<sup>a</sup>-23.



**Gráfico 1.** Ubicación empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S

**Fuente:** Google Maps

Se tiene como precedente los procesos Internos establecidos en la empresa.



**Gráfico2.** Mapa de Procesos TRANSPORTES DIMAX S.A.S

**Fuente:** Documentos Legales Sistema de Gestión de Calidad TRANSPORTES

DIMAX S.A.S, 2018

A continuación, se muestran en algunas fotografías de la flota de Transportes Dimax S.A.S y del personal operativo – conductores de la compañía participes de nuestro proyecto.



*Figura 2. Imagen Propia. Grupo Investigador. Flota de TRANSPORTES DIMAX S.A.S*

**Fuente:** Autoras, 2018



*Figura 3. Imagen Propia. Grupo Investigador. Conductores TRANSPORTES DIMAX S.A.S*

**Fuente:** Autoras, 2018

Se toma como base un primer informe sobre el estado de inicial de la empresa suministrado por ARL SURA, en el mes de mayo de 2018, esta es la aseguradora de Riesgos Laborales de TRANSPORTES DIMAX S.A.S, este informe se generaliza según la rúbrica

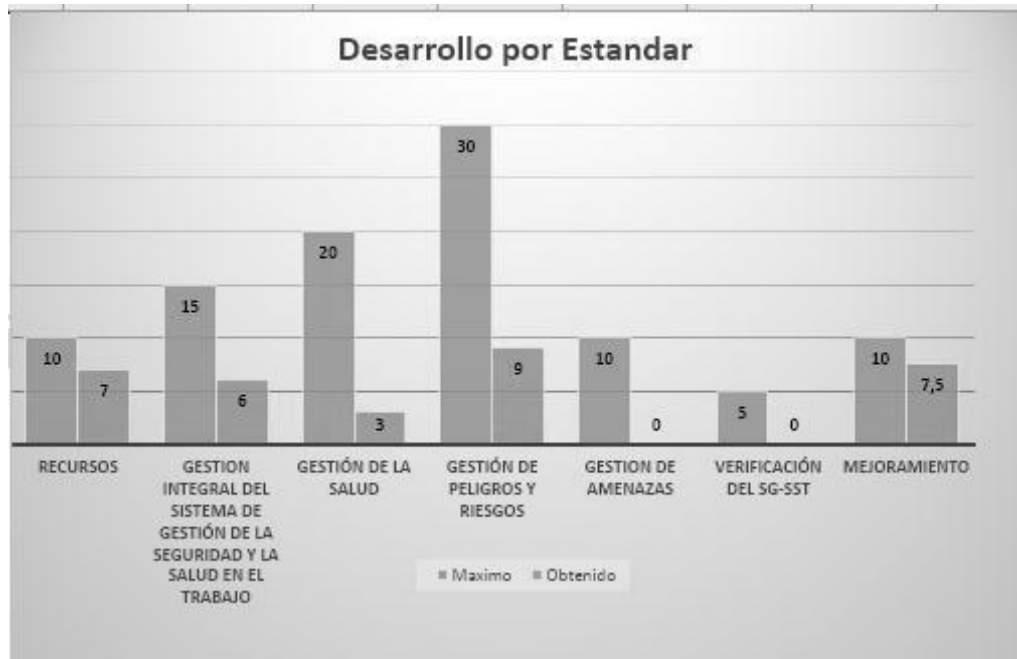
establecida en la resolución 1111 de 2017 el cual resume los puntos que la empresa está incumpliendo, cuales hay que mejorar y la información que se tenía en cumplimiento a la norma. (ver **Anexo 1.** lista de chequeo gestión de factores psicosociales según lineamientos dados por la Resolución 2646 de 2008).

ANEXO TÉCNICO 1 DE LA RESOLUCIÓN 1111 DE 2017	
ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD PARA EMPLEADORES Y CONTRATANTES. PROPUESTA PARA QUE LAS EMPRESAS EVALUEN LOS ESTANDARES MÍNIMOS DE SU SG-SST	
Nombre de la empresa	TRANSPORTES DIMAX SAS
Nit de la empresa	900897245
No. de trabajadores directos	2
No. de trabajadores Indirectos	25
Fecha de realización:	18/05/2018
Realizado por:	RUTH DENIS CALDERON
Cargo:	ASESOR EN PREVENCIÓN
Asesorador por:	OLGA MONTAÑEZ
Cargo:	ENCARGADA DEL SG-SST
Ciudad	BOGOTA
Departamento de ubicación	BOGOTA
Sector económico	TRANSPORTES
Clase de Riesgo	4

*“La transformación, el diseño y el contenido técnico presente en este documento se encuentra protegido por las normas sobre derecho de autor y su titularidad se encuentra compartida entre ARL SURA y Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S. (CGR). Este contenido es para uso exclusivo de las empresas afiliadas a ARL SURA y aquellas que CGR comercialice, por ello está prohibida su comercialización, uso, reproducción,*

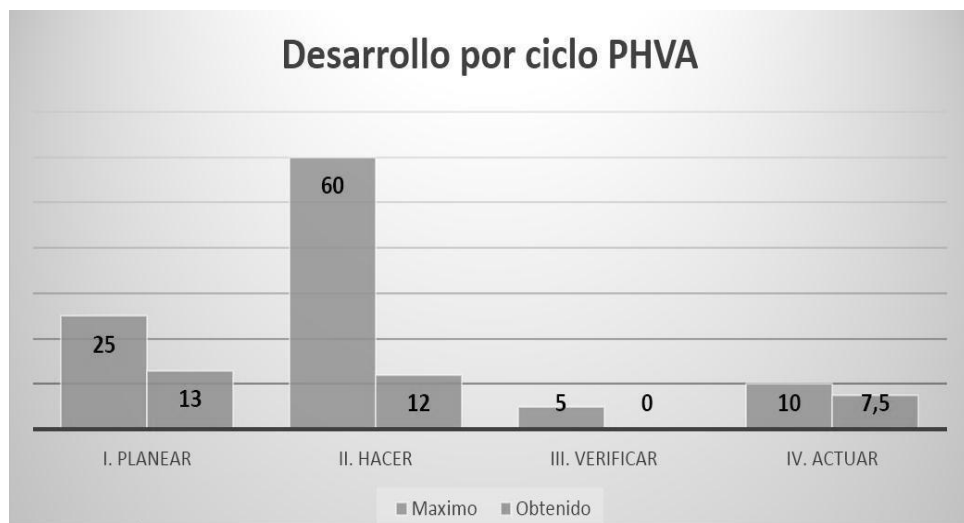
*Tabla 2. Evidencia Arl Sura.*

**Fuente:** Folio SG-SST TRANSPORTES DIMAX SA.S, 2018



*Gráfico 3. Desarrollo Por Estándar ARL SURA*

**Fuente:** Folio SG-SST TRANSPORTES DIMAX S.A.S, 2018



*Gráfico 4. Desarrollo por Ciclo PHVA ARL SURA*

**Fuente:** Folio SG-SST TRANSPORTES DIMAX S.A.S, 2018



## **6.2. Fase 2. Identificación de requisitos legales Nacionales y construcción de matriz de identificación y valoración de peligros (Matriz IPEVR).**

Se tomó como base la Matriz de Requisitos Legales de TRANSPORTES DIMAX S.A.S (ver **Anexo 2.** Matriz de Requisitos Legales de Transportes Dimax S.A.S); para establecer las responsabilidades de carácter legal que debe cumplir la empresa y las modificaciones de infraestructura para brindar áreas de trabajo idóneas, luego se procede realizar la matriz de identificación y valoración de peligros según lo establecido en la GTC 45 (ver **Anexo 3.** Matriz de Identificación y valoración de Peligros en Transportes Dimax S.A.S), la cual nos permite prevalecer los riesgos y establecer los planes de acción para generar ambientes seguros, moderación de accidentes y la incorporación del personal operativo, en la cultura de cero accidentes laborales. Asimismo, se observa el presupuesto otorgado para el año 2018 para la ejecución de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Transportes Dimax S.A.S (ver **Anexo 4.** Presupuesto SG-SST Año 2018 Transportes Dimax S.A.S), a su vez se observa el Plan De Trabajo Anual De Seguridad Y Salud En El Trabajo 2018 de la empresa Transportes Dimax S.A.S (ver **Anexo 5.** Plan De Trabajo Anual De Seguridad Y Salud En El Trabajo 2018) donde se denota un cumplimiento del 87% en cuanto a la ejecución del SG-SST año 2018. También se analiza el contenido del Programa de Capacitación establecido para el Año 2018 por Transportes Dimax S.A.S, para sus colaboradores (Ver Anexo 6. Plan Capacitaciones Año 2018 Transportes Dimax S.A.S) y en base a ello se puede considerar poder complementar el proceder actual de la compañía frente a todos los programas y matrices anteriormente nombradas en pro de afianzar mucho mas todo lo que conduzca y canalice al buen ejercicio de la prevención del Riesgo Psicosocial en el personal operativo (Conductores) de la compañía.

### **6.3. Fase 3. Aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a Personal – conductor de Transportes Dimax S.A.S, estadísticas y análisis.**

Posteriormente se planificó el trabajo de campo y previo a la aplicación del cuestionario de diagnóstico (MBI) a los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S, se les explicó la información básica acerca del desarrollo de la investigación, así mismo se solicitó el consentimiento informado para proceder a realizar el cuestionario por una integrante del grupo investigar. Se deja evidencia fotográfica.



***Figura 4. Imagen Propia. Grupo Investigador. Conductores de TRANSPORTES DIMAX S.A.S, realizando cuestionario de diagnóstico (MBI)***

**Fuente:** Autoras, 2018

Acto seguido se procedió a la realización del Cuestionario de diagnóstico (MBI) (ver **Anexo 7.** Cuestionario de diagnóstico (MBI), a los 25 conductores participantes, siendo el 100% en la población a investigar. Adicionalmente se generan las Estadísticas y el análisis de la información recopilada según cuestionario aplicado (Ver Anexo 8. Soporte Evidencia de Cuestionario (MBI) realizado a 25 conductores de la empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S)

**6.4. Fase 4. Realización y Entrega de informe de resultados de Investigación y propuesta de estrategias internas y externas a la Alta Gerencia de TRANSPORTES DIMAX S.A.S frente a los hallazgos.**

Como cierre a este proyecto se hace entrega a Alta Gerencia de la empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S el informe de resultados de Investigación y a su vez la respectiva propuesta de estrategias internas y externas, con el firme propósito de lograr generar la disminución y prevención del Riesgo psicosocial en los conductores de esta compañía. (**Anexo 9.** Informe de resultados de la investigación y propuesta de estrategias a seguir para disminución y prevención del estrés como riesgo psicosocial en conductores de TRANSPORTES DIMAX S.A.S.

**6.5. Recolección de la Información:**

**6.5.1. Fuentes Primarias**

Para recolectar la información se utilizará fuentes primarias como:

La información suministrada por el personal autorizado de Transportes Dimax S.A.S. para la investigación, Coordinador de Talento Humano, Coordinador de SST, y conductores de la empresa.

Se inicia con un formato de observación con el fin de realizar una matriz de identificación de peligros y valoración de riesgo enfocados a riesgo psicosocial “estrés”

Se realizará un cuestionario de diagnóstico de evaluación de riesgo psicosocial “estrés” “como conductor de servicio Publico especial de la empresa Transportes DIMAX S.A.S.

**Tabla 3. Boceto Cuestionario de Diagnóstico Burnout Riesgo Psicosocial (MBI)**



**CUESTIONARIO BURNOUT  
RIESGO PSICOSOCIAL**

CÓD: SIF-017; FECHA: 26/10/2018; V.1

**CUESTIONARIO BURNOUT**

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Me siento cansado cuando me levanto y tengo que afrontar otro periodo de trabajo.	
4	Tengo Facilidad para comprender como se sienten mis pasajeros que transporto	
5	Siento que trato a algunos usuarios/pasajeros de manera impersonal como si fueran objetos.	
6	Siento que trabajar todo el día con usuarios pasajeros, supone en gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios pasajeros.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de conductor	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios/pasajeros	
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos-Pasajeros que transporto me estresa demasiado.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios/pasajeros	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis usuarios / pasajeros.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis usuarios/pasajeros me consideran responsable de algunos de sus problemas.	

**Fuente:** <https://www.ecestaticos.com,2018>

**Población** *Tabla 4. Caracterización de la población*

<b>Empresa</b>	Transportes Dimax S.A.S
<b>Nit</b>	900.987.245-1
<b>Dirección</b>	Calle 152 No 22 A -23 – Bogotá D.C
<b>Trabajadores Operativos</b>	Veinticinco (25)
<b>Cargo</b>	Conductores de servicio público especial

**Fuente:** Folio Perfil Demográfico, TRANSPORTES DIMAX S.A.S, 2018

La población es tomada de una pequeña empresa (pyme) llamada TRANSPORTES DIMAX S.A.S, la cual presta el servicio de transporte especial: escolar, empresarial y de turismo y cuenta con 25 trabajadores en su proceso operativo, los cuales ejercen la función de conductores de servicio público especial a nivel Bogotá y sabana, por el pequeño número de conductores de servicio público se toma como muestra la totalidad de la población.

**Materiales:**

En el desarrollo de la investigación se utilizarán

- Lápices, borradores, esferos.
- Cámara Fotográfica
- Equipo de Computo
- Papelería
- Implementos audiovisuales

## **Técnicas**

En el desarrollo de la investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

- Observación
- Recopilación de información
- Cuestionario
- Estadística y Análisis de información

## **Procedimientos**

- Definir la población que va a estudiar
- Identificar el Marco de muestra a estudiar
- Recolección de información por medio de Cuestionario
- Análisis de resultados
- Análisis de información
- Medición de información
- Generar y divulgar estrategias de Mejora
- Presentar conclusiones y recomendaciones
- Análisis Financiero Costo/Beneficio

### **6.5.2. Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias consultadas para la realización del presente trabajo son:

- Legislación vigente colombiana para el estudio, análisis, y prevención del Riesgo psicosocial, Resolución No 2646 de 2008, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017 y de más normas aplicables.
- Guía de Autoanálisis para diagnóstico situacional del Riesgo Psicosocial en las empresas, diseñada por ARL SURA, Aseguradora de Riesgos Laborales de la Empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S.

### **6.6. Cronograma**

Para poder llevar a cabo nuestro proyecto de investigación, se diseñó metodológicamente el cronograma de trabajo, en base a los objetivos específicos planteados para la misma, de tal modo que se pudiesen ejecutar en tiempo real, las fases planteadas se socializaron con la Alta Gerencia de TRANSPORTES DIMAX S.A.S, teniendo en cuenta la disponibilidad del personal operativo –conductor de la empresa, el cual es avalado por sus Directivos y se procede a su realización y aplicación.

Tabla 5. Cronograma de Trabajo

2018	DIAGRAMA DE GANTT	PLAN DE TRABAJO							
		MES							
Fases	Actividad	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV
I.-Planeación y Diagnóstico inicial	Contactar con Alta Gerencia de Transportes Dimax SAS, para solicitud de autorización para ejecutar proyecto de investigación	P							
		E	x						
	Socializar con la Alta Gerencia de Transportes Dimax SAS, El Objetivo General y los objetivos específicos de proyecto de investigación. y desarrollo de la metodología	P							
		E		x					
	Identificar el perfil socio demográfico, la matriz de identificación de peligros (GTC-45), condiciones de salud de los conductores pertenecientes, a TRANSPORTES DIMAX S.A.S, Índice de AT y EL base del proyecto a desarrollar.		P						
			E		X				
II.-Identificación Requisitos Legales	Correlacionar los requerimientos normativos según lo establecido en Resolución Número 2646 de 2018 y normatividad del SG-SST				P				
					E	X			
	Construcción de Matriz de Identificación y Valoración de Peligros (Matriz IPEVR)				P				
					E	X			
	Observación y análisis de contenido de presupuestos, plan de capacitaciones, plan de trabajo SG-SST de Transportes Dimax SAS				P				
					E	X			
III.-Levantamiento de Información y Análisis de Resultados	Aplicación cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a Personal – conductor de Transportes Dimax SAS							P	
								E	X
	Estadística de la información							P	
								E	X
	Análisis de la información							P	
								E	X
IV.-Resultado de la Investigación	Realización y Entrega de Resultados a la Gerencia de Transportes Dimax SAS							P	
								E	X
	Recomendaciones a la Alta Gerencia de Transportes Dimax SAS							P	
								E	X

Fuente: Autoras, 2018.



## 8. Resultados

Para el proceso de los datos se realizó la tabulación correspondiente sobre las respuestas obtenidas de los participantes. En cada uno de los aspectos, con el fin de revisar la coherencia entre la estructura del cuestionario y los resultados obtenidos sobre los 22 ítem.

Para el **Aspecto de Cansancio Emocional** se someten los 25 participantes es decir el 100% de los conductores de la empresa Transportes Dimax S.A.S.

**Tabla 6.** Tabulación Preguntas 1-2-3-6-8-13-14-16 y 20 Cuestionario (MBI)

		Número de participantes																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Preguntas Test Burnout	1	1	0	1	3	0	2	2	0	1	0	1	1	1	4	0	2	3	0	2	0	2	2	0	6	1	
	2	1	0	1	4	1	3	4	1	1	0	2	5	3	5	1	4	5	1	1	1	2	3	1	1	1	
	3	0	0	1	1	0	1	6	1	1	0	0	1	1	0	1	2	2	2	0	0	0	1	1	0	3	
	6	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	1	1	1	5	0	0	0	0	0	1	1	0	
	8	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	5	0	0	0	0	2	1	0	1	
	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	
	14	1	0	1	0	0	2	6	1	1	0	0	2	0	0	0	2	5	0	0	0	5	3	1	1	0	
	16	0	0	1	3	0	1	1	2	1	0	1	1	2	0	0	3	5	1	1	0	0	1	2	0	1	
	20	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	
			3	0	6	11	1	9	23	8	9	0	4	13	8	10	3	15	40	4	4	1	9	12	7	9	7
		6	8	2	0	0	1	11	2	16	2	11	5	0	0	3	0	19	24	6	0	12	5	6	8	0	
		48	45	48	48	48	32	46	40	25	48	42	30	45	45	43	42	48	47	48	48	48	34	48	48	42	
																											CANSANCIO EMOCIONAL
																											DESPERSONALIZACIÓN
																											REALIZACIÓN PERSONAL

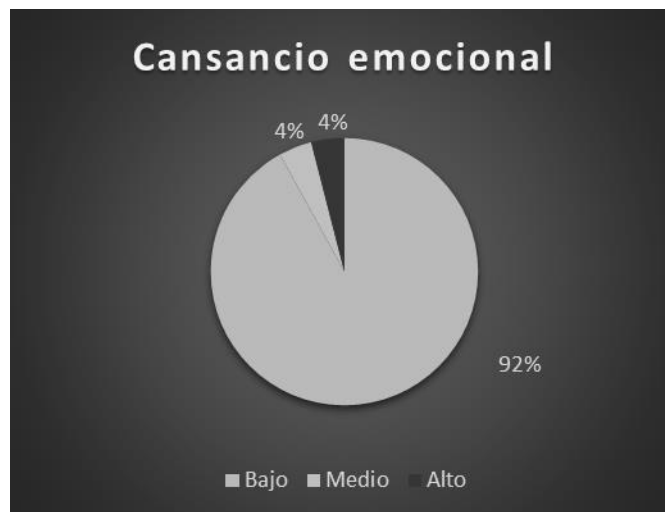
  

Aspecto	Preguntas a evaluar	Valor Obtenido
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	< a 26

F

uente: Autoras, 2018

**Gráfico 5.** Hallazgo Estadístico, Cansancio Emocional Cuestionario (MBI)



Fuente: Autoras, 2018

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior para este aspecto se analizan las preguntas (1-2-3-6-8-13-14-16-20) respectivamente del cuestionario y refleja que el 92% de los participantes se encuentra en un nivel bajo de cansancio emocional y solo un 4% refleja nivel medio y 4% nivel alto de cansancio emocional; por lo tanto, es importante trabajar en actividades que mejoren este 4% de la población operativa.

En cuanto al **Aspecto de despersonalización:**

**Tabla 7. Tabulación Preguntas 5-10-11-15-22 Cuestionario (MBI)**

		Número de participantes																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Preguntas Test	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	0	0	0
	10	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	2	0	1	0
	11	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0
	15	6	5	2	0	0	0	6	0	6	1	5	5	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	0	6	0
	22	0	0	0	0	0	1	5	1	6	1	6	0	0	0	3	0	6	6	0	0	6	0	6	1	0

3	0	6	11	1	9	23	8	9	0	4	13	8	10	3	15	40	4	4	1	9	12	7	9	7	DESPERSONALIZACIÓN
6	8	2	0	0	1	11	2	16	2	11	5	0	0	3	0	19	24	6	0	12	5	6	8	0	
48	45	48	48	48	32	46	40	25	48	42	30	45	45	43	42	48	47	48	48	48	34	48	48	42	

Aspecto	Preguntas a evaluar	Valor Obtenido
Despersoninizacion	5-10-11-15-22	

**Fuente:** Autoras, 2018

**Gráfico 6. Hallazgo Estadístico, Despersonalización, Cuestionario (MBI)**



**Fuente:** Autoras, 2018

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior para este aspecto de la Despersonalización las preguntas (5-10-11-15-22) respectivamente del cuestionario de Burnout, refleja que el 56% de los conductores de la empresa TRANSPORTES DIMAX S.A.S, se encuentra en un nivel bajo de despersonalización, en este ámbito cuando nos referimos a despersonalización , se determina y valora el grado en que cada individuo reconoce sus propias actitudes de frialdad y distanciamiento de su entorno social y laboral, tal y como se observa para este aspecto se tiene un 20 % de conductores en un nivel medio de despersonalización y el 24 % pasa al nivel alto de despersonalización, lo que significa que se debe prestar atención en el mejoramiento para no alcanzar los rangos del síndrome burnout y buscar estrategias de inclusión social-laboral de estos trabajadores.

En cuanto al Aspecto **Realización Personal**

Se busca analizar mediante los siguientes hallazgos la presencia individual de baja autoestima, baja productividad e incapacidad de trabajar bajo presión de los conductores de TRANSPORTES DIMAX S.A.S,

**Tabla 8. Tabulación Preguntas 4-7-9-12-17-18-19-21 Cuestionario**

(MBI)

Preguntas Test Burnout	Número de participantes																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
4	6	6	6	6	6	1	6	2	2	6	3	1	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	1	6	2	2	6	3	1	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	4	6	3	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	1	6	6	0
12	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	0	6	6	3	6	6	1	6	5	6	0	6	6	6	6	6	0	6	6	6

3	0	6	11	1	9	23	8	9	0	4	13	8	10	3	15	40	4	4	1	9	12	7	9	7
6	8	2	0	0	1	11	2	16	2	11	5	0	0	3	0	19	24	6	0	12	5	6	8	0
48	45	48	48	48	32	46	40	25	48	42	30	45	45	43	42	48	47	48	48	48	34	48	48	42
																							REALIZACIÓN PERSONAL	

Aspecto	Preguntas a evaluar	Valor Obtenido
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

**Fuente:** Autoras, 2018

**Gráfico 7. Hallazgo Estadístico, Realización personal, Cuestionario (MBI)**



**Fuente.** Autoras, 2018

En función de la gráfica anterior para este aspecto las preguntas fueron (4-7-9-12-17-18-19-21) respectivamente del cuestionario de Burnout, refleja que el 84% de los conductores

participantes se encuentra en un nivel alto lo que refleja que en gran parte los trabajadores de la empresa sienten realización personal, siendo el 4% con tendencia al nivel medio y el 12 % al nivel más bajo razón por la cual se debe realizar actividades enfocadas al mejoramiento del aspecto.

**Tabla 9.** Análisis Comparativo de los Tres Aspectos de Cuestionario (MBI)

Comparativo general			
Número de personas	Cansado emocional	Despersonalización	Realización Personal
1	Bajo	medio	Alto
2	Bajo	medio	Alto
3	Bajo	bajo	Alto
4	Bajo	bajo	Alto
5	Bajo	bajo	Alto
6	Bajo	bajo	Bajo
7	Medio	alto	Alto
8	Bajo	bajo	Alto
9	Bajo	alto	Bajo
10	Bajo	bajo	Alto
11	Bajo	alto	Alto
12	Bajo	bajo	Bajo
13	Bajo	bajo	Alto
14	Bajo	bajo	Alto
15	Bajo	bajo	Alto
16	Bajo	bajo	alto
17	Alto	alto	alto
18	Bajo	alto	alto
19	Bajo	medio	alto
20	Bajo	bajo	alto
21	Bajo	alto	alto
22	Bajo	bajo	medio
23	Bajo	medio	alto
24	Bajo	medio	alto
25	Bajo	bajo	alto
Bajo	92%	56%	<b>12%</b>
Medio	4%	20%	4%
Alto	<b>4%</b>	<b>24%</b>	84%

	No requiere seguimiento
	Requiere seguimiento
	Indicios de Burnout

*Gráfico 8. Hallazgo Estadístico, Análisis Comparativo de los Tres Aspectos de , Cuestionario (MBI)*



**Fuente:** Autoras, 2018

Es importante mencionar la correlación entre los puntajes de las dos primeras subescalas son positivas moderadamente altas e importantes a niveles inferiores y bajas en la tercera que definen el síndrome de Burnout.

En fundamento a los hallazgos estadísticos y a los resultados analizados, este equipo investigador crea la siguiente propuesta de solución para mejoramiento y prevención del estrés en los conductores de TRANSPORTES DIMAX S.A.S así:

El equipo investigador, con esta propuesta de solución, pretende que la organización estimule a sus trabajadores operativos y administrativos con este tipo de métodos que prevengan y a su vez reduzcan los niveles de estrés manejados por la realización de sus labores, de esta manera la organización podrá establecer lazos de compromiso individual y

masivo de sus trabajadores para consigo mismos y con su entorno socio-laboral, en el momento en que el trabajador conductor experimente este tipo de vivencias como talleres y capacitaciones, participación en actividades de bienestar, en pro de su beneficio personal, sentirá más sentido de pertenencia para con su labor, con su compañía ya que logra identificar que para la empresa es importante como ser humano.

Desde la Gerencia de la empresa es importante establecer condiciones de trabajo favorables que permitan un ambiente laboral saludable y a su vez interactúe de forma positiva sobre el comportamiento de los trabajadores y evite efectos emocionales que puedan causar estrés.

Así mismo se enfatiza que la organización implemente espacios de encuentro, retroalimentando el mejoramiento del ambiente laboral y el rol de los trabajadores.

Como trabajadores aprender a separar los diferentes ámbitos laboral, familiar y social con el fin de dedicarle el tiempo, la calidad y el valor que cada momento merece.

**Tabla 10. Propuesta de Solución**

ASPECTO	TEMA	METODO	RECURSO/ APOYO	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Cansancio Emocional	Desempeño Laboral. Incentivos	Actividades de integración -	Bienestar y Desarrollo Empresa	Todos los trabajadores	RRHH- GERENCIA
	Manejo de Emociones- Finanzas personales	Capacitación Formación	ARL -SURA Caja de Compensación	Todos los Trabajadores	Gerencia Administrativa - Coord. SST
Despersonalización	Crecimiento Personal.	Participación en eventos deportivos	Bienestar y desarrollo Empresa	Todos los trabajadores	RRHH- GERENCIA
	Autoestima – Trabajo en Equipo	Taller	ARL -SURA- PROVEEDORES	Todos los Trabajadores	Gerencia Administrativa - Coord. SST
Realización Personal	Competencias Laborales – Calidad de tiempo en Familia Competencias para la Vida	Formación / Taller Técnicas de aprendizaje	SENA - PROVEEDORES Caja de compensación	Todos los Trabajadores Todos los trabajadores	Gerencia Administrativa - Coord. SST RRHH-Coord. SST

**Fuente:** Autoras, 2018

## 9. Análisis Financiero Costo-Beneficio

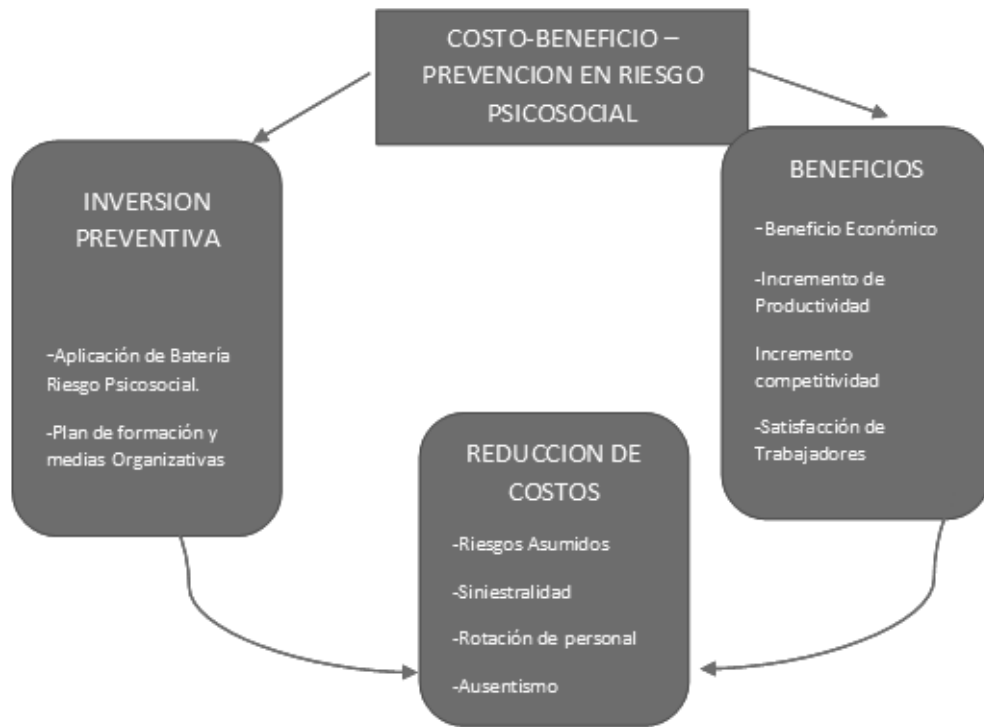
Transportes Dimax S.A.S objeto de este proyecto, cuenta con 28 trabajadores, 25 conductores y 3 administrativos, por el tamaño de esta y teniendo en cuenta que es una empresa nueva en el mercado de empresas prestadoras de servicio de transporte especial, debe cumplir con la normatividad vigente según la resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, siendo responsabilidad de la empresa realizar la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, es necesario establecer un presupuesto para tal fin que corresponde a un promedio de \$1.500.000 de los cuales estaría incluido una evaluación de manera acertada con un informe conceptual y que indica los factores de riesgo que deben ser atendidos de manera inmediata.

Teniendo en cuenta que los resultados de rentabilidad que pueden llegar a lograrse se ven reflejados a largo plazo mediante la gestión del capital humano que de alguna manera es intangible pero que constituye el principal activo de la organización.

Es por esto, por lo que se considera importante trabajar basados en los indicadores que busquen realizar un correcto seguimiento en la gestión del riesgo psicosocial, lo que garantiza ambientes sanos de trabajo, una buena reputación para la empresa con una actuación correcta que satisfaga las necesidades de sus clientes internos como externos y será su principal valor en el mercado competitivo. Realizar el análisis de costo-beneficio basado en las inversiones preventivas que se establezcan y su repercusión es la generación de valor en productividad, competitividad y la satisfacción de los trabajadores.



**Figura 5.** Imagen Propia. Grupo Investigador. Ciclo Costo-Beneficio



**Fuente:** Autoras, 2018

## 10. Conclusiones y Recomendaciones

### 9.1. Conclusiones

Mediante el desarrollo de la investigación y luego de planear analizar y evaluar los resultados se concluye:

- Dentro los aspectos Analizados se deben trabajar con actividades tendientes a fortalecer el manejo de las emociones enfocado al riesgo Psicosocial ya que no se evidencia acompañamiento en este aspecto.

- El resultado del diagnóstico realizado indica una combinación de los tres aspectos donde los dos primeros son bajos y el tercero alto concluyendo que los Indicios de Burnout es mínimo, pero se debe prestar atención a los casos particulares ya que pueden ser fundamento para posibles daños en la salud por efectos inherentes a estrés laboral.
- Es necesario que la Empresa Transportes Dimax S.A.S incremente acciones que permitan mejorar e incluir la participación de los trabajadores en programas de bienestar social laboral.

## **9.2. Recomendaciones**

- Tanto empleadores como trabajadores tienen responsabilidades asumiendo la intervención del riesgo psicosocial como una estructura al interior de la organización, por ello es importante generar conciencia de autocuidado mental y emocional.
- Se debe tener en cuenta el trabajo en equipo y la formación de líderes con el fin de mejorar los aspectos negativos.
- Generar espacios de participación de los trabajadores mejorando la comunicación interna organizacional con el fin de mejorar aspectos de la despersonalización y/o aislamiento del trabajador en su entorno sociolaboral.

- Se debe incrementar el número de horas de capacitaciones orientadas a mejorar el clima laboral, satisfacción y desempeño de los trabajadores a fin de obtener resultados favorables en la aplicación de la Batería de Riesgo psicosocial, que por ende generarán eco en productividad y desempeño.
- Se debe incrementar el presupuesto actual en cuanto a lo que refiere a Plan de bienestar Social Laboral incluido dentro del Presupuesto general para SG-SST, en pro de capacitar, socializar, realizar actividades fuera de la ciudad de Bogotá D.C, donde se de acción a talleres de esparcimiento emocional y social, con el apoyo de la Caja de Compensación y ARL a la que se encuentra afiliada la organización.

## 11. Bibliografía

- Díaz Bambula y Rentería Pérez. (2016). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución No 2646 de 2008*. Recuperado de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)
- European Agency for Safety and Health at Work. *Estés y riesgo psicosocial*. (2018). Recuperado de <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Motoa Franco. *Bogotá la Sexta Ciudad del mundo con más trancones*. (2018). Recuperado de <https://www.eltiempo.com/bogota/bogota-es-la-sexta-ciudad-del-mundo-con-mas-trancones-186730>
- Lazarus R y Folkman S. (1986). *Stress y Procesos Cognitivos*. Barcelona, España. Editorial Martinez Roca.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York, Estados Unidos. Mc Graw Hill.
- Chorousos. (1992). *The concepts of stress and stress systems disorders*. New York, Estados Unidos Jama.
- Pacák K; Palkovits M. (2001). *Stressor specificity of central neuroendocrine response: Implications for stress-related disorders*. New York, Estados Unidos. Endocrine Reviews
- Vanegas. (2017). *La historia de los sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en trabajo en Colombia*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2017/01/17/historia-sistemas-gestion-seguridad-salud->

trabajo-colombia/

- Valderrama Forero. (2018). *Diseño inicial del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el taller de motocicletas MODEL MOTOS RYN* (tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C, Colombia.
- Beltrán González, Molina Herrera, y Serrato Sosa. (2018). *Diseño Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo Para EL LICEO INFANTIL JUAN FEDERICO HERBERT Según El Decreto 1072 De 2015* (tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C, Colombia.
- López Lizarazo, Martínez Girón y Garavito. (2018). *Seguridad en el trabajo basada en comportamientos seguros, para trabajadores operativos de la empresa PINTUSEB LTDA* (tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C, Colombia.
- Bracamonte Durango. (2018). *Análisis de la accidentalidad laboral en el campamento del proyecto HIDROELÉCTRICO ITUANGO a partir de las nuevas teorías de gestión del riesgo e higiene y seguridad industrial* (tesis de especialización). Universidad ECCI. Medellín, Colombia.
- Medina Gordillo y Sánchez Castellanos. (2018). *Diseño de un procedimiento para la mitigación de riesgos biomecánicos y de seguridad vial en la labor del recuperador de oficio en la localidad de Kennedy* (tesis de especialización). Universidad ECCI. Bogotá D.C, Colombia.
- García Londoño y Trujillo Vargas. (2007). *Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.
- Flórez Tobar. (2014). *Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia* (tesis de maestría). Universidad de Manizales.

Manizales, Colombia.

- Illera, Estrada, Pérez, Quintana y Fajardo. (2012). *Estrés Laboral (Síndrome De Burnout) En Un Hospital No Acreditado En El Municipio De Mocoa* (tesis de Especialización). Universidad EAN. Mocoa, Colombia.
- Figueroa y Torres. (2017). *Trastornos Emocionales Asociados al Estrés Laboral* (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena, Colombia.
- Moreno Portilla y Zúñiga Guerrero. (2015). *Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de San Juan de Pasto* (tesis de pregrado). Universidad de Nariño. Pasto, Colombia.
- Arias y Ruiz. (2017). *Plan estratégico de seguridad vial bajo requisitos legales aplicables para la empresa COOTRANSMUNDIAL LTDA* (tesis de pregrado). Universidad Libre. Bogotá D.C, Colombia.
- Mina y Salguero. (2015). *Diseño Del Programa De Seguridad Basada En El Comportamiento Para La Empresa Agencia De Aduanas Abc Repecev Nivel 1* (tesis de pregrado). Universidad Minuto de Dios. Bogotá D.C, Colombia.
- Aranda, Fátima, Ramírez y Rojas. (2016). *Factores Psicosociales y síntomas de Estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metalmecánica de El Salto, Jalisco México* (tesis de pregrado). (2016).
- Universidad de Guadalajara. México. Programa de Psicología. Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México.
- Blakman. (2014). *Como Afectan Los Riesgos Psicosociales En El Rendimiento Laboral De Los Conductores De La Empresa De Transporte Mamut Andino* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Camones, Vargas, Vilavila. (2018). *Riesgo Psicosocial En Los*

*Trabajadores Del Área De Almacén Logístico De Una Empresa, Huachipa* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Huachipa, Perú.

- González. (2014). *Estrés y desempeño laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Reyes. (2016). *Efectos Del Programa De Seguridad Basado En El Comportamiento Sobre El Índice De Las Conductas De Riesgo Para Accidentes Y Problemas Musculo Esqueléticos En Una Obra De Ingeniería Y Construcción En Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Ruesta. (2013). *Implementación del Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento en la empresa textil Coats Cadena S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú.
- Peiró. (1993). *Desencadenantes del Estrés laboral*. Madrid, España. Eudema.
- Buzzetti. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de Profesores A.G.* (tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Arl Sura. (2018). *Prevención y Gestión del Riesgo, Intervención del Riesgo psicosocial*. Recuperado de <https://www.arlsura.com/index.php/209-prevencion/gestion-del-riesgo/1978-intervencion-del-riesgo-psicosocial>.