

**Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la  
Cooperativa Unión de Transportadores Unitrans S.A.**

***MACROPROYECTO:***

***Factores psicosociales, estrés y Síndrome de Burnout en empresas de servicios de las  
ciudades de Manizales y Pereira***

**Presentado por:**

**Laura González Rivera**

**Diana Vargas Peñalosa**



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**Especialización en Gerencia del Talento Humano**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Universidad de Manizales**

**Agosto de 2016**

## CONTENIDO

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN.....                  | 5  |
| 1. PROBLEMATIZACIÓN.....           | 7  |
| 1.1 Pregunta de investigación..... | 11 |
| 1.2 Objetivos .....                | 12 |
| 1.2.1 Objetivo General.....        | 12 |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....   | 12 |
| 2. JUSTIFICACIÓN .....             | 13 |
| 3. ANTECEDENTES .....              | 16 |
| 4. MARCO CONCEPTUAL .....          | 23 |
| 5. DISEÑO METODOLÓGICO .....       | 39 |
| 5.1 Procedimiento .....            | 44 |
| 5.2 Alcances y limitaciones .....  | 44 |
| 5.3 Cronograma .....               | 45 |
| 5.4 Presupuesto.....               | 46 |
| 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....     | 47 |
| 7. CONCLUSIONES .....              | 72 |
| 8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....  | 75 |
| 8.1 Presentación.....              | 75 |
| 8.1.1Objetivos .....               | 78 |
| 8.2 Marco conceptual.....          | 79 |
| 8.3 Metodología.....               | 84 |
| 8.4 Cronograma .....               | 90 |
| 8.5 Presupuesto.....               | 91 |
| 9. REFERENCIAS .....               | 92 |

### Lista de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Etapas del Síndrome de Burnout según Edelwich y Brodsky (1980)..... | 31 |
| Figura 2. Etapas del Síndrome de Burnout según Cherniss .....                 | 32 |

|  |    |
|--|----|
| Figura 3. Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout según Gil-Monte (2005) ..... | 34 |
| Figura4. Agrupación por relación de habilidades .....                            | 81 |
| Figura5. Metodología de Kisnerman .....  | 85 |

### **Lista de tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales.....  | 9  |
| Tabla 2. Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout según diversos autores.....   | 34 |
| Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales .....   | 41 |
| Tabla 4. Dimensiones extralaborales.....   | 42 |
| Tabla 5. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales ..... | 43 |
| Tabla 6. Cronograma de actividades .....   | 45 |
| Tabla 7. Presupuesto.....  | 46 |
| Tabla 8. Definiciones de dimensiones e indicadores.....  | 48 |
| Tabla 9. Definiciones de dimensiones e indicadores.....  | 50 |
| Tabla 10. Definiciones de dimensiones e indicadores.....   | 51 |
| Tabla 11. Definiciones de dimensiones e indicadores.....   | 52 |
| Tabla 12. Resultados de factores intralaborales .....  | 53 |
| Tabla 13. Definiciones de dimensiones e indicadores.....   | 54 |
| Tabla 14. Resultados de factores extralaborales.....   | 55 |
| Tabla 15. Resultados de estrés.....  | 55 |
| Tabla 16. Descriptivos escalas de Burnout.....   | 56 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 17. Variables sociodemográficas.....  | 58 |
| Tabla 18. Correlación de factores intralaborales, extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout con la edad de los conductores .....                     | 59 |
| Tabla 19. Correlación de factores intralaborales, extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout con la antigüedad en la empresa de los conductores ..... | 60 |
| Tabla 20. Escala para la valoración del coeficiente de correlación.....   | 61 |
| Tabla 21. Valores de correlación.....   | 65 |
| Tabla 22. Desarrollo de fases metodológicas .....   | 89 |
| Tabla 23. Cronograma de actividades de plan de intervención .....   | 90 |
| Tabla 24. Presupuesto de plan de intervención .....   | 91 |

## INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales en el sector transporte están subsumidos en el contrato, las horas y carga laboral, y el contexto que tiene en cuenta las condiciones intralaborales, extralaborales y el individuo. Esta investigación busca analizar relación existente que tienen los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas prestadoras de servicio, en este caso de la Cooperativa Unitrans S.A de la ciudad de Manizales, permitiendo, de esta manera, realizar una construcción teórica, una reflexión crítica y al mismo tiempo un análisis e interpretación de hallazgos, tanto en su ambiente laboral e individual como extralaboral, para construir nuevos conocimientos y una propuesta planteada en la estrategia de intervención acorde a los mismos.

Desde el punto de vista académico la investigación estará enfocada en conocer, identificar, describir e interpretar la relación existente y posibles causas de la problemática en este sector del trabajo dedicado a la prestación de servicios, a través de la aplicación de los cuestionarios de factores psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés, de la Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, además del cuestionario de Burnout de Maslach Burnout(Gil-Monte, 2002). De esta manera como primera medida, se tuvo en cuenta el tipo de población que son en este caso conductores de transporte público colectivo urbano, correspondientes a la

Forma B de dicha Batería de instrumentos para la Evaluación, donde se valoró toda la información recopilada en los instrumentos aplicados con la participación de los trabajadores que hicieron parte de la investigación, así mismo se obtuvo los elementos necesarios para develar la importancia de dichos procesos realizados, expresados en el análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **1. PROBLEMATIZACIÓN**

Las investigaciones y estudios realizados frente a los factores de riesgo psicosocial, hacen evidentes que durante el transcurso del tiempo en el ámbito laboral, el trabajo ha sido considerado como un elemento fundamental en la vida humana, ya que este le permite al sujeto la obtención de recursos y condiciones económicas que le facilitan tener calidad de vida, bienestar laboral y por ende desarrollo social. A nivel psicosocial se hace importante la interacción con otros, pues se establece una relación con el medio organizacional y social, como producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que directa o indirectamente pueden afectar el bienestar y la salud tanto física, psíquica o social de los trabajadores.

Estos factores constituyen un riesgo cuando “bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico” en el medio laboral (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo).

Es de resaltar que las demandas laborales y las formas de organización del trabajo, inciden sobre las relaciones que allí se construyen, en relación con indicadores de calidad, eficiencia, ausentismo, aparición de enfermedades profesionales, rotación de turnos,

accidentalidad, ya que los sistemas de trabajo se caracterizan por las altas exigencias a los trabajadores, lo cual demanda una carga mental y física, además de la forma en que es ejercido el liderazgo, la comunicación, las relaciones de autoridad y jerarquía, entre otras.

Por tanto, se hace evidente la incidencia de las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores, surgiendo así la necesidad de proteger la salud y calidad de vida laboral de este, en cuanto a programas de prevención de riesgos e intervención desde los departamentos de seguridad y salud en el trabajo y gestión humana, ya que actualmente este tema denota mayor importancia en las empresas, consecuencia de los estándares normativos y legales para la construcción de planes, programas o proyectos. Tal como lo menciona el Ministerio de la Protección Social, en la resolución 2646 del 17 de julio de 2008, donde

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. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. (Ministerio de la Protección Social , 2010, p. 11).

Lo anterior, permite identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a estrés o Síndrome de Burnout, a partir de factores de riesgo psicosocial, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo.

En este sentido, los factores psicosociales son el conjunto de interacciones que se desarrollan dentro del lugar de trabajo, tanto por el entorno del mismo, como por el contexto del individuo y su vida extra laboral.

Cortés (2007) explica los factores psicosociales en el siguiente cuadro:

| <b>CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</b>   |  |  |
|--|--|--|
| <b>Características del puesto de trabajo</b>   | <b>Organización del trabajo</b>  | <b>Características personales</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa/autonomía</li> <li>- Ritmos de trabajo</li> <li>- Monotonía/repetitividad</li> <li>- Nivel de cualificación exigido</li> <li>- Nivel de responsabilidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de la organización               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación en el trabajo</li> <li>- Estilos de mando</li> <li>- Participación en la toma de decisiones</li> <li>- Asignación de tareas</li> </ul> </li> <li>• Organización del tiempo de trabajo               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornadas de trabajo y descansos</li> <li>- Horarios de trabajo</li> </ul> </li> <li>• Características de la empresa               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad</li> <li>- Localización</li> <li>- Morfología</li> <li>- Dimensión</li> <li>- Imagen</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características individuales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalidad</li> <li>- Edad</li> <li>- Motivación</li> <li>- Formación</li> <li>- Actitudes</li> <li>- Aptitudes</li> </ul> </li> <li>• Factores extralaborales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores socioeconómicos</li> <li>- Vida familiar</li> <li>- Entorno social</li> <li>- Ocio y tiempo libre</li> </ul> </li> </ul> |

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales

Fuente: Cortés (2007)

Los factores psicosociales no siempre son de riesgo, también pueden ser protectores, como las emociones positivas, el optimismo, humor, flexibilidad cognitiva, espiritualidad, altruismo, ejercicio y la capacidad de superación ante acontecimientos negativos (Southwick, 2007, citado por Chinchilla, 2008).

Las características principales de los factores psicosociales son el estrés y el Síndrome de Burnout. El estrés laboral también se define de la siguiente manera:

La mayoría de autores definen el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés.(Estrés Laboral, 2015).

Un tipo de estrés laboral es el Síndrome de Burnout o ‘Síndrome del Trabajador Quemado’, el cual es conocido como ‘estrés laboral crónico’. Parte de sus consecuencias tanto físicas como mentales, conllevan al cambio de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, falta de energía, menor rendimiento, dolores musculares y articulares, alteraciones psicósomáticas, riesgo de alcoholismo y drogadicción, alteraciones del sueño, baja de defensas; sus causas son la elevada responsabilidad, se dan mayormente en personas que tienen puestos de servicio al cliente, jornadas laborales demasiado largas y trabajos monótonos.

Por otra parte, el estrés laboral resalta dos tipos de situaciones:

Eustress: el cual protege al organismo para responder a las amenazas y así actuar de manera adecuada ante una tarea determinada que necesite mayor esfuerzo y así hacer rendir la productividad al máximo, esta es la situación ideal en el estrés laboral.

Distress: se da cuando hay una respuesta excesiva al estrés, lo que causa desequilibrio físico y mental, no es el ideal como el Eustress, de hecho el resultado es negativo.

Las condiciones de las organizaciones en el mundo laboral han variado y se identifica una mayor responsabilidad social y la calidad de vida del empleado es prioridad dentro de las empresas, pero aún subsisten otras donde la alta producción es sobrevalorada frente a cualquier otra condición.

En este sentido, en muchas empresas los empleados están expuestos a realizar trabajos con alta exigencia física y emocional, debido a largas jornadas laborales, posiciones ergonómicas inadecuadas y prolongadas, como se presenta en el sector del servicio de transporte público; adicionalmente, la presión de los usuarios, pueden generar un alto nivel de estrés en los conductores, lo que conlleva a tener una gran probabilidad de adquirir el Síndrome de Burnout, que puede presentarse en personas que prestan un servicio rutinario, contacto directo con ambientes hostiles, ruido, contaminación, polvo, usuarios agresivos, calor, frío, atención a múltiples estímulos como la música, dinero, otros vehículos, señales de tránsito y riesgos públicos.

### **1.1 Pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en empresas de servicios de las ciudades de Manizales y Pereira?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en la empresa Cooperativa Unión de Transportadores UNITRANS S.A.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los conductores de la empresa.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los conductores de la empresa.
- Identificar los niveles de estrés evidenciados por los conductores de la empresa.
- Describir las dimensiones del Síndrome de Burnout (eficacia profesional, agotamiento y cinismo) expresadas por los conductores de la empresa.
- Establecer las diferencias existentes entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout según algunas variables sociodemográficas y laborales de los conductores de la empresa.
- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en la empresa Unitrans S.A.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente ejercicio académico se adhiere a un macroproyecto de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Manizales enfocado en los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en empresas prestadoras de servicio. Este proyecto se orienta específicamente a la identificación de los riesgos y factores positivos en la Cooperativa Unitrans S.A. de Manizales, utilizando la Batería de factores psicosociales construida con base en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, frente a lo cual se requiere profundizar en las variables de mayor incidencia reflejadas, y realizar un posterior análisis desde la Especialización en Gerencia del Talento Humano, ya que según los resultados de esta Batería se podrá relacionar estos factores con el Síndrome de Burnout y podría develar el comportamiento negativo o positivo en los colaboradores prestadores del servicio público en términos de satisfacción laboral, dificultades en las relaciones e interacciones, bajo o alto nivel de desempeño, oportunidades para la aplicación de habilidades y conocimientos y realización de pausas activas, que afectaría su bienestar y calidad de vida laboral.

La pertinencia de este trabajo radica en que al identificar y valorar los factores negativos o positivos, la empresa podrá reducir el nivel del Riesgo Psicosocial o factores como tal al interior de esta, se generaría un impacto positivo en la calidad de vida laboral, bienestar social y desarrollo humano, desde un liderazgo que influya en las interacciones y relaciones sociales, además de contribuir a la competitividad y desarrollo organizacional, ya que una empresa que trabaje con empleados motivados, con buenos procesos de

comunicación, retroalimentación, es posible que se distinga por su excelencia, calidad laboral y potencial humano.

El interés desde el campo de la gerencia del talento humano, parte de que al tener un diagnóstico, se puede hacer un plan de intervención para mejorar los factores negativos que surjan de las respuestas otorgadas por los participantes. Además, hay que tener en cuenta que la gerencia del talento humano vela por la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y este estudio permite hacer una radiografía de las condiciones laborales y personales de cada conductor. Desde la ciencia, esta investigación se puede utilizar como referente, para el desarrollo de una investigación similar o que convoque temas como los factores psicosociales.

Este estudio en concreto es novedoso, ya que son escasas las investigaciones que articulen las tres variables que se tratarán en el presente proyecto: factores de riesgo psicosocial, síndrome de Burnout y estrés laboral. Resulta desalentador que algunos empleados, en este caso conductores, resalten en su personalidad y manera de realizar el trabajo, que no están felices y se sienten en condiciones precarias, por ello es importante que las empresas tomen como modelo este estudio, para intervenir y brindarle una mejor calidad de vida laboral a cada colaborador, ya que sin ellos las empresas son inviables. También es importante que desde Unitrans S.A. se brinde atención a este estudio, ya que les puede servir para aplicar el plan de intervención que será desarrollado más adelante. Para las futuras cohortes del posgrado puede servir como referente.

Este proyecto además, brinda una completa intervención profesional desde la Especialización de Gerencia del Talento Humano, comprometida con el cambio en problemáticas, orientando a comprender los mecanismos de interacción entre el empleado y la organización, y mejorar su calidad de vida laboral, desarrollo humano, desempeño y productividad empresarial.

### 3. ANTECEDENTES

El Cepyme Aragón Unión Europea, el Fondo Social Europeo y el Gobierno de Aragón, realizaron el ‘Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón’ que tuvo como objetivo la detección y análisis de los riesgos y factores de riesgo psicosociales que se evidencian con un mayor impacto en el sector de transporte terrestre de viajeros de Aragón. Asimismo y tras la identificación y valoración de los riesgos, se señalan posibles medidas de intervención que mejoren las condiciones de trabajo sobre los trabajadores, las empresas del sector y el entorno.

En suma, se trata de establecer medidas y promocionar buenas prácticas de seguridad y salud que permita hablar de ‘empresas saludables’. En su metodología, primero realizaron el estudio y caracterización del sector, luego tuvieron en cuenta los datos socio-demográficos, hicieron la debida identificación de los distintos puestos de trabajo asociados y de los principales factores de riesgo psicosociales, para posteriormente hacer el análisis de las diferentes metodologías de identificación y valoración de los riesgos, y finalmente se hizo el estudio de riesgos psicosociales en el sector de transporte de Aragón; se planteó a partir del método de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del trabajo (F-Pisco) y el Método del Instituto Navarro, aplicándolo en 82 trabajadores.

Entre los hallazgos se encontró que la mayoría de los trabajadores encuestados no han estado enfermos (no han causado baja) en los dos últimos años, respecto a las dolencias que han padecido los conductores consideran que solo en ocasiones, el tipo de trabajo tiene una incidencia en su salud, es mayoritario el colectivo que realiza deporte bien sea de forma esporádica o con una alta periodicidad, y la mayoría de los conductores come fuera de casa y está determinado por el tipo de transporte que realiza.

En España, Salas Ollé & Meliá Navarro (2004), realizaron la ‘Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidentes en una empresa de transportes Urbano de Economía Social’, que se tuvo como objetivo presentar una descripción de los instrumentos utilizados, identificando sus contenidos y presentando la relación entre los indicadores psicosociales y tres indicadores de objetivos en salud ocupacional: la tensión experimentada asociada al trabajo, los micro-accidentes y daños de la salud asociados al trabajo, y un indicador de accidentes laborales que considera los accidentes laborales con baja en los últimos tres años.

La investigación estuvo formada por 283 empleados de la empresa TUSGSAL (Transportes Urbanos y servicios generales, sociedad anónima laboral); se utilizaron conjuntamente dos baterías de cuestionarios de la unidad de investigación de psicometría de la Universidad de Valencia: la Batería de Riesgos Psicosociales y la Batería Valencia PREVACC (Meliá 2003b). Los resultados ponen de manifiesto que existe una estrecha conexión entre la tensión experimentada, los microaccidentes y daños a la salud, así como una relación significativa entre estos accidentes menores y los conteos de accidentes. Independientemente de la relación causal que no puede establecerse mediante la naturaleza

transversal y no experimental de los datos, sí es posible extraer consecuencias desde una perspectiva de prevención. Esta asociación sugiere que puede tomarse la tensión como indicador de la posible presencia de microaccidentes y otros daños a la salud, y que estos pueden tomarse como indicadores de posibles accidentes laborales. De este modelo, el indicador psicosocial referido a la tensión demuestra su interés en la prevención de accidentes laborales y puede cumplir un papel anticipatorio que estimule la adopción de medidas de evaluación de riesgos y acción preventiva.

Aranda, et al. (2011), realizaron el estudio de ‘Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México’ en el año 2011, en el que tuvieron como objetivo analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y los aspectos de salud de los trabajadores del transporte público. Con una muestra de 506 colaboradores, cuestionario con ítems socio-demográficos, laborales y de problemas de salud y la guía de identificación de factores psicosociales, elaborada por el Instituto Mexicano del Seguro Social; en sus hallazgos encontraron que el 43,4% mencionó haber tenido alguna enfermedad y un 20% dijo estar relacionada con su trabajo. 26,9% de factores psicosociales fueron negativos.

En Chile, (Silva Bustos, Lefio Celedón, & Benoit Marchetti, 2014) desarrollaron en el 2014 la investigación de ‘Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral’, en el que se tuvo como objetivo la asociación entre factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo y autopercepción de salud y siniestralidad

laboral, en conductores de vehículos de transporte de carga y pasajeros, urbanos e interurbanos, de empresas afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad.

La población correspondió a conductores de transporte de carga y pasajeros, mayores de 18 años, de ambos sexos, que se desempeñan en zonas urbanas e interurbanas, con más de seis meses trabajando en la empresa y que estas últimas se encontraban afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) como organismo administrador de la Ley 19.664, durante los años 2012 y 2013.

En este estudio se encontró que los promedios de las dimensiones de factores de riesgo psicosocial presentes en el lugar de trabajo en los conductores, resultaron ser estadísticamente significativamente más bajos que los de la referencia nacional, salvo ‘trabajo activo y desarrollo de habilidades’. Las dimensiones de mayor prevalencia de exposición resultaron ser ‘exigencias psicológicas’, entendida como ‘demandas emocionales’ en la Batería; ‘compensaciones’, como ‘reconocimiento y compensación’; y ‘trabajo activo y desarrollo de habilidades’, como ‘oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades’; y las que concentran más población en el nivel de riesgo alto, fueron ‘compensaciones’ y ‘apoyo social y calidad de liderazgo’, término que en la Batería, se utiliza como ‘características de liderazgo’. Por su parte, las subdimensiones más prevalentes fueron ‘exigencias sensoriales’, ‘exigencias cognitivas’ y ‘control sobre el tiempo de trabajo’. El 93,8% de la muestra resultó sin sospecha de alteraciones de salud mental. La tasa de incidencia de accidentes de tránsito resultó variada entre las empresas.

Por otra parte, Navas Abreo (2011), realizó el ‘Diagnóstico de riesgo psicosocial de transportes Pie de cuesta S.A’ en el año 2011, en el que tuvo como objetivo realizar el diagnóstico de los riesgos psicosociales en una empresa de transporte de Pie de cuesta, Santander. Utilizó como instrumento un cuestionario de riesgos psicosociales, asimismo, hizo listas de comprobación, entrevistas con expertos, cuestionarios de autoinforme, medias psicofisiológicas y datos administrativos, en 380 empleados.

En los hallazgos se pudo evidenciar que la empresa como tal, brinda un buen ambiente de trabajo, es una empresa con un gran número de trabajadores, lo que hace que en medio de sus labores se relacionen con más personas, no solo con los compañeros de trabajo sino también con los pasajeros. 133 empleados de 150 encuestados se preocupan de que su cargo exija responsabilidad. El 60% de los empleados manifestó que la empresa siempre promueve capacitaciones y el 32% de los empleados resaltó que sí pueden descansar en jornada laboral, que en la Batería se llama ‘Influencia del trabajo sobre el entorno’.

Moller (2001) sociólogo de la Universidad de Biecefeld y profesor asistente en la Escuela de Ingeniería de Recursos Naturales y del Ambiente de la Universidad del Valle, realizó el estudio ‘Una propuesta de mejoramiento del transporte público colectivo en Santiago de Cali’, en el que se trae a contexto las deficiencias del sistema de transporte público en Cali, en especial por la llamada ‘guerra del centavo’, con el objetivo de presentar una propuesta para hacer que este sistema de transporte sea más eficiente. En esta investigación primero se hizo un diagnóstico en el que se tomó la decisión de no solo tener en cuenta a los transportadores, sino a los transportados. En el estudio se encontró que los

viajes largos, la contaminación, el ruido y la capacidad laboral representan consecuencias al tener relaciones sociales agresivas y tensas con los demás, violentas en el tránsito y peleas con los pasajeros.

En el sector transporte no hay muchos estudios sobre los factores de riesgo psicosocial, estrés y Síndrome de Burnout, pero sí hay acerca de otras empresas prestadoras de servicio.

En Bogotá,(Sarmiento, 2012) de la Universidad EAN, realizó la investigación ‘Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial’. En este estudio se tuvo como objetivo conocer las razones por las cuales los empleados presentaron más incapacidades laborales, ausentismo y renuncias significativas por encontrar mejores condiciones laborales en otras instituciones de salud. Metodológicamente se tuvieron en cuenta 25 participantes, entre ellos 21 mujeres y cuatro hombres, con quienes se utilizó el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A y se encontró que al menos el 25% de los encuestados, presentaron un riesgo medio, relacionado con el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, seguido por un 20% de personas con riesgo alto, 20% con riesgo bajo o despreciable y el 15% con riesgo muy alto.

Guerrero & Pulido (2010) realizaron la investigación ‘Trabajo, salud y régimen contractual en personal de enfermería: un enfoque psicosocial’, en el que participaron 290 personas de una empresa social del Estado, adscrita a la Red de Hospitales de la Secretaría Distrital de Salud. La instrumentalización fue una entrevista en profundidad, entrevista

psicosocial y perfil lipídico. El 49,50% de los participantes mostraron una alerta en los efectos de la salud psicofisiológica y la desincronización por trabajar en horario nocturno.

Finalmente, en la Universidad Católica de Colombia, se hizo un programa llamado ‘Diseño de un programa de manejo del estrés laboral en personal de servicio al cliente’ en el 2014, con el objetivo de encontrar las herramientas que le permita a los empleados saber cómo manejar el estrés, Síndrome de Burnout y molestias físicas. Se utilizó una encuesta de mercado, donde se identificaron las necesidades del manejo del estrés y Síndrome de Burnout en empresas prestadoras de servicios.

#### 4. MARCO CONCEPTUAL

La calidad de vida toma relevancia a partir de los sujetos sociales con la capacidad de participar activamente en la toma de decisiones, desde esa perspectiva de liderazgo para llegar a consensos y acuerdos entre partes, resolver conflictos de manera asertiva, lo cual da cabida al desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencialidades como sujeto individual, sujeto social y sujeto de derechos, al crear alternativas innovadoras que posibilitan hacerle pie a los riesgos psicosociales frente a los que son vulnerables, y finalmente transformar sus vidas y proyectarse frente a lo que desean, en pro de su bienestar y calidad de vida laboral.

Según Amartya Sen (citado por Rivero, 2008) la “... la evaluación, valoración de funcionamientos y capacidades que tiene que ver con elementos constitutivos de la persona y no con bienes o recursos primarios” (p. 5), es decir que el desarrollo debe estar encaminado a que las personas estén dispuestas al empoderamiento y potenciación de capacidades, de esta manera, poder gozar de un entorno social satisfactorio y de calidad de vida para su bienestar. Donde el individuo es promotor de su cambio social, a partir de sus potencialidades y el ejercicio de sus derechos como ser humano, lo que le va a permitir desarrollar su potencial humano, social y laboral, con base en su participación democrática para la toma de decisiones, y así para la satisfacción de sus necesidades, y obtener reconocimiento en los diferentes ámbitos de actuación como en el contexto laboral y en la

relación con los demás, ya que esta posibilita el aumento de las capacidades que le permitan vivir de la forma en que así lo desean.

Entender la organización laboral desde una perspectiva psicosocial, permite leer la realidad social de dicha organización a partir de relaciones establecidas entre el ser humano en sus diferentes escenarios laborales. Esta visión de realidad permite entender el problema de los riesgos psicosociales, a partir de las relaciones construidas en la cotidianidad entre agentes sociales en su campo laboral.

Por lo tanto, con el transcurso del tiempo ha aumentado la importancia en lo referente a las condiciones intralaborales y extralaborales que puedan influir en el bienestar del trabajador, y su relación con los otros en su medio social, por tal razón las empresas no solo buscan ser competitivas sino mucho más aptas desde la mejora continua del entorno laboral, además de que las condiciones psicosociales son parte fundamental de la cultura de la organización.

Es por lo anterior, que se hace necesario identificar e intervenir los Factores de Riesgo Psicosocial que comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales del trabajador, los cuales en una interrelación, a través de percepciones y experiencias, las cuales influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social , 2010).

Según el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984) en Mansilla Izquierdo, son “las

interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo”, las cuales influyen en las condiciones intralaborales y extralaborales, además de las condiciones personales o características propias del trabajador, que según la dinámica relacional e interacciones que surgen al interior de la organización, influyen en las experiencias o vivencias en cuanto a la salud y desempeño de estos.

Es así como los factores de riesgo psicosocial deben para la promoción y cuidado de la salud, como también a las relaciones e interacción que surgen al interior de la organización generando ambientes laborales de apoyo, comunicación, motivación, entre otros, con el fin de brindarle al trabajador un bienestar integral.

De acuerdo con estos planteamientos, para fortalecer el sistema general de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo en las empresas, se debe enfatizar en la cobertura como forma de garantizar la calidad de vida laboral a un número cada vez mayor de trabajadores; además, es notoria la preocupación por atender aquellos escenarios que aún vulneran la dignidad de sus empleados y que están en búsqueda de transformar estas condiciones de manera positiva, puesto que se viene comprendiendo la necesidad de ofrecer un espacio de trabajo seguro y saludable (al reducir los riesgos físicos y psicosociales) para lograr el bienestar de esta población.

En este sentido, es de resaltar que actualmente la normativa nos permite realizar acciones enfocadas hacia el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su vida

familiar, individual y profesional en próspera de una mejor calidad de vida y bienestar social laboral.

Por lo tanto, es de gran pertinencia conocer e identificar qué marco legal rige la Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, puesto que los procesos y acciones que se deben implementar en la prevención y control de Riesgos Psicosociales, donde es de anotar la Resolución 652 de abril 30 de 2012 del Ministerio de Trabajo, en la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas, cambia el carácter potestativo de las empresas de crearlo y se convierte en una obligación legal, el cual se debe reunir cada tres meses, en donde su fundamento jurídico se encuentra en el Artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 (Medidas preventivas de Acoso Laboral con la ley 1010 del 2006).

Por lo tanto, las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización, el neoliberalismo y otras presiones sociales, generan de cierta forma nuevos riesgos para la salud física y mental de los trabajadores, adicionales a los riesgos tradicionales de tipo traumático, que han sido tan estudiados y normalizados a través de medidas preventivas y correctivas asociadas a los riesgos laborales.

En este sentido cabe resaltar los riesgos psicosociales que tienen su origen en la organización del trabajo y afectan notablemente al individuo por su nivel de impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, la cual desde el año 2008, es legislada en Colombia. Estos aspectos denotan la importancia en la Resolución 2646 de 2008 que expidió el Ministerio de Protección Social, en 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 además para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución hace énfasis en los factores de riesgo psicosocial que comprenden aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales según el Ministerio de Protección Social, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencia, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Los factores de riesgo psicosocial han tenido mayor trascendencia aunque todavía no ha generado el impacto esperado para el bienestar de los colaboradores y se ha vuelto un tema que requiere de una gestión en las organizaciones, ya que requiere de la actuación profesional en el entorno familiar, organizacional e individual, generar conductas que propicien una mejor calidad de vida laboral. Estas conductas y comportamientos requieren ser interiorizadas, para que se genere mayor compromiso y se re- signifique el bienestar de los trabajadores como valor en las organizaciones.

**Estrés laboral:**

El estrés laboral se conoce como el fenómeno de las organizaciones, surge con la imposición de cargas mayores de trabajo a sus colaboradores, cuando las cargas demandan en ellos mayor esfuerzo físico y mental se generan ciertas reacciones negativas que traen consecuencias a nivel mental, corporal y emocional en las personas.

Los sectores de actividad más afectados por este fenómeno fueron los de industria, servicio y de construcción; y las ramas de actividad más afectadas resultaron ser la de la administración/banca, servicios sociales y otros servicios. Martínez Plaza (citado por Mansilla, s.f).

El estrés también se puede definir como el:

Conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales, que son percibidas como lesivas (factores de riesgo psicosocial) por la persona y ante las cuales sus recursos de afrontamiento son insuficientes. Las diferencias individuales y el apoyo social son moduladores de la respuesta de estrés. (Villalobos Fajardo, 2005)

Mansilla (s.f), explica que se distinguen dos tipos de estrés causados por el trabajo; el primero es el que surge momentáneamente por una situación inesperada pero que cuando esta se soluciona el estrés también desaparece. El segundo es conocido como estrés crónico y se presenta en los colaboradores que trabajan bajo presión, ya que están expuestos la mayor parte de su jornada laboral a situaciones de difícil control.

El nivel de estrés que los trabajadores presentan puede estar relacionado con sus características individuales y su vida personal, “por tanto en la génesis del estrés laboral interactúan las características del trabajador con sus circunstancias ambientales. Por ellos es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las

posibles consecuencias determinadas estresores del ambiente laboral” INSHT (citado por Mansilla Izquierdo).

A partir del decreto 1477 de 2014 se puede evidenciar cinco tipos de agentes que llevan a las enfermedades laborales como los agentes químicos, físicos, biológicos, ergonómicos y Psicosociales; en este último se puede relacionar el estrés como un causante de consecuencias físicas como trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, afectación de la motricidad; pero además puede generar problemas a nivel social y emocional; las personas pueden comenzar a presentar sensaciones de confusión, mal humor, falta de control, olvidos, trastornos del sueño, falta de apetito, entre otros graves trastornos que logran interferir en la vida personal y familiar de que los padece disminuyendo su calidad de vida.

Pero este fenómeno no solo trae consecuencias para individuos que conforman la organización sino que esta misma se puede ver afectada en rendimiento y productividad. La enfermedades que aquejan a los empleados generan días de incapacidad, bajo rendimiento laboral, ausentismo, se genera un clima laboral tenso, aumento de costos, entre otras situaciones que hacen difícil el desarrollo de las actividades diarias de la misma.

### **Síndrome de Burnout:**

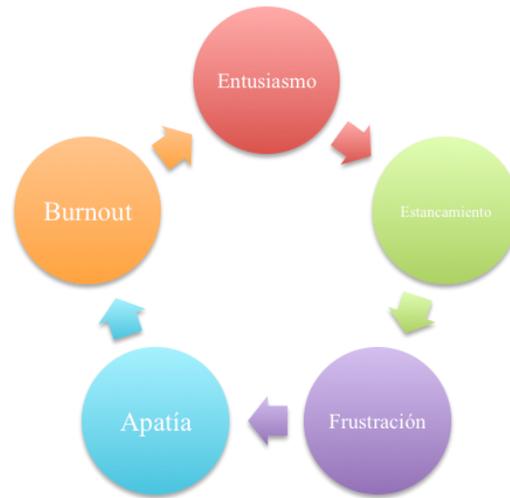
Como parte de los Factores de Riesgo Psicosocial se encuentra el Síndrome de Burnout, también llamado el ‘Síndrome del trabajador quemado’, desde el área de la Psicología Organizacional se utiliza como un término para referirse al empleado que está desgastado desde su parte emocional y/o profesional.

Mansilla (s.f) manifiesta que:

El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que Perlman y Hartman (1982) señalan como fundamentales:

1. La cada vez mayor importancia que los servicios humanos fueron adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad.
2. La valoración y mayor exigencia que los pacientes, usuarios o alumnos hacían de los servicios sanitarios, sociales o educativos.
3. Los conocimientos por parte de los investigadores, de los perjudiciales efectos del estrés en las personas y de los ambientes en los que participa el trabajador.

Esta no es una enfermedad nueva, pero en general no se conoce del tema y antes de poder hacer algo, los empleados renuncian, ya que sobre el Síndrome de Burnout no se habla espontáneamente en las empresas, y menos cuando ni siquiera se socializan los factores psicosociales, pero la pregunta es ¿cómo se puede identificar? para responder a ello, Edelwich, Brodsky & Cherniss (citados por Mansilla Izquierdo) resaltan las etapas descritas en el siguiente gráfico.



**Figura 1. Etapas del Síndrome de Burnout según Edewich y Brodsky (1980)**

Fuente: Construcción propia

Edelwich y Brodsky (citados por Mansilla Izquierdo, s.f), destacan el ‘Entusiasmo’ como el momento en el que el empleado siente el trabajo como un estimulante y no se preocupa por los problemas, luego se pasa al ‘Estancamiento’, donde las expectativas iniciales van desapareciendo y los problemas comienzan a ser obstáculos, siguen con la ‘Frustración’, etapa donde el empleado se desmotiva en el trabajo y comienzan a aparecer los problemas emocionales, físicos y conductuales, aparece la cuarta fase de ‘Apatía’ momento en el que el trabajador se resigna ante el intento de hacer cambios, y finalmente se llega al ‘Burnout’ cuando el cliente interno ya no puede con su trabajo desde la parte física como la psíquica, hay agotamiento y baja realización personal.



**Figura 2. Etapas del Síndrome de Burnout según Cherniss**

Fuente: Construcción propia

Por otra parte, Cherniss (citado por Mansilla, s.f), sólo concibe tres etapas, en las que el ‘Estrés’ es el desequilibrio en la cantidad de labores y de recursos, el ‘Agotamiento’ se forma a partir de las tensiones, el cansancio y la ansiedad, y el ‘Agotamiento Defensivo’ hay cambios de conducta, de actitudes y cinismo.

Como parte del padecimiento del Burnout, existe un proceso evolutivo que incluye la despersonalización, la baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y sentimientos de culpa, en el que varios autores expresaron sus diferencias en el desarrollo del síndrome:

Mansilla Izquierdo (2016), identifico las siguientes posturas teóricas, según Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), primero se da la despersonalización, luego la baja realización personal del trabajo y finalmente se llega al agotamiento emocional.

Contrario a esto, Leiter y Maslach (1988), destacan que se comienza por el agotamiento emocional, luego se da la despersonalización y finalmente se llega a la baja realización personal en el trabajo. Por otra parte, Leiter (1993) también pone el agotamiento emocional primero, luego la despersonalización, y a parte la baja realización personal en el trabajo. Según Lee y Ashfoth (1993), la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo, se desprenden del agotamiento emocional. Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), resaltan que de la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional, se desprende la despersonalización; pero aparte de las etapas descritas anteriormente, Gil-Monte (2005; 2007) también incluye los sentimientos de culpa, donde de la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional se desprende la despersonalización, seguida por los sentimientos de culpa.

| Autores                           | Año  | Proceso evolutivo   |
|-----------------------------------|------|---|
| Golembiewki, Munzenrider y Carter | 1983 | Despersonalización → Baja realización personal del trabajo → Agotamiento emocional  |
| Leiter y Maslach                  | 1988 | Agotamiento emocional → Despersonalización → Baja realización personal del trabajo  |
| Leiter                            | 1993 | Agotamiento emocional → Despersonalización<br>Baja realización personal del trabajo |
| Lee y Ashfoth                     | 1993 | Agotamiento emocional → Despersonalización y Baja realización personal del trabajo  |

|                              |      |  |
|------------------------------|------|--|
| Gil-Monte, Peiró y Valcarcel | 1995 | Despersonalización → Baja realización personal del trabajo y Agotamiento emocional                           |
| Gil-Monte                    | 2005 | Baja realización personal en el trabajo y Agotamiento emocional → Despersonalización → Sentimientos de culpa |

Tabla 2. Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout según diversos autores

Fuente: Construcción propia



Figura 3. Proceso evolutivo del Síndrome de Burnout según Gil-Monte (2005)

Fuente: Adaptado de Gil-Monte (2005)

En las gráficas presentadas, se puede evidenciar que los diferentes autores destacan uno de estos procesos como el desencadenante de los demás, o que dos hagan desencadenen los demás, dependiendo la manera de relacionarlos; además, se evidencia que el resultado de cada proceso evolutivo es negativo.

El Síndrome de Burnout es un tema extenso, por tal motivo se intentará conocerlo desde varias perspectivas:

Mansilla (s.f) expone cuatro modelos teóricos-etiológicos: Desde la Teoría Sociocognitiva del Yo, cuando hay una motivación de ayudar se reducen los factores de barrera, así que baja el Síndrome de Burnout, a lo que también se aumenta los sentimientos de competencia y los factores de ayuda se vuelven más altos (Harrison, 1983, citado por Mansilla s.f), como competencia social, además las características del ambiente facilitan que se desarrollen sentimientos de éxito para prevenir el Síndrome de Burnout como “un alto nivel de desafío, autonomía, control, retroalimentación de los resultados y apoyo social del supervisor y de los compañeros” Cherniss, (citado por Mansilla, s.f), por otra parte, desde el autocontrol “Thompson, Page y Cooper (1993) circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza” (Mansilla, s.f). Teniendo en cuenta este modelo expresado desde diferentes puntos de vista de los autores, se puede resaltar que cuando los colaboradores se sienten apoyados por su equipo de trabajo y el jefe, disminuye la posibilidad de tener Síndrome de Burnout, porque se le da mayor apertura a las prácticas sociales.

Desde la Teoría del Intercambio Social, Buunk y Schaufeli (1993, citados por Mansilla, s.f) exponen la comparación social en las personas que trabajan en el área de la

enfermería, destacando que los resultados de los principales estresores son la despersonalización, la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional, y las consecuencias son tanto para la persona como para la organización. Dentro de este mismo modelo teórico está la Conservación de Recursos de Hobfoll & Freedy (citados por Mansilla, s.f), quienes afirman que el estrés aparece cuando la persona nota que lo que lo motiva se ve amenazado, en especial los recursos.

Los siguientes autores, citados por (Mansilla, s.f) plantean: otro modelo es apreciado desde la Teoría Organizacional, en la que Golembiewski, Munzenrider y Carter (citados por Mansilla Izquierdo) resaltan que el estrés laboral, relacionado directamente con el Síndrome de Burnout “... está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral... y por pobreza de rol... En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, sentimientos de irritabilidad y fatiga”. Dentro de este mismo modelo, Cox, Kuk y Leiter (citados por Mansilla, s.f) abordan el tema desde la perspectiva de los trabajadores de servicios humanos y son quienes plantean que el agotamiento emocional es el centro del Síndrome de Burnout. Winnubst (citado por Mansilla, s.f) considera que el Síndrome afecta a todo tipo de profesionales, no solo a quienes tienen contacto directo con los usuarios, además expresa las bases del clima, cultura y apoyo social como parte de las variables en el padecimiento.

Por último, está el modelo desde la Teoría Estructural, y en este caso expuesta por Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (citados por Mansilla, s.f), quienes también incluyen la falta

de salud en el individuo como una variable significativa en el proceso del padecimiento del Burnout, además del apoyo social en el trabajo y la autoconfianza.

Las consecuencias no solo van para el trabajador, sino para la organización como tal. Desde el individuo se comienza a tener sentimiento de culpa por el trato a los clientes, se afecta la resistencia del trabajador, se siente más cansado y fatigado, llegando a consecuencias extremas de consumo excesivo de alcohol, drogas, psicofármacos y ausentismo. Desde la organización se pierde parte de la comunicación, comienzan a haber pérdidas económicas indirectas por multas, penalizaciones por falta de entregas de solicitudes, la asistencia médica del empleado, pérdida de clientes y aumento de quejas.

Todo se puede intervenir y prevenir estableciendo un buen nivel de autoconfianza al empleado para que sienta que puede tener control sobre lo que hace, afianzar las relaciones con el equipo de trabajo, y programas de formación paleativa, instrumental y de apoyo social. Por parte de la organización, es importante generar sesiones de retroalimentación y ser sinceros con los nuevos empleados cuando ingresan a la organización, ser realistas.

Finalmente, no está de más resaltar que el Síndrome de Burnout es estrés crónico y este no es el único padecimiento que se encuentra dentro de los riesgos psicosociales,

también se ha podido evidenciar a lo largo de los años el acoso laboral, sexual, violencia, la adicción al trabajo y la drogodependencia en el trabajo.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

Con la aproximación teórica, los antecedentes, la formulación del problema y el objetivo de la investigación, este estudio se realizó desde una perspectiva metodológica correlacional, es decir, transversal y transaccional; de diseño no experimental o expofacto, la muestra estuvo conformada por 113 operarios de conducción de la Cooperativa Unitrans S.A. de la ciudad de Manizales. Esta investigación es no probabilística, porque la muestra corresponde a una selección intencional.

Siguiendo los lineamientos de la batería para los tres cuestionarios (intralaboral, extralaboral y estrés), se utilizó la modalidad de heteroaplicación y se usaron sus dos modalidades de aplicación: la heterolectura y autodiligenciamiento, en grupos de cinco personas conformados por su nivel académico, de primaria completa y bachillerato completo; y la heterolectura y heterodiligenciamiento, con las personas que cuentan con un nivel académico por debajo de la primaria completa.

La empresa prestadora de servicio puso a disposición de la investigación a 113 conductores, todos hombres, residentes en los municipios de Manizales y Villamaría. Los participantes cumplieron con el requerimiento de tiempo de labor en la entidad mínimo 6 meses. En promedio las horas que laboran diariamente son 12, incluyendo dos fines de

semana al mes. Todos los conductores cuentan con contrato a término indefinido, y el sueldo lo reciben una parte fija y otra variable.

Todos los empleados fueron informados del propósito de la investigación y la manera de cómo iban a ser usados los datos brindados por ellos.

El instrumento seleccionado para el desarrollo de esta investigación fue la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial), validada por el Ministerio de la Protección Social, – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. De la Batería se hizo uso del cuestionario Forma B, Factores Extralaborales, Estrés, y aparte se utilizó la encuesta del Síndrome de Burnout, la Maslach Burnout.

Durante un mes se hicieron las visitas requeridas para resolver el cuestionario, cuyo diligenciamiento dura al menos 40 minutos.

El Cuestionario Forma B está diseñado para personal operario y auxiliar. Este se divide en dominios y dimensiones.

| CONSTRUCTO                 | DOMINIOS                                      | DIMENSIONES  |
|----------------------------|---|--|
| CONDICIONES INTRALABORALES | DEMANDAS DEL TRABAJO                          | Demandas cuantitativas<br>Demandas de carga mental<br>Demandas emocionales<br>Exigencias de responsabilidad del cargo<br>Demandas ambientales y de esfuerzo físico<br>Demandas de la jornada de trabajo<br>Consistencia del rol<br>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral |
|                            | CONTROL                                       | Control y autonomía sobre el trabajo<br>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas<br>Participación y manejo del cambio<br>Claridad de rol<br>Capacitación   |
|                            | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | Características del liderazgo<br>Relaciones sociales en el trabajo<br>Retroalimentación del desempeño<br>Relación con los colaboradores (subordinados)   |
|                            | RECOMPENSA                                    | Reconocimiento y compensación<br>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza  |

**Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales (p.21)**

Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010)

El cuestionario de factores psicosociales intralaborales, resalta las condiciones laborales, el bienestar y la salud del empleado en el entorno del trabajo. Sus dominios y dimensiones son:

- Demandas del trabajo: se define como las exigencias mentales, físicas y emocionales que el individuo expresa ante horarios y responsabilidades.
- Control sobre el trabajo: la oportunidad que tiene el trabajador para tomar decisiones sobre su trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: destaca las relaciones con jefes y colaboradores, para una retroalimentación apoyo, trabajo en equipo e información del desempeño.

- **Recompensa:** no solo se refiere a la retribución económica, sino el reconocimiento del buen desarrollo del trabajo.

| CONSTRUCTO                        | DIMENSIONES  |
|-----------------------------------|--|
| <b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b> | Tiempo fuera del trabajo<br>Relaciones familiares<br>Comunicación y relaciones interpersonales<br>Situación económica del grupo familiar<br>Características de la vivienda y de su entorno<br>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo<br>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda |

**Tabla 4. Dimensiones extralaborales**

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 27)

Como se puede evidenciar en la tabla, las dimensiones psicosociales extralaborales, se definen en el tiempo que el trabajador dedica a diferentes actividades que no hacen parte de su vida laboral, la interacción y comunicación con familiares y amigos, los medios económicos y gastos básicos, su entorno e instalaciones físicas de la vivienda, la influencia de las situaciones extralaborales en el trabajo, y el transporte y condiciones de movilidad entre la vivienda y el trabajo.

| CONSTRUCTO                           | VARIABLES   |
|--------------------------------------|---|
| <b>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</b> | Sexo<br>Edad (calculada a partir del año de nacimiento)<br>Estado civil<br>Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)<br>Ocupación o profesión<br>Lugar de residencia actual<br>Estrato socioeconómico de la vivienda<br>Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)<br>Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador). |
| <b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>       | Lugar actual de trabajo<br>Antigüedad en la empresa<br>Nombre del cargo<br>Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)<br>Antigüedad en el cargo actual<br>Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja<br>Tipo de contrato<br>Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas<br>Modalidad de pago   |

**Tabla 5. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales**

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.29)

En este estudio también es importante tener en cuenta las condiciones individuales del empleado, en las que se destaca las características socio-demográficas: nombre, cédula, edad, sexo, estado civil, estrato, nivel educativo, lugar de residencia y ocupación.

La Resolución 2646 de 2008, art. 8, literal b del capítulo II, resalta que los empleadores deben tener información sobre las características de personalidad y estilos de afrontamiento. (Ministerio de la Protección Social).

## **5.1 Procedimiento**

Se hizo un análisis de los estudios que dentro de la empresa ya se había realizado y se encontró que solo se han evaluado los problemas físicos de los empleados que ha resultado del trabajo como transportador y prestación de servicios. Teniendo en cuenta la Bateria ya estructurada y establecida por el Gobierno, se utilizó para conocer cuáles son los factores psicosociales que conviven con el empleado, o si hay estrés o Síndrome de Burnout. Las evaluaciones se hicieron entre el mes de abril y mayo, ya que se debe tener en cuenta que los trabajadores utilizan diferentes horarios y deben llegar a Unitrans S.A. a tomar un descanso, en ese momento se abordaron y se realizaron las pruebas. Luego de recoger toda la Bateria, estas fueron sometidas a un análisis para conocer qué afecta o qué influye positivamente al trabajador. Al tener los resultados se pudieron sacar las conclusiones acerca del trabajo en la prestación de servicios y de qué manera los empleados se ven afectados o tienen efectos positivos en su vida tanto la intralaboral como extralaboral.

## **5.2 Alcances y limitaciones**

La investigación se realizó en la Cooperativa Unión de Transportadores UNITRANS, la cual tiene sus oficinas administrativas en la vereda La Linda, a las afueras de la ciudad de Manizales; allí se contó con la participación de los empleados, quienes respondieron las preguntas pertinentes de la Bateria ya establecida, para determinar qué factores psicosociales están presentes en los trabajadores, o si estos sufren de estrés o Síndrome de Burnout. La limitación se encontró en el poco tiempo que tiene de descanso el trabajador para aplicar el instrumento.

### 5.3 Cronograma

| Actividad/Mes                 | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Elaboración del anteproyecto  | X     |         |       |       |      |       |       |
| Presentación del anteproyecto |       | X       |       |       |      |       |       |
| Aplicación de Batería         |       |         |       | X     | X    |       |       |
| Análisis de resultados        |       |         |       |       | X    |       |       |
| Estructuración del proyecto   | X     | X       | X     | X     | X    |       |       |
| Presentación del proyecto     |       |         |       |       |      |       | X     |

**Tabla 6. Cronograma de actividades**

Fuente: Construcción propia

## 5.4 Presupuesto

| <b>PRESUPUESTO</b>                               |          |              |              |
|--|----------|--------------|--------------|
| CONCEPTO   | CANTIDAD | VR. UNITARIO | VR TOTAL     |
| GASTOS DE PERSONAL                               |          |              | \$1.500.000  |
| Honorarios Investigador x día para dos personas  | 15       | \$50.000     | \$1.500.000  |
| GASTOS GENERALES                                 |          |              | \$51.600     |
| PAPELERÍA  |          |              |              |
| Hojas resma carta x 500 hojas                    | 2        | \$8.300      | \$16.600     |
| Lapiceros x caja 12 unid                         | 5        | \$ 7000      | \$35.000     |
| GASTOS DE COMUNICACIÓN                           |          |              | \$219.200    |
| Internet 1 mes                                   | 1        | \$ 61.000    | \$61.000     |
| Impresión de Batería ( 113 paquetes de 28 hojas) | 113      | \$50         | \$158.200    |
| GASTOS DE TRANSPORTE                             |          |              | \$204.000    |
| Pasajes de transporte público x 2 personas       | 60       | \$ 1700      | 204.000      |
| TOTAL GASTOS E INVERSIONES                       |          |              | \$ 1.974.800 |
| Imprevistos (10%)                                |          |              | \$197.480    |
| TOTAL  |          |              | \$ 2.172.280 |

**Tabla 7. Presupuesto**

Fuente: Construcción propia

## 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente análisis permite dar cuenta de los hallazgos evidenciados en los resultados correspondientes a los cuestionarios de la Batería de Riesgos Psicosociales, aplicados a 113 conductores de la empresa Cooperativa Unitrans S.A. En este sentido, desde un análisis de lo particular a lo general, se da respuesta a los objetivos planteados en el macroproyecto de manera ordenada, los cuales buscan analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en la empresa UNITRANS S.A.

Por lo tanto, se da respuesta al primer objetivo específico que busca describir los factores psicosociales intralaborales protectores y de riesgo, evidenciados por los conductores de Unitrans S.A. Se determinó que entre las dimensiones intralaborales se presenta un nivel de riesgo bajo en ‘capacitación’, ‘demandas ambientales y de esfuerzo’, y ‘recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza’, para lo cual es importante hacer planes de promoción y prevención para mantener lo más bajo posible estas variables.

Se pueden evidenciar cuatro dominios, entre los cuales se encuentran 16 dimensiones, correspondientes a Forma B. En ‘Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo’, se pudo encontrar que un 19% de los empleados, presentan un riesgo medio en ‘características de liderazgo’, la cual se refiere a los atributos de la gestión en cuanto a

relación, planificación y designación que los jefes ejercen con sus colaboradores, desde diferentes aspectos, un 24,3% hallan un riesgo medio en las ‘relaciones sociales en el trabajo’, que son todas las interacciones que se establecen por medio de actividades y trabajo en equipo, lo cual permite apoyo social, cohesión y calidad en las mismas, un 22,1% en la ‘retroalimentación del desempeño’, como un riesgo medio, a través de la cual los trabajadores reciben la información que le permite mejorar su desempeño, desde la identificación de fortalezas y debilidades, y la forma como realiza su trabajo aspectos; para lo cual, el total de riesgo correspondiente a este dominio es de un 22,1% propio de un riesgo medio. La información sobre cada dimensión y sus indicadores se encuentra en la siguiente tabla:

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Características del liderazgo</b>     | <p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p>Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</li> <li>• El apoyo social que proporciona el jefe a</li> </ul>   |
| <b>Retroalimentación del desempeño</b>   | <p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p> <p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</li> </ul>   |
| <b>Relaciones sociales en el trabajo</b> | <p>otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>• El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</li> <li>• Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</li> <li>• Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</li> <li>• Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>• El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</li> </ul> |

**Tabla 8. Definiciones de dimensiones e indicadores**

Fuente: Ministerio de Protección Social (2010)

Asimismo, en el dominio ‘Control sobre el trabajo’, se presenta un 18,2% en ‘claridad de rol’, como un riesgo alto, la cual se define como la comunicación, organización, cumplimiento de objetivos, funciones y resultados, desde la autonomía y el impacto que se espera que el trabajador desempeñe en la empresa; un 13,3% en ‘capacitación’, correspondiente a un riesgo bajo, que se fija en las actividades, inducción, entrenamiento y formación que la empresa brinda para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades y conocimientos al empleado; un 48,2% en ‘participación y manejo del cambio’, como un riesgo alto, mostrándose como un conjunto de mecanismos organizacionales, que buscan incrementar la capacidad, para que el trabajador pueda adaptarse a las transformaciones que se presentan en la organización, desde una participación activa e información adecuada; un 37,1% en ‘oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos’, se evidencia un riesgo medio, entendiéndose como la posibilidad que la empresa le brinda a los colaboradores de desarrollar sus habilidades y conocimientos, a partir de la aplicación y aprendizaje de los mismos; un 67,9% en ‘control y autonomía sobre el trabajo’, lo que resalta un alto riesgo, comprendiendo esta dimensión como la decisión del individuo que toma en diferentes aspectos en cuanto a su trabajo en la empresa; de este modo, para el dominio de ‘Control sobre el trabajo’, se cuenta con un 34,9% de riesgo alto. La información sobre cada dimensión y sus indicadores se encuentra en la siguiente tabla:

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Participación y manejo del cambio</b> | <p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</li> <li>• En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</li> <li>• Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</li> </ul> |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b> | Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.<br>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</li> <li>• Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</li> </ul>   |
| <b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>                                  | Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.<br>Es fuente de riesgo cuando: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</li> <li>• El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</li> </ul> |

**Tabla 9. Definiciones de dimensiones e indicadores**

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pp. 24 - 25)

Por otra parte, desde el dominio ‘Demandas del trabajo’, se encuentra en ‘demandas ambientales y esfuerzo físico’, un 29,5% como un riesgo bajo, que referencia las condiciones de tipo físico, químico, biológico, además, la carga física y la seguridad industrial, que le exigen al colaborador su adaptación; un 44,1% en ‘demandas emocionales’, representando un riesgo alto, que parten de la exigencia al trabajador en tener habilidad para atender diferentes situaciones, interferir tanto sus sentimientos como emociones, con el fin de no afectar el desempeño de su labor; un 34,9% en ‘demandas cuantitativas’, resaltando un riesgo medio, en donde la cantidad de trabajo que el colaborador debe ejecutar, está relacionado con el tiempo para; un 35,5% en ‘influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral’, como un riesgo alto, basada en la exigencia de tiempo y esfuerzo que el colaborador debe realizar, lo cual impacta su vida extralaboral; un 92,8% en ‘demandas de carga mental’, evidentemente un riesgo muy alto, determinada por las características de la información del proceso cognitivo que implica e involucra procesos mentales superiores de atención y análisis de información, para generar una respuesta; y un 46,3% en ‘demandas de la jornada’, como un riesgo alto, entendida como las exigencias del tiempo laboral, que parte de la duración, horario, permisos y pausas en su trabajo;

reuniendo todos estos porcentajes, el promedio es de 44,6%, representando un riesgo muy alto. La información sobre cada dimensión y sus indicadores se encuentra en la siguiente tabla:

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>            | <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</li> </ul>  |
| <b>Demandas de la jornada de trabajo</b>                    | <p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</li> </ul>   |
| <b>Demandas emocionales</b>                                 | <p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</li> <li>• El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</li> <li>• El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</li> </ul> |
| <b>Demandas cuantitativas</b>                               | <p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</li> </ul>  |
| <b>Demandas de carga mental</b>                             | <p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</li> <li>• La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</li> </ul>  |
| <b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b> | <p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</li> </ul>  |

**Tabla 10. Definiciones de dimensiones e indicadores**

Adaptado de Ministerio de Protección Social (2010)

Desde el último dominio intralaboral, ‘Recompensas’, se evidencia un 3,1% en ‘recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza’, como un riesgo bajo, comprendida como el orgullo y la percepción que el colaborador

experimenta en la estabilidad laboral y sentimiento de autorrealización en su trabajo; y un 27,5% en ‘reconocimiento y compensación’, como un riesgo alto, que se desprende de las retribuciones, remuneración económica, bienestar y posibilidades del desarrollo que se le otorga al trabajador; donde se concluye un 17,7% de riesgo alto para este dominio. La información sobre cada dimensión y sus indicadores se encuentra en la siguiente tabla:

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b> | Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.<br>Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</li> <li>• Se percibe inestabilidad laboral.</li> <li>• Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</li> </ul>   |
| <b>Reconocimiento y compensación</b>  | Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.<br>Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</li> <li>• El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>• La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>• La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</li> </ul> |

**Tabla 11. Definiciones de dimensiones e indicadores**

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pp. 24 - 25)

Finalmente, de acuerdo con los resultados planteados en las dimensiones y dominios correspondientes, se presenta un total en los factores de riesgo psicosocial intralaboral de un 33,1%, dando cuenta a un riesgo alto.

| INTRALABORAL FORMA B   | SIN RIESGO | BAJO  | MEDIO | ALTO  | MUY ALTO | TOTAL | PROMEDIO |
|--|------------|-------|-------|-------|----------|-------|----------|
| <b>DIMENSIONES</b>   |            |       |       |       |          |       |          |
| Características de liderazgo   | 50,4%      | 8,0%  | 12,4% | 9,7%  | 19,5%    | 100%  | 19,0     |
| Relaciones sociales en el trabajo  | 23,9%      | 10,6% | 19,5% | 23,9% | 22,1%    | 100%  | 24,0     |
| Retroalimentación del desempeño  | 43,4%      | 17,7% | 9,7%  | 10,6% | 18,6%    | 100%  | 25,0     |
| <b>DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>                 |            |       |       |       |          |       |          |
|  | 31,0%      | 24,8% | 7,1%  | 16,8% | 20,4%    | 100%  | 22,1     |
| Claridad de rol  | 47,8%      | 3,5%  | 8,8%  | 15,0% | 24,8%    | 100%  | 18,2     |
| Capacitación   | 68,1%      | 7,1%  | 5,3%  | 10,6% | 8,8%     | 100%  | 13,3     |
| Participación y manejo del cambio  | 22,1%      | 23,0% | 4,4%  | 15,0% | 35,4%    | 100%  | 48,2     |
| Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades y conocimientos              | 23,9%      | 24,8% | 15,0% | 13,3% | 23,0%    | 100%  | 37,1     |
| Control y autonomía sobre el trabajo   | 8,8%       | 20,4% | 31,0% | 5,3%  | 34,5%    | 100%  | 67,9     |
| <b>DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>                                      |            |       |       |       |          |       |          |
|  | 20,4%      | 22,1% | 10,6% | 15,0% | 31,9%    | 100%  | 34,9     |
| Demandas ambientales y de esfuerzo físico                                    | 35,4%      | 23,9% | 18,6% | 14,2% | 8,0%     | 100%  | 29,5     |
| Demandas emocionales   | 1,8%       | 5,3%  | 35,4% | 26,5% | 31,0%    | 100%  | 44,1     |
| Demandas cuantitativas   | 28,3%      | 30,1% | 7,1%  | 11,5% | 23,0%    | 100%  | 34,9     |
| Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral                         | 23,0%      | 18,6% | 5,3%  | 31,0% | 22,1%    | 100%  | 35,5     |
| Demandas de carga mental   | 0,9%       | 3,5%  | 3,5%  | 14,2% | 77,9%    | 100%  | 92,8     |
| Demandas de la jornada de trabajo  | 7,1%       | 16,8% | 26,5% | 41,6% | 8,0%     | 100%  | 46,3     |
| <b>DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO</b>  |            |       |       |       |          |       |          |
|  | 0,9%       | 7,1%  | 11,5% | 30,1% | 50,4%    | 100%  | 44,6     |
| Recompensas derivadas de la pertenencia a la org. Del trabajo que se realiza | 82,3%      | 4,4%  | 7,1%  | 0,9%  | 5,3%     | 100%  | 3,1      |
| Reconocimiento y compensación  | 16,8%      | 11,5% | 21,2% | 22,1% | 28,3%    | 100%  | 27,5     |
| <b>DOMINIO RECOMPENSAS</b>   |            |       |       |       |          |       |          |
|  | 17,7%      | 17,7% | 13,3% | 36,3% | 15,0%    | 100%  | 17,7     |
| <b>TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES</b>                   |            |       |       |       |          |       |          |
|  | 8,0%       | 24,8% | 22,1% | 17,7% | 27,4%    | 100%  | 33,1     |

**Tabla 12. Resultados de factores intralaborales**

Fuente: Construcción propia

Desde los resultados obtenidos del objetivo relacionado con la descripción de los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados en los conductores de Unitrans S.A., se determinó un solo dominio, que contiene siete dimensiones, de las cuales se pudo establecer un 29,7% de riesgo medio, en ‘tiempo fuera del trabajo’, que se constituye en las diferentes actividades que el colaborador realiza, a través de recreación y; un 4,8% de riesgo bajo, en ‘relaciones familiares’, definida como las interacciones del trabajador con su núcleo familiar; un 14,4% de riesgo medio, en ‘comunicación y relaciones interpersonales’, basada en las interacciones del empleado con sus allegados y amigos; un 24,6% de riesgo bajo, en ‘situación económica y grupo familiar’, referida en la disponibilidad para atender los gastos básicos; un 7,7% de riesgo bajo, en ‘características de la vivienda y de su entorno’, como las condiciones de infraestructura, ubicación y condiciones físicas de la residencia; un 25,7% de riesgo alto, en ‘influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo’, exigencia del rol familiar, personal y bienestar en la actividad laboral del trabajador; y un 17,9% de riesgo medio, en el

‘desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda’, condiciones que permean la comodidad, duración y condiciones de traslado del empleado a la organización; para lo cual, el impacto total obtenido es de un 16,0% correspondiente al nivel sin riesgo o riesgo despreciable. La información sobre cada dimensión y sus indicadores se encuentra en la siguiente tabla:

| DIMENSIONES  | DEFINICIONES  | INDICADORES DE RIESGO   |
|--|---|---|
| <b>Tiempo fuera del trabajo</b>                          | Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.<br>Es factor de riesgo cuando: | <ul style="list-style-type: none"> <li>La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</li> <li>La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</li> </ul>  |
| <b>Relaciones familiares</b>                             | Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.<br>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La relación con familiares es conflictiva.</li> <li>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> </ul>  |
| <b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>         | Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.<br>Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</li> <li>La relación con amigos o allegados es conflictiva.</li> <li>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</li> </ul>  |
| <b>Situación económica del grupo familiar</b>            | Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.<br>Se convierte en factor de riesgo cuando:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>   |
| <b>Características de la vivienda y de su entorno</b>    | Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.<br>Se convierten en fuente de riesgo cuando:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</li> <li>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</li> </ul> |
| <b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b> | Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.<br>La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>  |
| <b>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</b>      | Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.<br>Es fuente de riesgo cuando:                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul>   |

**Tabla 13. Definiciones de dimensiones e indicadores**

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, p. 29)

| <b>EXTRALABORAL FORMA B</b>                              | <b>SIN RIESGO</b> | <b>BAJO</b>  | <b>MEDIO</b> | <b>ALTO</b>  | <b>MUY ALTO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>PROMEDIO</b> |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| <b>DIMENSIONES</b>                                       |                   |              |              |              |                 |              |                 |
| Tiempo fuera del Trabajo                                 | 24,8%             | 24,8%        | 15,0%        | 24,8%        | 10,6%           | 100%         | 29,7            |
| Relaciones Familiares                                    | 88,5%             | 6,2%         | 1,8%         | 1,8%         | 1,8%            | 100%         | 4,8             |
| Comunicación y relaciones interpersonales                | 50,4%             | 8,0%         | 17,7%        | 14,2%        | 9,7%            | 100%         | 14,4            |
| Situación económica del Grupo Familiar                   | 48,7%             | 11,5%        | 22,1%        | 8,8%         | 8,8%            | 100%         | 24,6            |
| Características de la vivienda y de su entorno           | 59,3%             | 20,4%        | 12,4%        | 5,3%         | 2,7%            | 100%         | 7,7             |
| Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo    | 36,3%             | 12,4%        | 7,1%         | 16,8%        | 27,4%           | 100%         | 25,7            |
| Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda             | 37,2%             | 20,4%        | 19,5%        | 9,7%         | 13,3%           | 100%         | 17,9            |
| <b>TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b> | <b>46,0%</b>      | <b>16,8%</b> | <b>18,6%</b> | <b>10,6%</b> | <b>8,0%</b>     | <b>100%</b>  | <b>16,0</b>     |

**Tabla 14. Resultados de factores extralaborales**

Fuente: Construcción propia

Teniendo en cuenta el objetivo de identificar los niveles de estrés evidenciados por los conductores de la empresa Unitrans S.A., desde la evaluación del estrés a auxiliares y operarios, se pueden evidenciar unos niveles de síntomas de 32,7% en muy bajo; un 23,9% en bajo; un 15,9% en medio; un 18,6% en alto; y un 8,8% en muy alto; para lo cual, el promedio correspondiente es de 12,6%, equivalente, según el puntaje, a un riesgo medio, desde lo establecido en la tabla de Baremus Tercera Versión del ‘Cuestionario para la evaluación del estrés’.

| <b>PUNTAJE TOTAL EVALUACIÓN DEL ESTRÉS FORMA B</b> |             |
|--|-------------|
| <b>MUY BAJO</b>                                    | 32,7%       |
| <b>BAJO</b>  | 23,9%       |
| <b>MEDIO</b>                                       | 15,9%       |
| <b>ALTO</b>  | 18,6%       |
| <b>MUY ALTO</b>                                    | 8,8%        |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>100%</b> |
| <b>PROMEDIO</b>                                    | <b>12,6</b> |

**Tabla 15. Resultados de estrés**

Fuente: Construcción propia

Como parte del estudio, desde el Síndrome de Burnout, el cual en su cuestionario cuenta con 15 ítems, donde se distribuyen tres subescalas denominadas: ‘eficacia

profesional', 'agotamiento' y 'cinismo'. Según Gil-Monte (2002, p. 36), cada ítem contiene una escala tipo Likert, la cual indica la frecuencia con la que el empleado ha experimentado esa situación, "Esta escala de frecuencia tiene siete grados que van de cero 'nunca' a seis 'todos los días'. Bajas puntuaciones en eficiencia profesional y altas puntuaciones en agotamiento y cinismo suponen percibirse 'más quemado por el trabajo'."

|              |          | Agotamiento | Cinismo     | Eficacia profesional |
|--------------|----------|-------------|-------------|----------------------|
| Muy bajo     | > 5%     | < 0,4       | < 0,2       | < 2,83               |
| Bajo         | 5 - 25%  | 0,5 - 1,2   | 0,3 - 0,5   | 2,83 - 3,83          |
| Medio (Bajo) | 25 - 50% | 1,3 - 2     | 0,6 - 1,24  | 3,84 - 4,5           |
| Medio (Alto) | 50 - 75% | 2,1 - 2,8   | 1,25 - 2,25 | 4,51 - 5,16          |
| Alto         | 75 - 95% | 2,9 - 4,5   | 2,26-4      | 5,17 - 5,83          |
| Muy Alto     | > 95%    | > 4,5       | > 4         | > 5,83               |

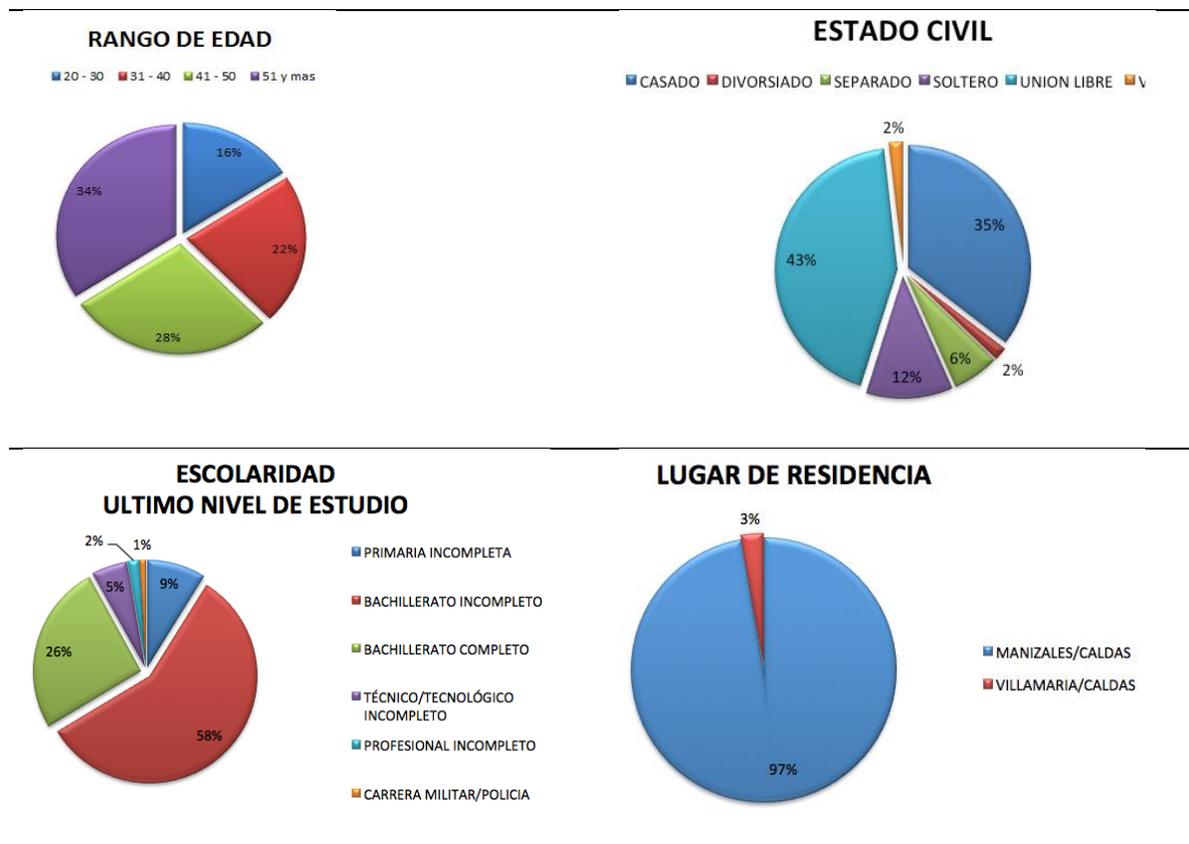
**Tabla 16. Descriptivos escalas de Burnout**

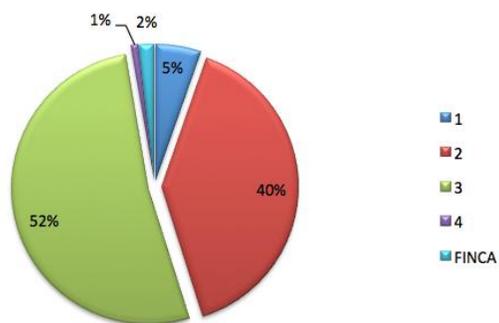
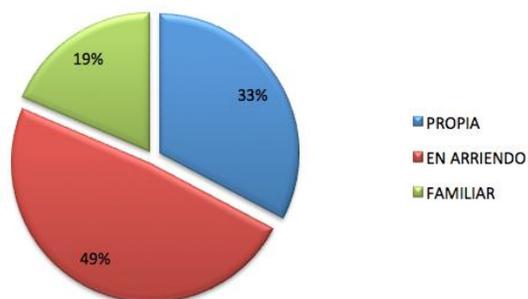
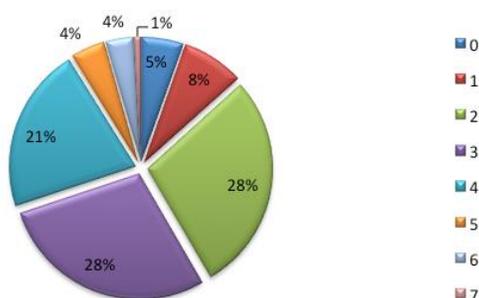
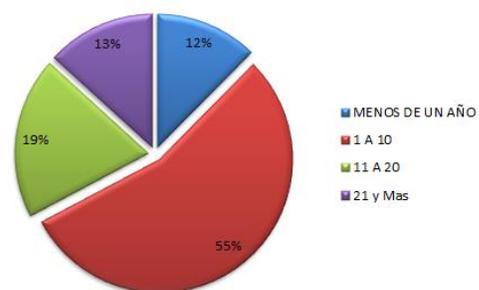
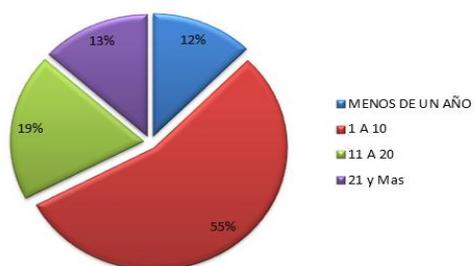
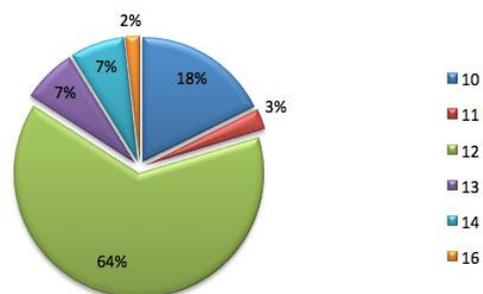
Fuente: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2005)

Teniendo en cuenta la tabla y la información anterior a esta, y dando respuesta al objetivo de describir las dimensiones del Síndrome de Burnout (eficacia profesional, agotamiento y cinismo) expresados por los conductores de la empresa, no se percibe Síndrome de Burnout en los 113 trabajadores, ya que agotamiento con un resultado de 1,5, se encuentra en una escala media baja, al igual que el cinismo con un resultado de 0,4 y contrario a estos la eficacia profesional con 5,5 se encuentra en una escala alta, es decir que se cumple con el Síndrome de Burnout cuando hay baja 'eficiencia' y altos puntajes en 'cinismo' y 'agotamiento', caso que no corresponde a esta investigación, tuvo un resultado contrario, alta 'eficiencia' y bajos puntajes en 'agotamiento' y 'cinismo':

Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero '0' (nunca) a '6' (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones agotamiento y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional serán indicadoras de Burnout. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005)

Igualmente, se deben tener en cuenta las variables sociodemográficas que se pudieron evidenciar en los 113 conductores:



**ESTRATO SOCIECONOMICO****TIPO DE VIVIENDA****N° DE PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DEL TRABAJADOR****ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA****ANTIGÜEDAD EN EL CARGO****HORAS DIARIAS DE TRABAJO ESTABLECIDAS ACTUALMENTE****Tabla 17. Variables sociodemográficas**

Fuente: Construcción propia

Tomando el contexto de los datos sociodemográficos y ocupacionales de los empleados, se pudo establecer que la mayoría de conductores de la Cooperativa Unitrans S.A. se encuentra en un rango de 51 y más años de edad, el 43% viven en unión libre, el 58% realizó el bachillerato incompleto, solo un 3% residen en el municipio de Villamaría y el 97% restante en Manizales, perteneciendo al estrato 3 y viviendo en arriendo; una gran cantidad de trabajadores, responden económicamente por dos o tres personas, solo un 1% responden por siete personas; los operarios de conducción tienen el mismo tiempo de antigüedad, tanto en la empresa como en el cargo, y la mayoría llevan de uno a diez años en la organización y trabajan 12 horas.

En este sentido, en relación con el quinto objetivo, se establecen las diferencias existentes de algunas de las variables sociodemográficas y ocupacionales de los conductores, entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout, datos que se concluyeron por medio del análisis y comparación con la tabla de Baremos de la Batería de Riesgos Psicosociales, a través de los siguientes cuadros:

| Edad     | Factor intralaboral | Factor extralaboral | Estrés | Síndrome de Burnout |
|----------|---------------------|---------------------|--------|---------------------|
| 20 – 30  | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Bajo   | Sin Burnout         |
| 31 – 40  | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Bajo   | Sin Burnout         |
| 41 – 50  | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Medio  | Sin Burnout         |
| 51 y Más | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Medio  | Sin Burnout         |

**Tabla 18. Correlación de factores intralaborales, extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout con la edad de los conductores**

Fuente: Construcción propia

Por medio del cual se puede evidenciar que todos los conductores mostraron un riesgo alto desde los factores intralaborales, con riesgo despreciable en los factores extralaborales, sin embargo en el estrés hubo una variación: los empleados que tienen entre 20 y 40 años, mostraron un riesgo bajo, y quienes tienen edades entre 41 y más, contaron con un riesgo medio. No se evidenció Síndrome de Burnout.

| Antigüedad Laboral | Factor intralaboral | Factor extralaboral | Estrés | Síndrome de Burnout |
|--------------------|---------------------|---------------------|--------|---------------------|
| Menos de un año    | Riesgo Medio        | Sin Riesgo          | Bajo   | Sin Burnout         |
| 1 –10              | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Bajo   | Sin Burnout         |
| 11 –20             | Riesgo Alto         | Sin Riesgo          | Medio  | Sin Burnout         |
| 21 y Más           | Riesgo Medio        | Sin Riesgo          | Medio  | Sin Burnout         |

**Tabla 19. Correlación de factores intralaborales, extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout con la antigüedad en la empresa de los conductores**

Fuente: Construcción propia

Así mismo, en cuanto al aspecto ocupacional se puede observar que los operadores de conducción que llevan menos de un año en la empresa, presentan un riesgo medio en los factores intralaborales, mientras que los que llevan entre uno y 20 años, cuentan con un riesgo alto desde estos aspectos. Desde los factores extralaborales, todos detallan un riesgo despreciable. Por otra parte, quienes llevan entre seis meses y 10 años, mostraron un riesgo bajo de estrés, mientras que quienes llevan entre 11 y 20 años, cuentan con un riesgo medio. Igualmente, ninguno de los 113 conductores presentó Síndrome de Burnout.

Finalmente, dando respuesta al objetivo de establecer la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout en la empresa Unitrans S.A., se

establece la correlación de Pearson "... (También llamado coeficiente de correlación del producto-momento), se representa con el símbolo 'r' y proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables"(Tecnológico de Monterrey ), en este caso se presentan las dimensiones y dominios de los factores intralaborales y extralaborales los cuales se correlacionan con estrés y Burnout. Para poder saber la valoración es necesario tener en cuenta la siguiente tabla:

- 5 Escala para la valoración del coeficiente de correlación:
- 0,20 – 0,30 = Correlación baja
  - 0,31 – 0,40 = Correlación media – baja
  - 0,41 – 0,50 = Correlación media
  - 0,51 – 0,60 = Correlación media alta
  - 0,61 – 1,00 = Correlación alta

**Tabla 20. Escala para la valoración del coeficiente de correlación**

Fuente: Ministerio de la Protección Social (2010, p. 59)

| Correlación estrés – factores intralaborales                             |              |               |
|--|--------------|---------------|
| Dimensión  |              |               |
| <i>Claridad de rol</i>   |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Claridad de rol</i>   | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,463404217  | 1             |
| <i>Capacitación</i>  |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Capacitación</i>  | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,787256209  | 1             |
| <i>Participación y manejo del cambio</i>                                 |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Participación y manejo del cambio</i>                                 | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | -0,153415294 | 1             |
| <i>Oportunidades para el uso y dillo. de habilidades y conocimientos</i> |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Oportunidades para el uso y dillo. de habilidades y conocimientos</i> | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,332674562  | 1             |
| <i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>                              |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>                              | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | -0,703750662 | 1             |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i>                                  |              |               |
|  |              | <i>Estrés</i> |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i>                                  | 1            |               |
| <i>Estrés</i>  | -0,258291796 | 1             |

| <i>Dimensión</i>   |                     |               |
|--|---------------------|---------------|
| <i>Características de liderazgo</i>                          |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Características de liderazgo</i>                          | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>  | <b>0,623878279</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Relaciones sociales en el trabajo</i>                     |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Relaciones sociales en el trabajo</i>                     | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>  | <b>-0,070182029</b> | <b>1</b>      |
| <i>Retroalimentación del desempeño</i>                       |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Retroalimentación del desempeño</i>                       | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>  | <b>0,735261879</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>  | <b>0,660312805</b>  | <b>1</b>      |

| <i>Dimensión</i>  |                     |               |
|---|---------------------|---------------|
| <i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>            |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i>            | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>0,965145925</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Demandas emocionales</i>                                 |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Demandas emocionales</i>                                 | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>-0,877550586</b> | <b>1</b>      |
| <i>Demandas cuantitativas</i>                               |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Demandas cuantitativas</i>                               | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>0,481218729</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i> |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i> | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>0,159073079</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Demandas de carga mental</i>                             |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Demandas de carga mental</i>                             | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>-0,748517112</b> | <b>1</b>      |
| <i>Demandas de la jornada de trabajo</i>                    |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Demandas de la jornada de trabajo</i>                    | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>-0,193938673</b> | <b>1</b>      |
| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i>                         |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i>                         | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>-0,847440365</b> | <b>1</b>      |

| <i>Dimensión</i>  |                     |               |
|---|---------------------|---------------|
| <i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la org. Del trabajo que se realiza</i> |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la org. Del trabajo que se realiza</i> | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>0,781683974</b>  | <b>1</b>      |
| <i>Reconocimiento y compensación</i>  |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Reconocimiento y compensación</i>  | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>-0,776485564</b> | <b>1</b>      |
| <i>Dominio Recompensas</i>  |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Dominio Recompensas</i>  | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>   | <b>0,064015234</b>  | <b>1</b>      |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i> |                     |               |
|--|---------------------|---------------|
|  |                     | <i>Estrés</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral</i> | 1                   |               |
| <b>Estrés</b>  | <b>-0,816672196</b> | <b>1</b>      |

Correlación estrés – factores extralaborales

| <i>Dimensiones</i>   |             |               |
|--|-------------|---------------|
| <i>Tiempo fuera del Trabajo</i>                              |             | <i>Estrés</i> |
| <i>Tiempo fuera del Trabajo</i>                              | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,819942419 | 1             |
| <i>Relaciones Familiares</i>                                 |             |               |
| <i>Relaciones Familiares</i>                                 | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,81771129  | 1             |
| <i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>             |             |               |
| <i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>             | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,757877855 | 1             |
| <i>Situación económica del Grupo Familiar</i>                |             |               |
| <i>Situación económica del Grupo Familiar</i>                | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,764807495 | 1             |
| <i>Características de la vivienda y de su entorno</i>        |             |               |
| <i>Características de la vivienda y de su entorno</i>        | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,906926121 | 1             |
| <i>Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo</i> |             |               |
| <i>Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo</i> | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,360493177 | 1             |
| <i>Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda</i>          |             |               |
| <i>Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda</i>          | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,82508938  | 1             |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</i> |             |               |
|--|-------------|---------------|
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</i> |             | <i>Estrés</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral</i> | 1           |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,869097286 | 1             |

### Correlación Burnout – Dominio ‘Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo’

| <i>Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> |              |                    |
|--|--------------|--------------------|
| <i>Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> |              | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Agotamiento</i>   | 0,186545682  | 1                  |
| <i>Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> |              |                    |
| <i>Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Cinismo</i>   | 0,565096394  | 1                  |
| <i>Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> |              |                    |
| <i>Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales en el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Eficacia</i>  | -0,178289184 | 1                  |

### Correlación Burnout – Dominio ‘Control sobre el trabajo’

| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> |              |                    |
|---|--------------|--------------------|
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> |              | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Agotamiento</i>                      | -0,454931374 | 1                  |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> |              |                    |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Cinismo</i>                          | -0,121241615 | 1                  |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> |              |                    |
| <i>Dominio Control sobre el Trabajo</i> | 1            |                    |
| <i>Eficacia</i>                         | 0,65991742   | 1                  |

### Correlación Burnout – Dominio ‘Demandas del trabajo’

### Correlación Burnout – Dominio ‘Recompensas’

| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> |                |                    |
|-------------------------------------|----------------|--------------------|
|                                     | <i>Trabajo</i> | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> | 1              |                    |
| <i>Agotamiento</i>                  | -0,952439409   | 1                  |

| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> |                |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
|                                     | <i>Trabajo</i> | <i>Cinismo</i> |
| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> | 1              |                |
| <i>Cinismo</i>                      | -0,632140048   | 1              |

| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> |                |                 |
|-------------------------------------|----------------|-----------------|
|                                     | <i>Trabajo</i> | <i>Eficacia</i> |
| <i>Dominio Demandas del Trabajo</i> | 1              |                 |
| <i>Eficacia</i>                     | 0,981109318    | 1               |

| <i>Dominio Recompensas</i> |                    |                    |
|----------------------------|--------------------|--------------------|
|                            | <i>Recompensas</i> | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Dominio Recompensas</i> | 1                  |                    |
| <i>Agotamiento</i>         | -0,330767019       | 1                  |

| <i>Dominio Recompensas</i> |                    |                |
|----------------------------|--------------------|----------------|
|                            | <i>Recompensas</i> | <i>Cinismo</i> |
| <i>Dominio Recompensas</i> | 1                  |                |
| <i>Cinismo</i>             | -0,211566907       | 1              |

| <i>Dominio Recompensas</i> |                    |                 |
|----------------------------|--------------------|-----------------|
|                            | <i>Recompensas</i> | <i>Eficacia</i> |
| <i>Dominio Recompensas</i> | 1                  |                 |
| <i>Eficacia</i>            | 0,017002036        | 1               |

### Correlación Burnout – total de factores intralaborales

### Correlación Burnout – total de factores extralaborales

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> |                       |                    |
|--|-----------------------|--------------------|
|  | <i>Intralaborales</i> | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> | 1                     |                    |
| <i>Agotamiento</i>   | -0,302703117          | 1                  |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> |                       |                |
|--|-----------------------|----------------|
|  | <i>Intralaborales</i> | <i>Cinismo</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> | 1                     |                |
| <i>Cinismo</i>   | -0,885338794          | 1              |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> |                       |                 |
|--|-----------------------|-----------------|
|  | <i>Intralaborales</i> | <i>Eficacia</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales</i> | 1                     |                 |
| <i>Eficacia</i>  | 0,586406472           | 1               |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> |                       |                    |
|--|-----------------------|--------------------|
|  | <i>Extralaborales</i> | <i>Agotamiento</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> | 1                     |                    |
| <i>Agotamiento</i>   | 0,560221905           | 1                  |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> |                       |                |
|--|-----------------------|----------------|
|  | <i>Extralaborales</i> | <i>Cinismo</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> | 1                     |                |
| <i>Cinismo</i>   | 0,987638394           | 1              |

| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> |                       |                 |
|--|-----------------------|-----------------|
|  | <i>Extralaborales</i> | <i>Eficacia</i> |
| <i>Total Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales</i> | 1                     |                 |
| <i>Eficacia</i>  | -0,661005185          | 1               |

### Correlación Burnot – Estrés

---

|                    | <i>Agotamiento</i> | <i>Estrés</i> |
|--------------------|--------------------|---------------|
| <i>Agotamiento</i> | 1                  |               |
| <i>Estrés</i>      | 0,708949577        | 1             |

|                | <i>Cinismo</i> | <i>Estrés</i> |
|----------------|----------------|---------------|
| <i>Cinismo</i> | 1              |               |
| <i>Estrés</i>  | 0,806145753    | 1             |

|                 | <i>Eficacia</i> | <i>Estrés</i> |
|-----------------|-----------------|---------------|
| <i>Eficacia</i> | 1               |               |
| <i>Estrés</i>   | -0,83208086     | 1             |

---

**Tabla 21. Valores de correlación**

Fuente: Construcción propia

Teniendo en cuenta la tabla de valores para la correlación, las dimensiones intralaborales: ‘Características de liderazgo’, ‘Relaciones sociales en el trabajo’, y ‘Retroalimentación del desempeño’ tuvieron un resultado de correlación alta, al igual que el dominio ‘Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo’, ya que contaron con un valor máximo a 0,61; sin embargo, la segunda dimensión tuvo un valor de -0,70, lo que quiere decir que es una correlación alta inversa, es decir, existe una relación entre las variables, pero esta es negativa ya que se aproxima a -1.

Desde el dominio ‘Control sobre el trabajo’, la dimensión ‘Claridad de rol’ tuvo una correlación media, ‘Capacitación’ una correlación alta, ‘Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos’ una correlación media-baja, ‘Control y autonomía sobre el trabajo’ una correlación alta inversa, y ‘Participación y manejo del cambio’ una correlación baja inversa, al igual que el dominio como tal.

Entre el estrés y el dominio 'Demandas del trabajo' hubo una correlación alta inversa, porque sus dimensiones contaron con valores altos en 'Demandas ambientales y de esfuerzo físico', alta inversa en 'Demandas emocionales' y 'Demandas de carga mental', media en 'Demandas cuantitativas', baja en 'Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral' y baja inversa en 'Demandas de la jornada de trabajo'.

La correlación entre el estrés y el dominio 'Recompensas', tuvo una valoración alta, ya que la 'Recompensa derivada de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza' y 'Reconocimiento y compensación' tuvieron valores altos, pero la segunda fue inversa. Finalmente, la correlación entre todos los factores intralaborales y el estrés tuvo un resultado alto inverso, puesto que el valor final fue de -0,81.

Desde los factores extralaborales, hubo una correlación alta con el estrés, teniendo en cuenta que todos los resultados de las dimensiones fueron positivos y altos, exceptuando la dimensión 'Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo', que tuvo una valoración de 0,36, es decir, media-baja.

Así mismo, en la correlación establecida entre las tres variables de Burnout que son 'agotamiento', 'cinismo' y 'eficacia', con los cuatro dominios de los factores intralaborales se pudo establecer la correlación más alta en el dominio 'demandas del trabajo' y la más baja en el dominio 'liderazgo y relaciones sociales en el trabajo', en los factores psicosociales extralaborales se evidencio una correlación media alta en agotamiento, alta en cinismo y eficacia, en los intralaborales una correlación baja con agotamiento, alta en

cinismo, y medio alta con eficacia, en estrés se denota una alta correlación con las tres variables del Burnout .

El total de la correlación establecida entre cada uno de los cuatro dominios intralaborales, los factores psicosociales extralaborales y el estrés, con el Síndrome de Burnout, se obtuvo una correlación alta correspondiente a un 52,3%, una correlación media de 9,5%, una correlación medio-baja de 4,7%, y una correlación baja de 28,5%, para lo cual se puede evidenciar que predomina la correlación alta.

Por otra parte, la correlación establecida entre cada una de las dimensiones y respectivos dominios de los factores intralaborales con estrés, se pudo establecer una correlación alta del 57,1%, una correlación media de 9,5%, una correlación medio-baja de 4,7% y una correlación baja de 28,5%, igualmente predomina la correlación alta.

Asimismo, la correlación establecida entre cada una de las dimensiones y el total de los factores psicosociales extralaborales con estrés es de una correlación alta con un 87,5% y una correlación medio-baja de 12,5%.

Finalmente, las correlaciones realizadas según el método de Pearson, se puede concluir que predomina la correlación alta entre todas las variables.

Trayendo nuevamente a contexto los objetivos planteados para esta investigación, se reconoce que sí hay relación entre factores intralaborales, factores extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout, ya que los porcentajes altos se encontraron en las correlaciones altas.

Teniendo en cuenta los antecedentes presentados y los resultados conseguidos, a partir de los cuestionarios realizados de Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés y Síndrome de Burnout, se pudo establecer una relación en cuanto a que en la Cooperativa Unitrans S.A, durante los años 2014 y 2015, se presentaron diez accidentes, de los cuales nueve están entre uno y ocho días de incapacidad, y uno con mayor severidad que representó 21 días de incapacidad; aparte de estos accidentes, también se presentaron incapacidades generales, con diferentes diagnósticos a los cuales no tuvimos acceso, que suman un total de 3406 días, correspondientes a 123 incapacidades en estos mismos años, aproximadamente 27 días de incapacidad por persona, lo cual puede ser muy significativo, y puede tener una relación estrecha con enfermedades secundarias relacionadas al estrés laboral tales como dolor de cabeza, síndrome vertiginoso, gastritis, colon irritable, enfermedad diarreica.

El Decreto número 1477 de 2014, en el numeral 4 de ‘Agentes Psicosociales’, en cuanto a los ‘Agentes etiológicos/ factores de riesgo ocupacional’ se destaca la ‘interfase personal-tarea’, donde se encuentra una relación en conductores de transporte en el listado de ‘Ocupaciones/ industrias’, para lo cual, las enfermedades nombradas son: gastritis crónica, no especificada (k29.5 – k29.6); dispepsia (k30); síndrome del colon irritable con diarrea (k58.0); colon irritable sin diarrea (k58.9).

Por otra parte, en la investigación ‘De evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan la probabilidad de accidentes en una empresa de transportes urbanos de economía social’, se pudo encontrar que existe una estrecha conexión entre la tensión experimentada, los microaccidentes y daños a la salud, así como una relación

significativa entre estos accidentes menores y los conteos de accidentes, ya que, como se pudo evidenciar, hay una incidencia en la salud, en cuanto a enfermedades relacionadas con el estrés, lo que representa, tanto una accidentalidad, como un alto absentismo por enfermedad general.

Asimismo, en relación con la investigación realizada ‘Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros, que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón’, se puede establecer que no hay una conexión con esta investigación, puesto que, en el análisis de la información suministrada de los últimos dos años, se demostró que los conductores sí han sufrido enfermedades, pero en Aragón no; sin embargo, manifiestan presentar dolencias relacionadas con su trabajo, las cuales inciden en su salud.

Desde la investigación ‘Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México’, se encontró que un poco menos de la mitad, dieron a conocer que sí han sufrido enfermedades, y el 20% reconoció que fue por causas de su trabajo, contrario a lo que se halló con un 33,1% de riesgo alto en los Factores de Riesgo Psicosocial intralaborales en Unitrans S.A., donde se comprobó que a mayor riesgo psicosocial, mayor nivel de estrés y menos motivación.

En Chile se desarrolló la investigación ‘Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral’, en la que se tuvo como hallazgo que los promedios de las dimensiones, resultaron ser menores al registro nacional, exceptuando

variables como: demandas de carga mental, reconocimiento y compensación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, características de liderazgo; igualmente en esta investigación, esas dimensiones tuvieron porcentajes de riesgo entre medio y muy alto, con una variación de porcentajes desde 19,0% hasta 92,8%.

En ‘Diagnóstico de riesgo psicosocial de transportes Pie de Cuesta S.A.’ se halló que el 60% de los empleados reconocen que sí se promueven las capacitaciones al interior de la organización, al igual que en Unitrans S.A., ya que presenta un riesgo bajo en esta dimensión. También se demostró que un 32% de los conductores, manifestaron tener tiempo para descansar durante la jornada laboral, y en este caso resultó con un 23,9%, representado en un riesgo despreciable o riesgo bajo, declarando igualmente que tienen tiempo de descanso durante su trabajo.

El estudio ‘Una propuesta de mejoramiento de transporte público colectivo en Santiago de Cali’, se demostró que los conductores tienen reacciones agresivas y violentas en contra de sus pasajeros y con los demás, permeados por la contaminación, viajes largos, ruido y la llamada ‘guerra del centavo’ en esta Ciudad. Por parte de Unitrans S.A., en la dimensión ‘demandas emocionales’, se puede evidenciar un 44,1% de riesgo alto, pero durante la realización de la Batería, manifestaron que no pueden tomar represalias ni mostrar sentimientos negativos en contra del usuario.

En otros contextos del sector servicio, se puede evidenciar una relación en la dimensión ‘características de liderazgo’, en la cual se comparte el mismo nivel de riesgo

medio en su totalidad, al igual que en estrés, en cuanto a molestias físicas. Sin embargo, en el caso de Unitrans S.A., no se presenta Síndrome de Burnout en los trabajadores.

## 7. CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada durante estos meses en la Cooperativa Unitrans S.A., se puede concluir lo siguiente:

Se presentó en términos generales una relación entre los factores intralaborales, extralaborales, estrés y síndrome de Burnout en la investigación, ya que se obtuvieron resultados desde medios a altos desde la correlación de Pearson, exceptuando el dominio intralaboral ‘Control sobre el trabajo’, el cual contó con un valor bajo inverso y algunas relaciones entre las variables de Burnout y dominios como ‘liderazgo y relaciones sociales en el trabajo’ y ‘recompensas’.

Los factores psicosociales intralaborales protectores y de riesgo, evidenciados por los conductores, demuestran que las dimensiones: ‘Capacitación’, ‘Demandas ambientales y de esfuerzo físico’, y ‘Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza’, mostraron un nivel bajo de riesgo, por ende son factores protectores. Por otra parte, los niveles de riesgo variaron entre medio, alto y muy alto, teniendo el dominio Demandas del trabajo como el que cuenta con mayor riesgo, ya que el 50,4% de los conductores, se reconocieron en este nivel.

Desde los factores extralaborales, se evidenció a partir de las respuestas de los conductores, que no hay un riesgo existente desde ese contexto, ya que de las siete variables que constituyen el total de los factores psicosociales extralaborales, una corresponde a un riesgo despreciable, dos a un riesgo bajo, tres a riesgo medio y una a riesgo alto, que se le atribuye a ‘Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo’.

Los niveles de estrés evidenciados en los 113 conductores, los cuales corresponden al 100% de la muestra, se relacionan en un total de nivel de riesgo medio, de los cuales el 37,7% se establecieron en un riesgo muy bajo, el 23,9% en bajo, el 15,9% en medio, el 18,6% en alto y el 8,8% en muy alto.

En la Cooperativa Unitrans S.A. no se evidenció Síndrome de Burnout, ya que ‘Agotamiento’ y ‘Cinismo’ cuentan con una escala media baja, y ‘Eficacia profesional’ con un nivel alto. Si los resultados hubieran salido de manera viceversa, los conductores supondrían sufrir Síndrome de Burnout.

Hubo diferencias entre los resultados de factores intralaborales, extralaborales, estrés y Síndrome de Burnout, ya que los primeros contaron con riesgo alto, los segundos con riesgo despreciable, el tercero con riesgo medio y no se evidenció Síndrome de Burnout. Aunque existen diferentes resultados, en la correlación de Pearson se halló la relación que hay entre los factores, tanto intralaborales como extralaborales, los cuales tuvieron una correlación alta con el estrés.

A partir de las conclusiones sacadas del estudio, se recomienda que la medición de factores psicosociales se haga al menos una vez al año en la Cooperativa Unitrans S.A., para hacer un seguimiento de las mejoras y fallas que perciben los empleados en la empresa.

## 8. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

*Una apuesta hacia la formación en competencias psicosociales con impacto positivo en la calidad de vida laboral de los conductores de la Cooperativa Unitrans S.A.*

### 8.1 Presentación

La presente propuesta surge a razón de la realidad actual de la empresa Cooperativa Unitrans S.A, donde se identificó por medio de la Batería de Riesgos Psicosociales, tanto factores de riesgo como protectores, con el análisis de estos resultados, surge la necesidad de hacerle frente a los niveles en los que se encuentran los colaboradores del nivel operativo de conducción, en relación a los factores de riesgo alto y muy alto en su contexto laboral, que imposibilitan consolidar una calidad de vida laboral que propicie su bienestar.

Dichos conductores presentaron riesgo alto y muy alto tanto en el dominio de ‘control sobre el trabajo’, en dimensiones como: ‘demandas emocionales’, ‘influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral’, ‘demandas de carga mental’, ‘demandas de la jornada de trabajo’, así como también en el dominio ‘recompensas’ en la dimensión ‘reconocimiento y compensación’, para lo cual se utiliza como referente la Batería de Riesgo Psicosocial, que determina que en los niveles de riesgo alto y muy alto se debe realizar una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de la Protección Social , 2010); por ende se hace necesario que la propuesta de intervención esté orientada al control

de las variables de riesgo en aspectos de trabajo y salud a los que están expuestos los colaboradores.

Por lo tanto, el factor protector de la dimensión ‘recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza’, el cual “se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo” (Ministerio de la Protección Social , 2010, p. 25), estos sentimientos constituyen un beneficio diferencial, ya que son la base fundamental del sentido de pertenencia de los colaboradores a la organización, lo que compone un gran campo estratégico para la presente propuesta.

A partir de lo anterior, la propuesta de intervención está basada en ‘Habilidades para la vida’ soportada por la OMS (citado por Martínez Ruiz, 2004), la cual se desarrollará desde la Metodología Deconstrucción-Construcción- Reconstrucción de Natalio Kisnerman, desde una acción de corresponsabilidad entre la organización y los colaboradores, donde se posibilitarán espacios de co-construcción significativos en la apropiación de cada habilidad desde cada fase, para hacerle frente a sus riesgos psicosociales, con el fin, de que las habilidades se fortalezcan y se vean reflejadas en la disminución de los niveles de riesgo.

Así mismo, en estos espacios de encuentro, se posibilitará la reconstrucción de experiencias laborales vividas a partir del dialogo e intercambio de saberes entre los colaboradores involucrados en el proceso, permitiendo reflexionar frente a las diferentes

debilidades y fortalezas que poseen como trabajadores, para finalmente, deconstruir cada habilidad.

Y a partir de las evidencias encontradas, darle fuerza a la construcción de sus habilidades para la vida, aspecto relevante en el desarrollo y calidad de la vida laboral de los colaboradores, que permitan aportar al desarrollo individual, grupal y organizacional. Estas habilidades permiten tener herramientas para enfrentar y dar solución a las situaciones laborales, tomar participación en la toma de decisiones, nutrir la parte emocional de las personas y el manejo de las emociones, y fomentar la realización de actividades productivas en corresponsabilidad con la organización y la gestión frente a otras situaciones, lo que conlleva a un desarrollo de su potencial humano y social, para obtener finalmente óptimas oportunidades frente a la reconstrucción de sus habilidades, desde procesos formativos con el fin de promover una cultura organizacional favorecedora de la calidad de vida laboral en la empresa Cooperativa Unitrans S.A, para que finalmente, se contribuya al bienestar intralaboral y este sea el reflejo en espacios de interacción extralaborales.

Finalmente esta propuesta radica en que al reducir el nivel del riesgo psicosocial al interior de la empresa, se generaría un impacto positivo en la calidad de vida laboral, bienestar social y desarrollo humano, desde habilidades que influya en las interacciones y relaciones sociales, además de contribuir a la competitividad y desarrollo organizacional, comprometidos con la reducción de los niveles de riesgo psicosocial partiendo de su sentido de pertenencia en el cambio de dicha problemática, orientando a comprender los mecanismos de interacción entre el empleado y la organización, y mejorar su calidad de

vida laboral, desarrollo humano, desempeño y productividad empresarial y es posible que se distinga por su excelencia, calidad laboral y potencial humano.

### **8.1.1Objetivos**

#### **8.1.1.1 General**

Resignificar las competencias psicosociales en los colaboradores del área operativa de conducción de la empresa Cooperativa Unitrans S.A, a través de procesos formativos que promuevan su potencial humano para afrontar los riesgos intra y extra laborales, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y disminuir los niveles de Riesgo Psicosocial.

#### **8.1.1.2 Objetivos específicos**

- Crear espacios formativos en torno a las tres fases de Deconstrucción, Construcción y Reconstrucción para los conductores, con el fin de promover sus competencias psicosociales y fomentar los factores protectores frente a lacultura organizacional.
- Desarrollar competencias psicosociales estratégicas en los conductores que posibiliten la capacidad de afrontar los factores de riesgo a los que están expuestos, y contribuyan a suformaciónintegral, bienestar y calidad de vida laboral.
- Construir espacios de integración con los colaboradores del area operativa de conducción para reflexionar entorno a sus dinámicas laborales y co-construir

herramientas psicosociales basadas desde la experiencia de los colaboradores que mejoren sus situaciones de riesgo .

## **8.2 Marco conceptual**

Dado que la mira central del plan de intervención se encuentra dentro de la ‘Habilidades para la vida’, es necesario traer a contexto algunos planteamientos que evocan el concepto y su historia.

‘Habilidades para la vida’ (HpV), es una iniciativa de la OMS (Organización Mundial de la Salud) creada en 1993, para la mejora de la salud y prevención de enfermedades, pero se implementa más en espacios educativos, donde se cuenta con niños y jóvenes que en el mundo laboral con adultos. Inicialmente el concepto fue creado para que las personas no consumieran tabaco, alcohol, sustancias psicoactivas y tuvieran conductas sexuales de alto riesgo a temprana edad, conllevando a una mejora del control de la ira, el autoestima y una vida social positiva.

La primera definición expedida por la OMS sobre las HpV fue “habilidades para la vida son habilidades de comportamiento adaptativo y positivo, que permiten a los individuos hacer frente eficazmente a las demandas y desafíos de la vida cotidiana” (Martínez Ruíz, 2014). Posteriormente, junto con la UNESCO, UNICEF y el Banco Mundial, la OMS publicó otro significado sobre las HpV “Grupo de competencias psicosociales y destrezas interpersonales (...) que pueden orientarse hacia acciones personales, interpersonales y aquellas necesarias para transformar el entorno de manera que

sea propicio para la salud”(Martínez Ruíz, 2014).

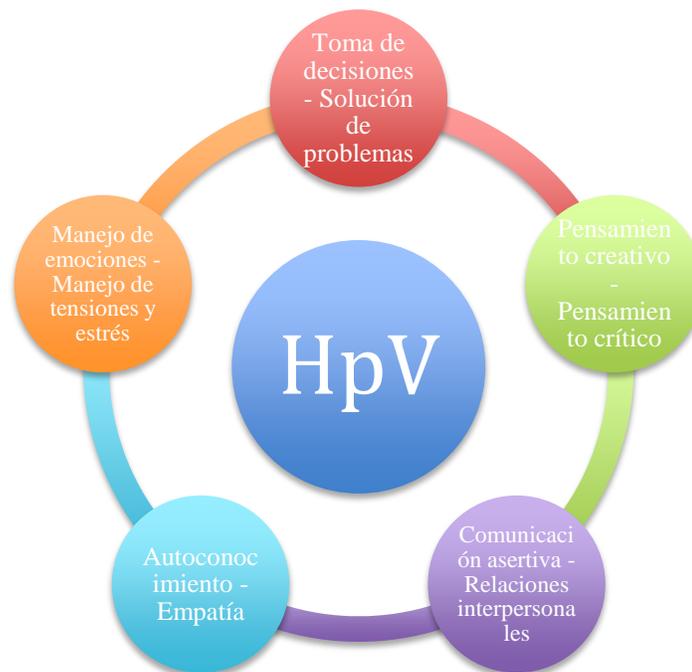
De todas las competencias existentes, la OMS reconoce 10 como las principales dentro de las Habilidades para la vida: autoconocimiento, comunicación asertiva, toma de decisiones, pensamiento creativo, manejo de emociones y sentimientos, empatía, relaciones interpersonales, solución de problemas y conflictos, pensamiento crítico, y manejo de tensiones y estrés. Los factores psicosociales son transversales ante estas competencias elegidas por la Organización Mundial de la Salud.

1. Autoconocimiento: conocerse a sí mismo, las fortalezas, debilidades y construir sentido para la persona y los demás.
2. Comunicación asertiva: dar una respuesta respetuosa defendiendo las opiniones propias y comprendiendo las de los demás.
3. Toma de decisiones: entre varias alternativas, se decide cuál es la que mejor se acoja a la vida propia y la ajena.
4. Pensamiento creativo: capacidad para que la mente tenga pensamientos diferentes e inusuales, a partir de la razón o la pasión.
5. Manejo de emociones y sentimientos: reconocer y aceptar lo que se siente, para pensar y luego actuar.
6. Empatía: relación afectiva entre varias personas, con la capacidad de comprender la situación del otro y sus circunstancias.
7. Relaciones interpersonales: conservar amistades duraderas con otras personas a

partir de similitudes con los demás.

8. Solución de problemas y conflictos: siendo parte de las competencias laborales, es la manera de ser flexibles y creativos ante malas situaciones para el desarrollo y crecimiento personal.
9. Pensamiento crítico: capacidad de investigar y cuestionar otros planteamientos, para ser capaz de sacar conclusiones propias.
10. Manejo de tensiones y estrés: reconocer las fuentes de estrés, para responder y controlar los niveles de tensión.

Teniendo en cuenta las definiciones, la OMS agrupó en cinco pares a las 10 competencias por su estrecha relación:



**Figura 4. Agrupación por relación de habilidades**

Fuente: Adaptado de Martínez Ruiz (2004)

Por otra parte, Martínez Ruiz (2004), destaca que las HpV pueden servir para cualquier contexto, tanto educativo como laboral o en el desenvolvimiento ciudadano, están para todos los espacios que destaquen el desarrollo humano.

Categorizar estas competencias desde lo psicosocial, resalta una condición especial: “el afianzamiento de lo propio, el reconocimiento del otro y aún mejor, la afirmación del nosotros a partir del respeto de las identidades en construcción y su mutua transformación”(Martínez Ruíz, 2014).

Teniendo en cuenta la anterior afirmación, es importante traer a contexto a Natalio Kisnerman, quien se basa en el Construccionismo y para la creación de tres etapas de aprendizaje, las cuales pueden ser de gran provecho para el plan de intervención, conservando las Habilidades para la vida.

Entender la organización laboral desde una perspectiva construccionista, permite leer la realidad social de dicha institución a partir de relaciones establecidas entre el ser humano en sus diferentes escenarios de actuación. Esta visión de realidad consiente entender el problema de los riesgos psicosociales, a partir de las relaciones construidas en la cotidianidad entre agentes sociales en su campo laboral.

Desde ésta corriente, se tomarán los planteamientos de Berger y Luckmann (citados por Olivares, 2011, p.59) sobre Construccinismo Social, quienes argumentan que “cuando nacemos el orden social ya está establecido, es decir, la sociedad se encuentra estructurada en base a un deber ser.”. En este sentido se puede ver que la sociedad, en este caso la organización, requiere de unas herramientas propias para su funcionamiento y para lograr el bienestar del trabajador y por ende de sus superiores, y a su vez esta construcción será el reflejo de una vida en contextos extralaborales, evidentes en las relaciones establecidas con los demás.

Es de resaltar que con el transcurso del tiempo, ha aumentado la importancia en lo referente a las condiciones intralaborales y extralaborales que puedan influir en el bienestar del trabajador y su relación con los otros en su medio social; por tal razón, las empresas no solo buscan ser competitivas, sino mucho más aptas desde la mejora continua del entorno laboral, además de que las condiciones psicosociales son parte fundamental de la cultura de la organización.

Cabe destacar la diferencia entre Construccinismo y Constructivismo; la primera, se refiere al desarrollo de fenómenos desde los contextos sociales y la sociología, diálogos abiertos y prácticas colaborativas; el segundo, es la creación del sentido individual desde la psicología, las mentes son individuales.

De esta manera, Kisnerman (1998) será quien guíe el proceso del plan de intervención basado en el Construccinismo y sus tres etapas de deconstrucción, construcción y

reconstrucción, para modificar habilidades en los conductores de la Cooperativa Unitrans S.A.

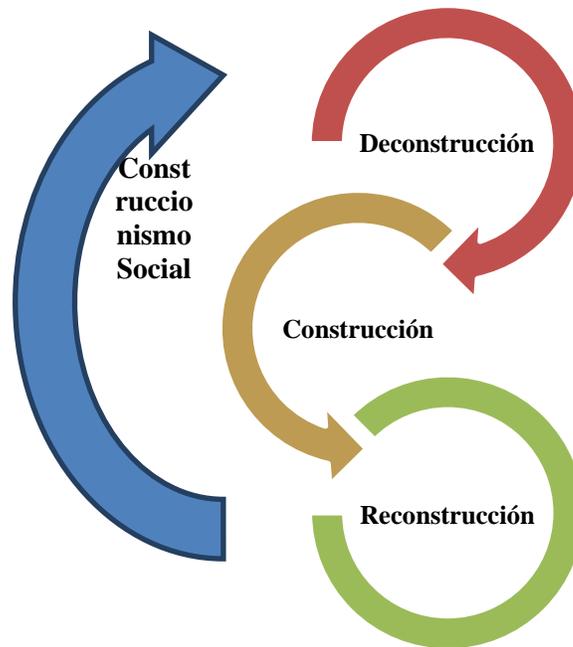
### 8.3 Metodología

Concepción metodológica: Deconstrucción – construcción – reconstrucción (Kisnerman, 1998).

Con el fin de ejecutar la propuesta de intervención y de darle forma al proceso de la misma, se hace necesario retomar al autor Kisnerman (1998), desde su enfoque Construccionalista, quien plantea que el conocimiento es un proceso que se va *deconstruyendo, construyendo y reconstruyendo*, a partir de la realidad de la población, a fin de transferir conocimiento y transformar la dicha realidad. Según el autor (1998):

el momento de *deconstruir* es el de determinar cómo se ha ido construyendo la situación problema y también qué preconceptos, representaciones, prejuicios y supuestos, están operando como barreras u obstáculos para intentar, desde la situación construida, reconstruir mediante nuevas prácticas una situación superadora.

Desde el planteamiento de Kisnerman (1998), se dan tres procesos de transformación, los cuales son:



**Figura5. Metodología de Kisnerman**

Fuente: Adaptado de Kisnerman (1998)

Deconstrucción: “es un proceso de destruir, desestructurar, des-sedimentar lo construido a través de la conversación”(Kisnerman, 1998). Dicho proceso tiene como fin que los colaboradores objeto de intervención, definan cómo los niveles alto y muy alto han llegado a constituirse como tal, a través del diálogo, el intercambio social y las representaciones sociales que tienen, lo cual hace posible significar los factores de riesgo determinados.

En este sentido, lo que se pretende a través de esta etapa, es que mediante la creación de espacios de encuentro entre la Cooperativa Unitrans S.A. y los colaboradores del área operativa de conducción, se establezcan procesos participativos, con el fin de que dichos trabajadores deconstruyan o desaprendan la concepción que tienen frente a los

riesgos psicosociales, en cuanto a determinar cuáles son las causas generadoras de dicha situación, y por consiguiente logren descubrir lo que subyace a la situación de riesgo, llevándolos a determinar en qué estado se encuentra y por último, contrarrestar los niveles de riesgo presentes tanto en dominios como en dimensiones a través de los factores protectores presentes en la dimensión ‘Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza’, y que influyen significativamente en la organización, ya que los colaboradores no presentan riesgo en esta dimensión, debido a que se sienten orgullosos de trabajar en esta organización, al igual de tienen una percepción de estabilidad en la misma, lo que genera un sentido de pertenencia alto y una base sólida para la presente propuesta de intervención y avanzar positivamente en beneficio de la calidad de vida laboral.

Construcción: es el proceso de articular reflexiva y analíticamente lo que surgió a partir de la voz de los colaboradores e interpretarlo, con el fin de determinar lo que es necesario transformar para la construcción de nuevas realidades laborales, y por ende que los conductores sean competentes, propositivos y activos en torno a la búsqueda de estrategias para afrontar sus realidades, fomentando los factores protectores y así disminuir sus niveles de riesgo psicosocial y seguir fortaleciendo el sentido de pertenencia hacia Unitrans S.A.

En esta etapa, se pretende, que los colaboradores a partir del reconocimiento de su realidad, y en una acción conjunta con la empresa, construyan el objeto transformador de sus realidades laborarles, mediante su participación para que sean ellos mismos quienes

planteen las alternativas de solución y realicen acciones encaminadas al cambio a nivel intralaboral.

Reconstrucción: es el “proceso en el que democráticamente nuevas realidades y prácticas son modeladas por los sujetos actores para la transformación de lo existente”(Kisnerman, 1998), es decir, que los empleados involucrados en el proceso, son quienes tendrán la tarea de construir una nueva realidad, superadora de la anterior, a partir de la reflexión y análisis de lo que se deconstruye y construye; esto implica la puesta en marcha de estrategias o acciones, mediante la utilización de determinados recursos para el logro del cambio esperado, y así de la mano de la organización, reconozcan su situación y reconstruyan una nueva, para afrontar la realidad laboral anteriormente vivida.

La metodología propuesta por Kisnerman, basada en las tres etapas mencionadas, va a posibilitar un logro significativo, para que los empleados de la empresa compartan espacios propicios de la construcción de nuevos conocimientos, mejorar las relaciones intralaborales y generar un impacto positivo en la calidad de vida a nivel organizacional.

| Fases  | Objetivos  | Actividades  | Técnicas  | Recursos                          | Tiempo                 |
|--|--|--|---|-----------------------------------|------------------------|
| <b>Apertura</b><br><b>‘nuestra apuesta’</b>                | .Dar a conocer la propuesta de intervención  | Presentar y socializar la propuesta de intervención con los colaboradores objeto, y así mismo identificar el grado de aceptación y representación de los empleados en la propuesta.  | Reunión en la sala de capacitaciones con los conductores y jefes. | R. humanos<br>R. materiales       | 1 semana               |
| <b>Deconstrucción</b><br><b>‘compartamos y aprendamos’</b> | Propiciar el diálogo con los conductores para conocer sus ideas frente a las diferentes situaciones presentadas que llevan a los niveles altos de riesgo, en cuanto a los imaginarios, supuestos, prejuicios, barreras u obstáculos que se tiene desde la situación construida y para reconstruirla. | 1.Taller para identificar los imaginarios y comprensiones de los niveles presentados en alto y muy alto de riesgo psicosocial<br><br>2. Identificar el alcance de sus cargos actuales y las habilidades y conocimientos complementarios que poseen para hacerle frente a los riesgos presentados   | Grupos focales<br><br>Mesas de discusión                          | R. humanos<br>R. materiales       | 2 meses                |
| <b>Construcción</b><br><b>‘Construyendo juntos’</b>        | Articular reflexiva y analíticamente lo que surgió a partir de la voz de los colaboradores e interpretarlo, con el fin lo que es necesario transformar a partir de esa realidad que se determinó de manera democrática.  | Habilidades para la vida/competencias psicosociales<br><br>1.Conocimiento de sí mismo<br>2.Empatía<br>3.Comunicación asertiva<br>4.Relaciones interpersonales<br>5.Toma de decisiones<br>6.Solución de problemas y conflictos<br>7.Pensamiento creativo<br>8.Pensamiento crítico<br>9.Manejo de emociones y sentimientos<br>10.Manejo de tensiones y estrés  | Espacio formativo<br><br>Grupos focales<br><br>Mesas de discusión | R. humanos<br>R. materiales       | 4 meses                |
| <b>Reconstrucción</b><br><b>‘trazando nuevos caminos’</b>  | Construir a partir de la reflexión de las dos etapas anteriores, procesos, estrategias, acciones que lleven a reconocer la situación problema para poder reconstruir una nueva.  | *espacios formativos y empoderamiento de los conductores en la implementación<br>De cada habilidad/competencia psicosocial.<br>*co-construcción y reflexión con los colaboradores sobre las competencias psicosociales, para que sean oportunos y eficientes desde un enfoque de desarrollo humano que beneficie su calidad de vida y su desempeño laboral.<br>*estrategias formativas con los colaboradores sobre las competencias psicosociales que beneficien su calidad de vida laboral. | Formativas reflexivas<br>co-construcción<br><br>grupos focales    | R. humanos<br>R. Locativos        | Transversal al proceso |
| <b>Evaluación</b><br><b>‘recogiendo aprendizajes’</b>      |  | analizar los resultados y cambios de los colaboradores participantes   | Actividad de cierre.  | R. materiales, técnicos y humanos | Transversal al proceso |

**Tabla 22. Desarrollo de fases metodológicas**

Fuente: Construcción propia

## 8.4 Cronograma

| Fase/Mes                                     | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Apertura<br>'nuestra apuesta'                | X      |            |         |           |           |
| Deconstrucción<br>'compartamos y aprendamos' | X      |            |         |           |           |
| Construcción<br>'Construyendo juntos'        |        | X          | X       |           |           |
| Reconstrucción<br>'trazando nuevos caminos'  |        |            |         | X         | X         |
| Evaluación<br>'recogiendo aprendizajes'      | X      | X          | X       | X         | X         |

**Tabla 23. Cronograma de actividades de plan de intervención**

Fuente: Construcción propia

## 8.5 Presupuesto

| <b>PRESUPUESTO</b>                        |          |              |              |
|---|----------|--------------|--------------|
| CONCEPTO                                  | CANTIDAD | VR. UNITARIO | VR TOTAL     |
| GASTOS DE PERSONAL                        |          |              | \$1.400.000  |
| Honorarios profesional interventor x hora | 30       | \$ 50.000    | \$ 1.400.000 |
| GASTOS GENERALES                          |          |              | \$ 1593.100  |
| PAPELERÍA                                 |          |              | \$319.500    |
| Resma hojas tamaño carta x 500            | 1        | \$25.000     | \$ 25.000    |
| Lapiceros x caja 12unid                   | 10       | \$7.000      | \$ 70.000    |
| Marcadores sharpie x 12 unid              | 5        | \$44.900     | \$224.500    |
| GASTOS DE COMUNICACIÓN                    |          |              | \$784.100    |
| Video beam portable                       | 1        | \$ 284.100   | \$284.100    |
| Cámara/Reportera/Computador               | 1        | \$ 500.000   | \$500.000    |
| GASTOS DE TRANSPORTE – REFRIGERIOS        |          |              | \$489.500    |
| Pasajes transporte publico x 2            | 120      | \$1.800      | \$ 216.000   |
| Refrigerios conductores                   | 113      | \$2.500      | \$ 282.500   |
| TOTAL GASTOS E INVERSIONES                |          |              | \$ 2993.100  |
| Imprevistos (10%)                         |          |              | \$299.310    |
| TOTAL                                     |          |              | \$ 3.292.410 |

**Tabla 24. Presupuesto de plan de intervención**

Fuente: Construcción propia

## 9. REFERENCIAS

- Aranda C, P., & López, T. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales de trabajadores de un sistema de transporte público urbano*. México: Universidad de Guadalajara.
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013 de Junio de Bogotá). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *16*(1). Cali, Colombia.
- Estrés Laboral. (2015). *www.estreslaboral.info*. Recuperado el mayo de 2016, de Estrés Laboral: <http://www.estreslaboral.info/>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout. España.
- Guerrero, J., & Pulido, G. (2010). *Trabajo, salud y régimen contractual en personal de enfermería: un enfoque psicosocial. Avances en Enfermería*. Bogotá.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social: una introducción desde el Construccinismo*. Buenos Aires, Argentina.
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el Mayo de 2016, de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>

- Martínez Ruíz, V. (2014). *Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana*. (I. Educativo, Ed.) Cali, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C, Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005).
- Moller, R. (2001). *Una propuesta de mejoramiento del transporte público colectivo en Santiago de Cali. Ingeniería y Competitividad*. Cali: Universidad del Valle.
- Navas Abreo, S. M. (2011). *Diagnóstico de riesgo psicosocial de transportes Pie de Cuesta S.A.* Pie de Cuesta: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Olivares, S. (2011). *Perspectivas teoricas: como interaccion, como sistema o como*
- Rivero, C. I. (Diciembre de 2008). *Calidad de vida: el enfoque de Amartya Sen y sus exclusiones. Faces, XIX(2)*.
- Salas Ollé, C., & Meliá Navarro, J. (2004). *Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidentes en una empresa de transportes Urbano de Economía Social*. Barcelona, España.
- Sarmiento, M. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial*. Bogotá: Universidad EAN.
- Villalobos Fajardo, G. H. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Habana, Cuba.

