

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
CAUSANTES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE
TRANSPORTE URBANO AFILIADOS A LA COOPERATIVA COOTRANSURB
DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, PARA PROPONER ESTRATEGIAS DE
INTERVENCIÓN AL AREA DE SALUD OCUPACIONAL Y RR.HH.**

**NOHEMÍ ÁLVAREZ BERRIO
BERTHA MURCIA PARRA
LUZ NEY URIELES NIETO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
CARTAGENA D.T.C**

2010

**IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
CAUSANTES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE
TRANSPORTE URBANO AFILIADOS A LA COOPERATIVA COOTRANSURB
DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, PARA PROPONER ESTRATEGIAS DE
INTERVENCIÓN AL AREA SALUD OCUPACIONAL Y DE RR.HH.**

**NOHEMÍ ÁLVAREZ BERRIO
BERTHA MURCIA PARRA
LUZ NEY URIELES NIETO**

**Trabajo integrador presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**DIRECTOR
MARCO FIDEL SUAREZ PONCE
Psicólogo – Especialista en Salud Ocupacional**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
CARTAGENA D.T.C**

2010

Cartagena de Indias D. T y C. 19 de Febrero de 2010

Señores:

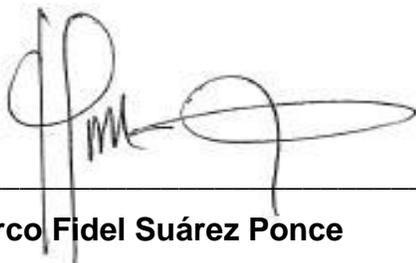
**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el trabajo integrador titulado **“Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de Salud Ocupacional y de RR.HH.”**, desarrollada por las estudiantes Nohemí Álvarez Berrio, Luz Ney Urieles Nieto y Bertha Murcia Parra, para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano, en la que me desempeño cumpliendo la función de director.

Atentamente,



Marco Fidel Suárez Ponce

Psicólogo – Especialista en Salud Ocupacional

Director

Cartagena de Indias D. T y C. 19 de Febrero de 2010

Señores:

**COMITÉ EVALUACIÓN DE PROYECTOS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

La ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente nos permitimos someter a su consideración el trabajo integrador titulado **"Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de Salud Ocupacional y de RR.HH."**, para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano.

Atentamente,


Nohemí Álvarez Berrio Luz Ney Urieles Nieto Bertha Murcia Parra

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

- En especial a la Universidad Tecnológica de Bolívar, templo de enseñanza y sabiduría.
- Al director de la especialización Luis Carlos Arraut y cuerpo docente quienes con sus enseñanzas engrandecieron nuestro intelecto y deseos de aprendizaje.
- A Cootransurb por permitir realizar este proyecto.
- Al grupo de conductores de Cootransurb que participaron en el desarrollo de este estudio.
- Al Doctor Marco Fidel Suarez Ponce, Director de este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios que me dio la fortaleza y la sabiduría, a mi familia en especial a mi esposo Jaisón Martin Galvis Cabrales por su comprensión y apoyo incondicional, lo que permitió la culminación exitosa de mi sueño.

A mis compañeras Bertha y Luz Ney, por su entereza, paciencia y dedicación en el desarrollo de este trabajo.

Nohemí Álvarez Berrio

DEDICATORIA

Cuando algo se hace con amor sus frutos siempre serán enriquecedores...

Gracias Dios porque has abierto las puertas para que cada uno de mis sueños tenga vida y realización.

Gracias padres porque su ayuda jamás me ha faltado
A mi esposo porque siempre he podido contar con tu apoyo.

A Camilo Andrés y Luis Ángel, motores y luceros que le dan aún más sentido a mi vida y por quienes los deseos de triunfar adquieren mayor significado, porque gracias a ustedes descubrí que los éxitos no son más que momentos y la felicidad que genera en mí sus sonrisas son mi verdadera realización...

A Nohe y Luchy quienes fueron compañeras y amigas en el desarrollo de esta especialización.

Bertha Murcia Parra

DEDICATORIA

Al todo poderoso, a mis padres y hermanos, a mi esposo Jair Salgado Torres por su paciencia y apoyo, fueron de gran ayuda en todo el proceso académico de éste gran sueño.

A Bertha y a Nohe con quienes desde el inicio de la especialización forme un gran equipo de trabajo que me permitió el cumplimiento de esta meta.

Luz Ney Urieles Nieto

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. AGRADECIMIENTOS	5
2. DEDICATORIA	6
3. LISTA DE ANEXOS	11
4. LISTA DE GRAFICAS	12
5. LISTA DE TABLAS	13
6. INTRODUCCION	14
7. OBJETIVOS	16
7.1 OBJETIVO GENERAL	16
7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
8. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	18
9. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	23
10. JUSTIFICACIÓN	24
11. HIPÓTESIS	27
12. MARCO TEÓRICO / REFERENCIAL	28
12.1 MARCO TEÓRICO	28
12.2 MARCO REFERENCIAL	30
13. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
13.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
13.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
13.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	32
13.4 UNIVERSO	32
13.5 POBLACIÓN	32
13.6 MUESTRA	33
13.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	33
13.8 RECURSOS HUMANOS, INSTITUCIONALES, MATERIALES Y TECNOLÓGICOS	33
13.8.1 Recursos humanos	33

13.8.2 Recursos institucionales	34
13.8.3 Recursos materiales	34
13.8.4 Recursos tecnológicos	34
14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
15. RESULTADOS	36
16. CONCLUSIONES	54
17. RECOMENDACIONES	60
18. BIBLIOGRAFÍA	63
19. ANEXOS	64

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
1. Encuesta de Factores de Riesgo Social	64
2. Ausentismo año 2009 y 2010	70

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
1. Grado de peligrosidad área 4	42
2. Grado de peligrosidad área 3	44
3. Grado de peligrosidad área 1	47
4. Grado de peligrosidad área 2	48
5. Grado de peligrosidad área 3	49
6. Grado de peligrosidad área 4	50
7. Grado de peligrosidad área global	52

LISTA DE TABLAS

	Pág.
1. Grado de peligrosidad por área	39
2. Grado de peligrosidad por valoración cualitativa	39
3. Factores de riesgo psicosocial identificados por prioridad de intervención	41
4. Grado de peligrosidad área 4	42
5. Grado de peligrosidad área 3	43
6. Factores de protección psicosocial	45
7. Fortalezas identificadas	46
8. Grado de peligrosidad área 1	47
9. Grado de peligrosidad área 2	48
10. Grado de peligrosidad área 3	49
11. Grado de peligrosidad área 4	50
12. Grado de peligrosidad área global	51
13. Grado de peligrosidad por prioridad de intervención	52

INTRODUCCION

El estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vía de desarrollo, perjudicando la producción, ya que afecta la salud física y mental de los trabajadores; y de allí se derivan grandes gastos y pérdidas por los índices de ausentismo, baja productividad, accidentes de trabajo, y baja motivación desencadenados por riesgos psicosociales como la sobrecarga de trabajo, inestabilidad en el cargo, alto nivel de responsabilidad, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, inseguridad en el empleo, estructura organizacional autoritaria, falta de comunicación y de apoyo social, estas son algunas de las situaciones que presionan a la población trabajadora, generándole problemas.

Este fue precisamente el objetivo de la presente investigación, esto es, identificar los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, con el fin de contribuir a su prevención y control, así como también al bienestar de las personas y al mejoramiento de la productividad laboral. Se trata entonces de conocer específicamente aquellos riesgos psicosociales relacionados con la estructura organizacional de la Cooperativa y las características del trabajo del grupo en mención.

Para el logro de dichos objetivos, se utilizó la Encuesta de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por Luis Guillermo Bocanument y Piedad Berjan (Colombia, 1996), la cual evaluó en treinta y dos conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena cinco áreas: El contenido de la tarea, las relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión del personal y las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo.

Del mismo modo, se tomó como referentes teóricos, los aportes desarrollados a partir de Selye hasta exponentes de la Psicología organizacional como Chiavenato, entre otros, y de la Salud ocupacional como el Ministerio de Protección Social, entre otros.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación representan un aporte a lo que hasta la actualidad se ha logrado en COOTRANSURB en cuanto a la prevención y control de riesgos psicosociales en el trabajo, a su vez, los resultados obtenidos proporcionarán las bases para investigaciones subsecuentes que permitan, no solamente mejorar la gestión en seguridad y salud ocupacional en COOTRANSURB, sino que permitirá incrementar y enriquecer el estado del arte en esta temática.

7. OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, mediante la aplicación de la Encuesta de factores de riesgo psicosocial (Bocanument & Borja, 1996. Ver anexo 1), para contribuir al desarrollo de programas de prevención y control, al mejoramiento de la productividad laboral, así como también el bienestar y calidad de vida de los trabajadores.

7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer la operación estratégica de la cooperativa COOTRANSURB dedicada a la prestación del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cartagena, mediante un acercamiento directo con los conductores, con el fin de determinar la problemática que afecta su desempeño laboral,
- Identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral relacionado con la estructura de la organización en los conductores de transporte urbano afiliado a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral relacionado con las características laborales en los conductores de transporte urbano afiliado a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena.
- Proponer a la Cooperativa COOTRANSURB estrategias de intervención, para la promoción, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial que

causan estrés laboral relacionado con las características laborales y la estructura organizacional, en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena.

- Plantear a la cooperativa COOTRANSURB que la aplicación de las estrategias de intervención no solo ayuda en el control de los factores de riesgo psicosociales, sino también que incrementa productividad, rentabilidad, satisfacción y el equilibrio emocional de sus trabajadores.

8. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

COOTRANSURB, es una cooperativa de primer grado constituida el 10 de diciembre del 1978, producto de la inconformidad de un grupo de 23 transportadores (BENITO MARRUGO, JOSE GARCÍA, JAIME RODRÍGUEZ, RAFAEL GUARDO, EDUARDO MESTRE, RAUL QUINTA, GUILLERMO DÍAZ, NARGIA JULIO, FRANCISCO SALCEDO, DAVID BRITÓN, CESAR ROYO, CLAUDIO ROYO, RAUL TOVAR, GUARDIS GUARDO, MANUEL MARTÍNEZ, MANUEL GAMERO, MOISÉS MEDRANO, ARCELIO PIZARRO, ROGELIO PEREA, GUIDO CASTILLA GALVIS, JUAN RUIZ ACUÑA, ALFREDO BOSSA MADERO, JOSÉ MANUEL OROZCO), quienes cansados de la forma como se administraba el transporte en ese momento, decidieron conformar una cooperativa la cual llevaría por nombre COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES URBANOS DE CARTAGENA cuya siglas fueran COOTRANSURB LTDA.

A raíz de estos hechos, las empresas de ese momento desataron contra estos transportadores una constante persecución la cual pudo ser superada después de dos largos años, producto de la gestión desarrollada por estos hombres cuando consiguen la personería jurídica No. 0033 el 15 de enero de 1980, otorgada por Dansocial.

Su vigilancia está a cargo de la Superintendencia de Puerto y Transporte, su objeto principal, es la prestación del servicio público de transporte pasajeros, lo cual, ha venido prestando en cuatro rutas exclusivas (CARACOLES AVENIDA-CENTRO 15, CARACOLES BOSQUE-CENTRO 15B, NUEVO BOSQUE-CENTRO 29, POZON-CENTRO 30); y cinco rutas compartidas (TERNERA-LAGUITO, SOCORRO BOSQUE-BOCAGRANDE, CAMPESTRE-LAGUITO, POZON 13 DE JUNIO-CRESPO Y ZARGOCILLA-LAGUITO).

En el transcurrir de los años, la empresa ha buscado mecanismos que le permitan resolver las diversas necesidades de sus asociados, afiliados y público en general.

Por tal motivo, ha desarrollado una serie de actividades conexas al transporte, las cuales han contribuido además para su fortalecimiento económico, en este orden de ideas podemos relacionar EL ALMACEN DE REPUESTOS, TALLER DE CONVERSIÓN A G.N.C., ESTACION DE SERVICIO DE G.N.C. Y TERMINAL DE DESPACHO convirtiéndose en la única empresa de este género en poseer su propia terminal de despacho debidamente organizada y la mejor empresa de transporte en Cartagena y Bolívar.

Actualmente, la empresa tiene afiliado un parque automotor de 248 vehículos, con los cuales se presta el servicio de transporte de pasajeros URBANO E INTERMUNICIPAL. Desde el 3 de mayo del año 2004, se comenzó a prestar un servicio LUJO en una nueva ruta (Arjona-Cartagena y viceversa).

Después de haber tocado un poco la reseña histórica de COOTRANSURB (www.cootransurb.org), y antes de plantear el problema de investigación, es bueno tener en cuenta algunos estudios, donde han determinado que el trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer sus capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos. No obstante, “el mundo laboral de hoy se caracteriza por ser más competitivo en el mercado, con mayor exigencia de productividad y resultados, por lo tanto, hay un aumento en los ritmos de trabajo, mayor disponibilidad y dependencia con horarios de trabajo sin límites, más esfuerzo físico e intelectual, que ha llevado a desmejorar el estado fisiológico, corporal y mental. Estas, son sólo algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez más los trabajadores hoy en día, afectando la calidad de vida de muchos de ellos”¹.

¹ KOMPIER, Michael y LEVY, Luís. Estrés en el trabajo: Causas, efectos y prevención. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Madrid: Ed. Martinez Roca. 1995. p. 94.

Realmente el estrés laboral o también denominado “la enfermedad de la clase trabajadora del siglo XXI”² puede ser considerado no solo un problema de salud pública sino también uno de los riesgos psicosociales más frecuentes en el entorno de trabajo, capaz de amenazar la salud y seguridad del trabajador, y como consecuencia de esto, por su poder incapacitante, perjudica su productividad y por lo tanto el crecimiento económico de ésta, generando altos costos para la organización.

En conversación con la persona encargado del área de Salud Ocupacional y Recursos Humanos, queda claro que COOTRANSURB no es ajena a esta situación, la cual se refleja en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa. Según los indicadores de ausentismo en los últimos 7 meses del año 2009, causados por enfermedad de origen común (EG), enfermedad de origen profesional (EP) o accidentes de trabajo (AT), arrojan un promedio mensual de 258 días de incapacidad, la mayoría generados por EG. En lo transcurrido del año 2010, el mes de Enero muestran un ausentismo de 286 días de incapacidad entre EG y AT, siendo más pronunciados los diagnósticos por EG. Estas cifras se pueden interpretar como bastantes significativas y críticas, que causan altos costos para la cooperativa y mucho de estos diagnósticos son desencadenados por la naturaleza del cargo o factores externos ambientales, amenazando la salud del conductor.

Los conductores deben enfrentar diariamente la presencia de estrésos en las extensas jornadas laborales comprendidas desde las 5:00 am hasta las 10:30 pm, turno dividido entre dos conductores para cumplir con las tareas asignadas y la entrega de una tarifa diaria (con esta ultima la cooperativa mide la productividad), que a su vez, desencadenan alteración en la alimentación originando como resultado una incapacidad de EG diagnosticada como GASTRITIS, al igual que

² KARASEK, Richard & THEORELL, Therese. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basics Books. 1990. p. 126.

muchos signos como la fatiga, el cansancio, el agotamiento físico y mental que conllevan a cambios fisiológicos produciendo otros tipos de EG diagnosticadas como MAREO, DESVANECIMIENTO, CEFALEA, DOLOR NO ESPECIFICADO, LUMBAGOS entre otras, indicadores que generan constantes incapacidades y de igual modo la tensión por el cumplimiento del cronograma de trabajo.

Se destaca el hecho, de que en el ámbito laboral existen condiciones que en interacción con las características del individuo, pueden tener un efecto nocivo sobre su salud. Por eso es claro que el efecto del estrés laboral en la salud del conductor no solo circunscribe enfermedades del sistema digestivo, sino enfermedades relacionadas con la salud mental, como se refleja en diagnósticos de las incapacidades por EG: TRASTORNOS DE ANSIEDAD GENERALIZADA y TRASTORNOS DE ANSIEDAD NO ESPECIFICADA. (Ver anexo 2)

En COOTRANSURB los resultados de los indicadores muestran un alto porcentaje de ausentismo, lo que significa que las capacitaciones realizadas actualmente no están abordando la problemática desde la raíz, ósea, no se está haciendo el análisis de los indicadores de gestión que muestran y ayudan a identificar las causas más frecuentes y con mayor proporción, y así determinar un plan de acción. Es por esto, que los objetivos de las capacitaciones no muestran sus resultados ni su finalidad. Por ello, se hace necesario realizar un estudio a profundidad que permita identificar en orden de prioridades los factores externos que afectan de forma directa a la población de conductores de la cooperativa de COOTRANSURB.

Es de resaltar que los casos registrados por el área de salud ocupacional señalan a los conductores como la población más vulnerables y reincidente en causas de ausentismo.

De acuerdo con la Matriz de identificación de riesgos de COOTRANSURB, el conductor además de que puede estar expuesto a factores de riesgo como el físico y ergonómico, entre otros, está sujeto a uno en particular, el factor de riesgo psicolaboral, cuya fuente es la naturaleza del trabajo.

En suma de lo anterior, se trata de un grupo de trabajadores vulnerables a riesgos psicosociales, que si no se intervienen oportunamente, el descuido integral de su salud podrá desencadenar en graves alteraciones en su estado emocional, físico y fisiológico que se reflejará en su desmejoramiento laboral, afectándose por lo tanto, el nivel de productividad en su puesto de trabajo.

9. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosociales causantes del estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, y cuáles serán las mejores estrategias de intervención que se le propongan al área de Salud Ocupacional y RR.HH.?

10. JUSTIFICACION

La Psicología organizacional es un área interdisciplinaria que ha permitido a través del tiempo la participación y aporte de otros saberes como la Sociología, la Medicina del Trabajo, la Ingeniería Industrial, el Derecho, entre otros, con el fin de enriquecer la comprensión del ser humano en cada uno de los entornos en los cuales se desarrolla, y uno de ellos es el medio laboral. Desde este enfoque, el área de Gerencia del Talento Humano se encarga de “desarrollar y mantener la calidad de vida de los trabajadores en el puesto de trabajo, es decir, aquellos que tienen que ver con los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo gerencial, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas”³; con el fin de satisfacer las necesidades individuales del empleado y convertir la organización en un lugar deseable y atractivo.

Para tal fin, uno de los procesos en referencia sobre el cual se basa la Gerencia del Talento Humano es el de Seguridad y Salud Ocupacional o como lo denomina Chiavenato el de “Mantenimiento de Personas, cuya finalidad es crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluye higiene, seguridad y calidad de vida”⁴. Contribuyendo al logro de este objetivo, “todos los empleadores públicos, oficiales, privados, contratistas y subcontratistas, están obligados a organizar y garantizar el funcionamiento de un programa de salud ocupacional, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud física y mental, individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en su sitio de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”⁵.

³ CHIAVENATO, Idalberto, Gestión del talento humano. Bogotá: Ed. Mc graw hill. 2002. p.36.

⁴ Ibid., p. 37.

⁵ MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 1016. Colombia: 31 de Marzo de 1989. Internet: http://ley100.com/res_1016de1989.pdf.

Partiendo de lo anterior, quedan claras varias ideas que sustentan la necesidad de realizar esta investigación. En primera medida, se destaca el hecho de que en el ámbito laboral existen condiciones que, en interacción con las características del individuo, pueden tener un efecto nocivo en su salud física, fisiológica y mental, y así aportar de esta manera a la investigación de la salud organizacional en empresas que están sufriendo este flagelo; y en la cual se identifica los riesgos psicosociales en los trabajadores, como es el caso de los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, ya que impacta directamente en los objetivos estratégicos de la Cooperativa, debido a que a partir de la calidad del servicio que sus trabajadores brinden a los usuarios, se logrará su satisfacción, y por lo tanto, determinará la posibilidad de abrir nuevos contratos que contribuyan al crecimiento económico de la Cooperativa y al aumento por parte de la ciudadanía cartagenera, del uso del transporte urbano de COOTRANSURB para su desplazamiento.

En COOTRANSURB, actualmente no se han realizado estudios tendientes a identificar las causas psicosociales que generan estrés laboral en los trabajadores; sin embargo, la Cooperativa está sensibilizada en relación con su responsabilidad como empleador de procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y del ambiente de trabajo. Por lo tanto para ésta es una necesidad imprescindible de satisfacer, debido a que como cooperativa socialmente responsable comprende que si bien los problemas de integridad física del trabajador son originados por motivos técnicos evidentes, no se debe olvidar y debe trabajar para que problemas de origen psicosocial como el estrés, no tengan graves repercusiones sobre la salud y el rendimiento de sus trabajadores y la Cooperativa en cuanto a productividad y rentabilidad.

Adicional a esto, tampoco existen estudios en la población que correlacionen las variables individuales y/o las ambientales como generadoras del estrés psicológico en los trabajadores. Por lo pronto, este trabajo constituye un paso para determinar

si el enfoque relacional se cumple en el entorno organizacional, debido a que al identificar aquellas variables ambientales relacionadas con la estructura de la Cooperativa y las características laborales de los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, posteriormente podrán realizarse investigaciones que exploren en los trabajadores los recursos individuales frente al estrés. Luego, en su conjunto se podrá llevar a cabo un análisis correlacional que permita comprender el equilibrio que debe existir entre las dos variables para que no se desencadene una respuesta de estrés, ya que ambas cuentan con la misma capacidad potencial para generar efectos sobre la salud de las personas.

COOTRANSURB por medio de su política de salud ocupacional reconoce la responsabilidad en todos los niveles de la cooperativa por la ejecución del programa en este campo, cuyo objetivo es eliminar o controlar los factores de riesgos físicos y psicológicos propios de la actividad del transporte, que pueden generar alteraciones e interrupciones en la prestación del servicio con calidad. Tendiente a mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo en la empresa, y así mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y/o colaboradores de la empresa. No obstante, cada trabajador o asociado tiene la responsabilidad de colaborar ampliamente en la aplicación de medidas de Salud Ocupacional que la empresa determine y es además responsable de desarrollar su actividad laboral con actitudes de prevención y corrección de condiciones subestandar.

11. HIPOTESIS

Con base en lo analizado se puede identificar la siguiente hipótesis:

- Los factores ambientales (externos) a los que están expuestos los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, pueden estar ocasionando la presencia de estrés, afectando su desempeño laboral y su calidad de vida.

12. MARCO TEORICO /REFERENCIAL

12.1 MARCO TEÓRICO

Para la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarca la presente investigación, fue necesario tomar como punto de partida el concepto de la Salud Ocupacional, entendida según Chiavenato⁶ como un proceso de mantenimiento de personas cuya finalidad es garantizarle a éstas las condiciones físicas y psicológicas para realizar su trabajo de manera segura y eficiente.

Además, el Ministerio de trabajo y de seguridad social y de salud en el artículo segundo de la Resolución 1016 de 1989, la concibe como el área de la organización encargada de “Planear, Organizar, Ejecutar y Evaluar las distintas actividades de Medicina Preventiva, Medicina del trabajo, Higiene industrial y Seguridad Industrial; tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”⁷.

A continuación se considerarán los antecedentes y generalidades de este concepto con el fin de soportar teóricamente el desarrollo del presente trabajo y permitir la mayor comprensión del objeto de estudio.

De acuerdo con Lazarus⁸ puede decirse que “la palabra “estrés” se usó por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción. A finales del siglo XVII, Robert Hooke contribuyó con un análisis de ingeniería sobre el estrés, esto es, el modo en que

⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Bogotá: Ed. Mc Graw Hill, 2002. p. 13

⁷ MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 1016. Colombia: 31 de Marzo de 1989. Internet: http://ley100.com/res_1016de1989.pdf.

⁸ LAZARUS, Richard. Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud: España: Ed. Desclée De Brouwer S.A., 2000. pp. 43-44.

deberían diseñarse los puentes, para soportar cargas pesadas sin derrumbarse. Para ilustrar mejor este fenómeno en los seres humanos, se abordarán los distintos enfoques que tradicionalmente han existido para explicarlo. A saber:

Hans Selye por medio de su Teoría de estrés fisiológico describió el modo en que un agente nocivo despierta la respuesta del organismo cuando debe movilizarse para manejar los peligros y amenazas a su integridad. **Como dice Lazarus⁹, Selye descubrió** una serie neuroquímica denominada Síndrome de adaptación general (SAG)- que es la encargada de defender al organismo de las condiciones nocivas o estresores físicos. El SAG está compuesto por tres estadios. El primer estadio es el de la Reacción de alarma. Un agente nocivo inicia su proceso neurohumoral elaborado en defensa del cuerpo vivo. Si el estrés persiste, entra en juego el segundo estadio, la Resistencia, en la cual el cuerpo se moviliza para defenderse él mismo. El tercer estadio es el del Agotamiento. Si el estrés es suficientemente grave o continuo durante suficiente tiempo, los recursos orgánicos empiezan a no responder. A menudo el síndrome no va más allá del segundo estadio; sin embargo, si las dificultades debilitan tanto el organismo que éste ya no puede sostenerse, entonces se produce la muerte”.

Dentro de este marco se continuará exponiendo el Enfoque Relacional, el cual se refiere al “relativo equilibrio de las fuerzas entre las demandas ambientales y los recursos psicológicos de la persona para manejarlas. Si la carga ambiental excede substancialmente a los recursos de la persona, se produce una reacción estresante”¹⁰.

Si bien cada uno de los enfoques abordados aportó en su momento histórico lo que se consideró que podría explicar el fenómeno del estrés psicológico en seres humanos, actualmente, el enfoque relacional es el que cuenta con mayor

⁹ LAZARUS, Richard. Op Cit., p. 55.

¹⁰ Ibid., p. 70.

aceptación dentro de la teoría construida al respecto por su visión integracionista entre persona-ambiente.

12.2 MARCO REFERENCIAL

La parte histórica es fundamental para establecer y comprender la creación de instituciones y leyes protectoras de la salud del ser humano en su entorno laboral. Se pretendió entonces, determinar cómo fue el desarrollo de la humanidad a través de la historia con relación a los diversos mecanismos creados por el hombre en procura de un mejor ambiente laboral y cuidado de su salud.

Durante la Prehistoria, “el hombre ante los hechos naturales que no podía explicarse, desarrolló concepciones fantásticas frente a la naturaleza dándole interpretaciones mágicas y fetichistas a la enfermedad, pensaba que ésta era producida por demonios o enviada como un castigo de los dioses. El ataque de una fiera o la caída de un árbol lo explicaban como un accidente”¹¹.

Luego, “las diferentes actividades económicas del hombre como la agricultura, la caza y la pesca modificaron su estado de salud. Así sobrevinieron patologías de tipo ocupacional como el osteoma, las lesiones articulares, entre otras. Por tanto, el hombre primitivo aprendió a defenderse y a sobrevivir creando herramientas de trabajo y armas que significaron su protección de las inclemencias del clima, los ataques de los animales y demás hombres”¹².

Esta descripción será incompleta si no se considera la Salud Ocupacional en la Edad Moderna. En esta, “se dignifica el trabajo expresado por la revolución industrial, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales se

¹¹ AYALA, Carlos. Legislación en salud ocupacional y riesgos profesionales. Bogotá: Ed. salud laboral Ltda., 2004- 2005. p. 5.

¹² Ibid., p. 6.

multiplicaron, ya que apareció el maquinismo y la aplicación de la fuerza motriz a la industrial, y se había ocasionado la muerte de un elevado número de trabajadores; fue así como se vio la necesidad de protegerlos de los riesgos profesionales.”¹³ “Se adoptaron precauciones y se inventaron aparatos tendientes a prevenir y evitar los accidentes ocasionados por motores, engranajes, poleas y cuchillas. Se aplicaron otras medidas de higiene en las empresas.”¹⁴

¹³ Ibid., p. 10.

¹⁴ Ibid., p. 11.

13. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

13.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cualitativa, puesto que se pretende mostrar el fenómeno del Estrés laboral a través de los significados y las experiencias de los participantes, acercándose a su concepción del problema tal como estos lo perciben, permitiendo así comprender el estrés en la realidad social de un grupo específico de conductores de COOTRANSURB.

La presente investigación será de carácter Descriptivo, debido a que su propósito es determinar el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan el estrés laboral en relación con aquellos factores de riesgo psicosocial de la Cooperativa.

13.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: El método de la investigación Inductivo, es un procedimiento de inferencia que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada.

13.3 FUENTES DE INFORMACIÓN: Conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena. Así como la encargada de salud ocupacional y recursos humanos de la Cooperativa. Otras fuentes: Libros, Investigaciones, Revistas, Internet.

13.4 UNIVERSO: Está conformado por 521 afiliados a COOTRANSURB.

13.5 POBLACIÓN: Está constituida por los 441 Conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena.

13.6 MUESTRA: Para efectos de la recolección de la información se tomará una muestra aleatoria del 8% de la población de Conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, la cual se definirá en función del número de participantes disponibles para la realización del estudio.

13.7 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS: Para ello se utilizará la “Encuesta de Factores de Riesgo Psicosocial” diseñada por Luis Guillermo Bocanument & Piedad Berján (Colombia, 1996), debido a que ésta contiene Ítems que permitirán lograr los objetivos de la investigación, es decir, conocer los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral relacionado con las características del trabajo en los Conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena (Ver anexo 1). A continuación se detallan los ítems de la Encuesta que valoraron las Características del trabajo y los Elementos de la estructura de una organización. A saber:

Características del trabajo: Ítems 1, 3, 4, 5, 6, 7, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 47 al 80, 82 al 85.

Elementos de la estructura de una organización: Procesos y Procedimientos: Ítems 23 al 42 y 46; Comunicación: Ítems 8, 9, 13, 81; Autoridad: Ítems 11, 43, 44, 45; Toma de Decisiones. Ítems 2 y 19.

13.8 RECURSOS HUMANOS, INSTITUCIONALES, MATERIALES Y TECNOLOGICOS

13.8.1. Recursos humanos

Personal relacionado directamente con el tema de investigación como la encargada de Salud Ocupacional y Recursos Humanos; así como los conductores de transporte urbano afiliados a COOTRANSURB.

13.8.2. Recursos institucionales

La Cooperativa de Transportadores Urbano de Cartagena (COOTRANSURB).

13.8.3. Recursos materiales

Para el desarrollo de esta investigación, será necesario los siguientes recursos materiales: computador, transporte, papelería, útiles de oficina, refrigerio, entre otros.

13.8.4. Recursos tecnológicos

Será necesario el uso de servicio telefónico, internet y celular

14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

AÑO	2009				2010																																							
MESES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
ACTIVIDAD / SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión del estado del arte																																												
Selección del problema de investigación																																												
Investigación bibliográfica																																												
Búsqueda y Recolección de la información teórica																																												
Elaboración de la propuesta del trabajo integrador																																												
Entrega de la Propuesta del trabajo integrador																																												
Correcciones de la propuesta																																												
Visita y presentación de la propuesta a la empresa																																												
Ampliación de la información del trabajo integrador																																												
Correcciones del trabajo integrador																																												
Trabajo de campo (aplicación de encuesta)																																												
Procesamiento e interpretación de la información																																												
Elaboración del informe final																																												
Corrección del informe final																																												
Entrega del informe final																																												

15. RESULTADOS

VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITAVA DE LA ENCUESTA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DISEÑADA POR LUIS GUILLERMO BOCANUMENT & PIEDAD BERJÁN

No.	AREA 1		AREA 2		AREA 3		AREA 4		GLOBAL	
	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA								
1	13	BAJO	10	BAJO	21	MEDIO	43	BAJO	87	BAJO
2	11	BAJO	8	BAJO	18	MEDIO	61	MEDIO	98	BAJO
3	16	MEDIO	10	BAJO	22	MEDIO	75	ALTO	123	BAJO
4	19	MEDIO	9	BAJO	22	MEDIO	73	ALTO	123	BAJO
5	15	MEDIO	10	BAJO	22	MEDIO	71	MEDIO	118	BAJO
6	14	BAJO	7	BAJO	22	MEDIO	76	ALTO	119	BAJO
7	15	MEDIO	12	MEDIO	15	BAJO	66	MEDIO	108	BAJO
8	11	BAJO	7	BAJO	16	BAJO	79	ALTO	113	BAJO
9	13	BAJO	7	BAJO	27	MEDIO	79	ALTO	126	BAJO
10	10	BAJO	9	BAJO	19	MEDIO	59	MEDIO	97	BAJO
11	17	MEDIO	12	MEDIO	30	MEDIO	65	MEDIO	124	BAJO
12	13	BAJO	7	BAJO	14	BAJO	52	MEDIO	86	BAJO
13	15	MEDIO	12	MEDIO	18	MEDIO	52	MEDIO	97	BAJO
14	12	BAJO	14	MEDIO	15	BAJO	76	ALTO	117	BAJO
15	12	BAJO	7	BAJO	26	MEDIO	49	BAJO	94	BAJO
16	16	MEDIO	15	MEDIO	16	BAJO	66	MEDIO	113	BAJO
17	14	BAJO	11	BAJO	17	BAJO	64	MEDIO	106	BAJO
18	12	BAJO	10	BAJO	20	MEDIO	68	MEDIO	110	BAJO
19	12	BAJO	9	BAJO	13	BAJO	60	MEDIO	94	BAJO
20	10	BAJO	13	MEDIO	16	BAJO	62	MEDIO	101	BAJO
21	12	BAJO	10	BAJO	25	MEDIO	82	ALTO	129	BAJO
22	14	BAJO	15	MEDIO	26	MEDIO	82	ALTO	137	BAJO
23	10	BAJO	9	BAJO	21	MEDIO	67	MEDIO	107	BAJO
24	13	BAJO	7	BAJO	21	MEDIO	68	MEDIO	109	BAJO
25	15	MEDIO	12	MEDIO	26	MEDIO	63	MEDIO	116	BAJO
26	13	BAJO	13	MEDIO	17	MEDIO	81	ALTO	124	BAJO
27	13	BAJO	9	BAJO	21	MEDIO	77	ALTO	120	BAJO
28	9	BAJO	7	BAJO	18	MEDIO	66	MEDIO	100	BAJO
29	14	BAJO	10	BAJO	22	MEDIO	62	MEDIO	108	BAJO
30	13	BAJO	8	BAJO	15	BAJO	71	MEDIO	107	BAJO
31	11	BAJO	9	BAJO	20	MEDIO	52	MEDIO	92	BAJO
32	16	MEDIO	9	BAJO	21	MEDIO	57	MEDIO	103	BAJO

TABULACION DE LA ENCUESTA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DISEÑADA POR LUIS GUILLERMO BOCANUMENT & PIEDAD BERJÁN

ÁREAS		Escal. Val.	ITEMS DE RESPUESTA								FACTOR DE PROTECCION		FACTOR DE RIESGO		PRIORIDAD DE INTERVENCION		
			Items Fac.	1 (S)		2 (LGMV)		3 (AV)		4 (N)		FP (S+LGMV)		FR (AV+N)		PI	
				No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	FP	FR
CONDICIONES DE TRABAJO	1	1	19	59,4%	10	31,3%	3	9,4%	0	0,0%	29	91%	3	9%	F6		
		2	8	25,0%	18	56,3%	5	15,6%	1	3,1%	26	81%	6	19%	F9		
		3	1	3,1%	10	31,3%	17	53,1%	4	12,5%	11	34%	21	66%		20	
		4	10	31,3%	17	53,1%	5	15,6%	0	0,0%	27	84%	5	16%	F7		
		5	17	53,1%	14	43,8%	1	3,1%	0	0,0%	31	97%	1	3%	F3		
		6	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%			
		7	2	6,3%	18	56,3%	7	21,9%	5	15,6%	20	63%	12	38%	4		
RELACIONES HUMANAS	2	8	21	65,6%	11	34,4%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%	0	0%	F1		
		9	15	46,9%	16	50,0%	1	3,1%	0	0,0%	31	97%	1	3%	F4		
		10	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%			
		11	7	21,9%	23	71,9%	1	3,1%	1	3,1%	30	94%	2	6%	F5		
		12	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%			
ORDENAMIENTO DE TAREAS	3	13	17	53,1%	15	46,9%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%	0	0%	F2		
		14	8	25,0%	7	21,9%	10	31,3%	7	21,9%	15	47%	17	53%		27	
		15	0	0,0%	1	3,1%	5	15,6%	26	81,3%	1	3%	31	97%		4	
		16	9	28,1%	8	25,0%	8	25,0%	7	21,9%	17	53%	15	47%	1		
		17	1	3,1%	0	0,0%	17	53,1%	14	43,8%	1	3%	31	97%		3	
		18	7	21,9%	6	18,8%	8	25,0%	11	34,4%	13	41%	19	59%		23	
		19	5	15,6%	5	15,6%	20	62,5%	2	6,3%	10	31%	22	69%		18	
		20	1	3,1%	1	3,1%	5	15,6%	25	78,1%	2	6%	30	94%		7	
		21	5	15,6%	9	28,1%	13	40,6%	5	15,6%	14	44%	18	56%		25	
		22	9	28,1%	13	40,6%	9	28,1%	1	3,1%	22	69%	10	31%	5		
GESTION DE PERSONAL	4	23	20	62,5%	7	21,9%	5	15,6%	0	0,0%	27	84%	5	16%	F8		
		24	4	12,5%	4	12,5%	9	28,1%	15	46,9%	8	25%	13	41%		13	
		25	6	18,8%	13	40,6%	12	37,5%	1	3,1%	19	59%	24	75%		3	
		26	2	6,3%	9	28,1%	14	43,8%	7	21,9%	11	34%	21	66%		19	
		27	2	6,3%	5	15,6%	15	46,9%	10	31,3%	7	22%	25	78%		12	
		28	2	6,3%	7	21,9%	20	62,5%	3	9,4%	9	28%	23	72%		16	
		29	13	40,6%	13	40,6%	6	18,8%	0	0,0%	26	81%	6	19%	F10		
		30	2	6,3%	7	21,9%	11	34,4%	12	37,5%	9	28%	23	72%		15	
		31	1	3,1%	6	18,8%	11	34,4%	14	43,8%	7	22%	25	78%		11	
		32	4	12,5%	8	25,0%	13	40,6%	7	21,9%	12	38%	20	63%		22	
		33	4	12,5%	5	15,6%	5	15,6%	18	56,3%	9	28%	23	72%		14	
		34	9	28,1%	6	18,8%	13	40,6%	4	12,5%	15	47%	17	53%		26	
		35	0	0,0%	2	6,3%	12	37,5%	18	56,3%	2	6%	30	94%		6	
		36	2	6,3%	2	6,3%	4	12,5%	24	75,0%	4	13%	28	88%		10	
		37	1	3,1%	0	0,0%	7	21,9%	24	75,0%	1	3%	31	97%		2	
		38	7	21,9%	6	18,8%	5	15,6%	14	43,8%	13	41%	19	59%		24	
		39	2	6,3%	10	31,3%	12	37,5%	8	25,0%	12	38%	20	63%		21	
		40	0	0,0%	0	0,0%	1	3,1%	31	96,9%	0	0%	32	100%		1	
		41	1	3,1%	1	3,1%	10	31,3%	20	62,5%	2	6%	30	94%		5	
		42	3	9,4%	7	21,9%	3	9,4%	19	59,4%	10	31%	22	69%		17	
		43	6	18,8%	12	37,5%	10	31,3%	4	12,5%	18	56%	14	44%	2		
		44	0	0,0%	4	12,5%	11	34,4%	17	53,1%	4	13%	28	88%		9	
		45	1	3,1%	3	9,4%	9	28,1%	19	59,4%	4	13%	28	88%		8	

15.1 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Tabulados los instrumentos, se procedió a realizar un análisis estadístico de la información recolectada, permitiendo obtener una medición global de los factores de riesgo psicosociales de origen intralaboral que influyen en los trabajadores de la organización, con base en dicho análisis se obtienen recomendaciones de acciones efectivas para gestionar los factores de riesgo psicosociales intralaborales dentro de COOTRANSURB.

15.2 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DE ORIGEN INTRALABORAL.

15.2.1 Conceptualización

Los factores de riesgo Psicosociales según la resolución 2646 de 2008, son conceptualizados en su artículo 3° como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.”, para efectos del presente estudio se complementa el concepto de la norma obteniendo que Factores de Riesgo Psicosocial son aspectos tanto del entorno que rodea al trabajador como de sus características individuales, que afectan su salud física, mental y social, como consecuencia de una inadecuada interacción.

Esta identificación y valoración de factores de riesgo psicosocial busca determinar y medir las condiciones intra-laborales que afectan a los trabajadores y que se encuentran estrechamente ligadas a los siguientes aspectos:

- Contenido de la tarea
- Relaciones humanas
- Organización del tiempo de trabajo

- Gestión de personal
- Carga mental

Estos elementos fueron evaluados por medio del instrumento Encuesta para la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales de origen laboral” desarrollado por Bocanument – Berján.

Tabulados y procesados los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento de recolección, se analizaron los resultados, consiguiendo los grados de peligrosidad tanto de cada una de las áreas de clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial como a nivel global.

Por otra parte se identificaron los Factores de Protección y los Factores de Riesgo Psicosocial de acuerdo a su prioridad de intervención, por medio de las escalas de valoración presentadas a continuación:

Tabla 1

Tabla de conversión Encuesta para la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales de origen laboral

Áreas	Grados de peligrosidad		
	Bajo	Medio	Alto
1	9 – 18	19 – 27	28 – 36
2	12 – 24	25 – 36	37 – 48
3	9 - 18	19 - 27	28 - 36
4	7 – 14	15 – 21	22 – 28
5	10 – 20	21 – 30	31 - 40

Tabla 2

Tabla de conversión Encuesta para la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales de origen laboral

Grados de peligrosidad	
Bajo	47 - 94
Medio	95 - 142
Alto	143 - 188

15.2.2 Identificación de factores de riesgo psicosocial

Se identificaron 27 factores de riesgo psicosocial que en la actualidad y según la percepción de los trabajadores influye negativamente en el contexto intra-labora, estos se encuentran ligados a tres fuentes generadoras que son:

- Gestión de personal (Estructura de la organización)
- Organización del tiempo de trabajo (Características laborales)
- Contenido de la tarea

Los factores de riesgo identificados de acuerdo al porcentaje de coincidencia en las respuestas del personal evaluado son:

Tabla 3

Factores de Riesgo Psicosocial identificados, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	%	FUENTE GENERADORA	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN
No se permite la afiliación a alguna asociación sindical	100%	Gestión de Personal	1
No hay un auxilio para la educación de la familia	97%	Gestión de Personal	2
Debe trabajar en horas nocturnas	97%	Organización del Tiempo de Trabajo	3
No hay rotación en el turno de trabajo	97%	Organización del Tiempo de Trabajo	4
No existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo	94%	Gestión de Personal	5
No hay programas de recreación para la familia	94%	Gestión de Personal	6
No se puede doblar turno	94%	Organización del Tiempo de Trabajo	7
Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones	88%	Gestión de Personal	8
La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo o de cooperación	88%	Gestión de Personal	9
No hay un subsidio para vivienda	88%	Gestión de Personal	10
No hay oportunidades de ascender	78%	Gestión de Personal	11
No hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal	78%	Gestión de Personal	12
No se llevan a cabo actividades de reinducción	75%	Gestión de Personal	13
Lo que se gana no está de acuerdo con lo que se hace	72%	Gestión de Personal	14
No se permite la rotación de cargos u oficios	72%	Gestión de Personal	15
No se realizan actividades educativas relacionadas con la salud ocupacional	72%	Gestión de Personal	16
Hay muchas dificultades para obtener un permiso	69%	Gestión de Personal	17
No se puede tomar períodos de descansos cortos	69%	Organización del Tiempo de Trabajo	18
No hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio	66%	Gestión de Personal	19
No se reconoce ni se valora la calidad del desempeño.	66%	Contenido de la Tarea	20
Su desempeño en el trabajo sus aportes no son reconocidos o valorados	63%	Gestión de Personal	21
El salario no permite satisfacer las necesidades básicas	63%	Gestión de Personal	22
No hay pausas o descansos reglamentarios	59%	Organización del Tiempo de Trabajo	23
No hay servicios de salud para la familia	59%	Gestión de Personal	24
No puede descansar los fines de semana	56%	Organización del Tiempo de Trabajo	25
No hay suficiente estabilidad laboral	53%	Gestión de Personal	26
La jornada de trabajo es prolongada	53%	Organización del Tiempo de Trabajo	27

Los factores de riesgo psicosocial identificados deben ser intervenidos de acuerdo a la prioridad de intervención especificada y la fuente que los genera, se observa que la principal fuente generadora de los factores de riesgo psicosocial es la **Gestión de Personal** (relacionadas con la estructura de la organización), con el 70% de los factores de riesgo identificados, el restante 30% tiene su fuente en los **Contenido de la Tarea** y **Organización del Tiempo de Trabajo** (relacionadas con las características laborales); es

por ello que las acciones de intervención del programa de gestión se deben centrar en los aspectos específicos de la **Gestión de Personal**.

Confrontando los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial, con los de la valoración de las áreas obtenemos que en el área 4 que comprende los aspectos de la Gestión de Personal el 63% de las personas encuestadas categorizan los factores presentes en esta área en un nivel **Medio**, un 31% los valora como de **Alto** y un 6% los valora como **Bajo** riesgo lo que permite inferir que la intervención a este nivel debe realizarse de manera urgente lo antes posible, en la tabla 4 se pueden observar los resultados de las valoraciones del área.

Tabla 4

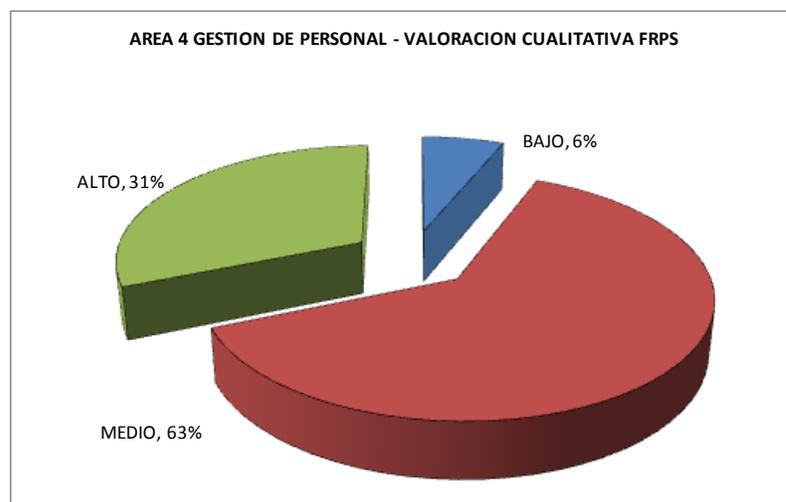
Grados de Peligrosidad Área 4

AREA 4 GESTION DE PERSONAL		
No	%	VALORACIÓN CUALITATIVA
2	6%	BAJO
20	63%	MEDIO
10	31%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 1

Grados de Peligrosidad Área 4



Los principales factores de riesgo psicosocial identificados en esta área inciden directamente en las relaciones intra-laborales y la estructura organizacional, en los cuales la influencia de aspectos tales como:

- Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones
- La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo o de cooperación
- No hay oportunidades de ascender
- No hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal
- Lo que se gana no está de acuerdo con lo que se hace
- No se permite la rotación de cargos u oficios
- Hay muchas dificultades para obtener un permiso
- El desempeño en el trabajo y aportes no son reconocidos o valorados
- El salario no permite satisfacer las necesidades básicas
- No hay suficiente estabilidad laboral

Son factores propios del tipo de tareas que ejecutan los conductores y la forma como está diseñado el cargo, hace necesario evaluar área por área con el fin de delimitar acciones efectivas de intervención de los factores de riesgo identificados.

Tabla 5

Grados de Peligrosidad Área 3

AREA 3 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO		
No.	%	VALORACIÓN CUALITATIVA
9	28%	BAJO
23	72%	MEDIO
0	0%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 2

Grados de Peligrosidad Área 3



Los principales factores de riesgo psicosocial identificados en esta área y que inciden directamente con las características laborales:

- La jornada de trabajo es prolongada
- No puede descansar los fines de semana
- No hay pausas o descansos reglamentarios
- No se puede tomar períodos de descansos cortos
- Se doblan los turnos
- No hay rotación en el turno de trabajo
- Se debe trabajar en horas nocturnas

15.2.3 Identificación de factores de protección psicosocial

Se identificaron de igual manera factores protectores que le dan equilibrio al sistema y que influyen positivamente en el desempeño y en el ambiente laboral, estos factores protectores se configuran como condiciones que

influyen positivamente en el bienestar y la salud de los conductores de COOTRANSURB.

Tabla 6

Factores de Protección Psicosocial

FACTOR DE PROTECCIÓN	%	FUENTE GENERADORA	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN
No trabajan horas extras	53%	Organización del Tiempo de Trabajo	1
Los jefes son estrictos en cuanto al cumplimiento del horario	56%	Gestión de Personal	2
Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o trabajo	59%	Gestión de Personal	3
El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas	63%	Contenido de la Tarea	4
Autonomía en el ritmo de Trabajo	69%	Organización del Tiempo de Trabajo	5

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Los factores protectores si bien son condiciones que garantizan bienestar, al igual que los factores de riesgo, deben ser intervenidos prioritariamente con el fin de garantizar su continuidad en el tiempo.

La principal fuente generadora de factores de protección en la organización es el Área 3 y 4 Organización del Tiempo de Trabajo y la Gestión de Personal ambas con el 40%, le sigue el Área 1 Contenido de la tarea con una valoración del 20%.

Los principales factores protectores psicosociales identificados permiten establecer la influencia positiva de la interacción adecuada de los conductores con su entorno extra-laboral, en el sentido que la ausencia horas extras y el tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas, y dan cuenta de la importancia que para el conductores el dedicarle tiempo disponible a su familia.

Dentro de las políticas establecidas en la organización, se evidencia un adecuado manejo de personal en cuanto al trato de los jefes hacia los

conductores, como son: el ser estrictos en cuanto al cumplimiento del horario; el impartir instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o trabajo y la autonomía en el ritmo de trabajo, reflejan la importancia de políticas organizacionales bien definidas que brindan a los trabajadores un buen desarrollo de las tareas asignadas. Estos factores protectores deben mantenerse por medio de estrategias activas implementadas por la organización.

Por otra parte se identificaron elementos de suma importancia para el programa de gestión de los factores de riesgo psicosocial, ya que se constituyen en grandes fortalezas dentro del ambiente psicosocial de la organización, estos factores se detallan en la tabla 7.

Tabla 7

Factores de Protección Psicosocial, Fortalezas Identificadas, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

GRANDES FORTALEZAS	%	FUENTE GENERADORA
Puede hablar sin dificultad con sus jefes	100%	Relaciones Humanas
En general, se entiende bien con sus compañeros de trabajo	100%	Relaciones Humanas
Las tareas que realiza estan de acuerdo con sus habilidades	97%	Contenido de la Tarea
Los jefes son amables y cordiales al hablar	97%	Relaciones Humanas
Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva	94%	Relaciones Humanas
El trabajo implica diversidad de tarea	91%	Contenido de la Tarea
Las funciones son suficientemente claras	84%	Contenido de la Tarea
Se hace induccion al personal nuevo	84%	Gestion de Personal
Tiene posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo	81%	Contenido de la Tarea
Existen manuales de funciones claros y especificos	81%	Gestion de Personal

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

15.2.4 Valoración de los factores de riesgo psicosocial

La valoración cuantitativa y cualitativa de los factores de riesgo psicosocial va ligada a las puntuaciones obtenida por cada área de gestión en el proceso de evaluación, así como la prioridad de intervención de los factores de riesgo

psicosociales se asocia el grado de peligrosidad que obtenga por valoración cada área:

Área 1 Contenido de la tarea

Tabla 8

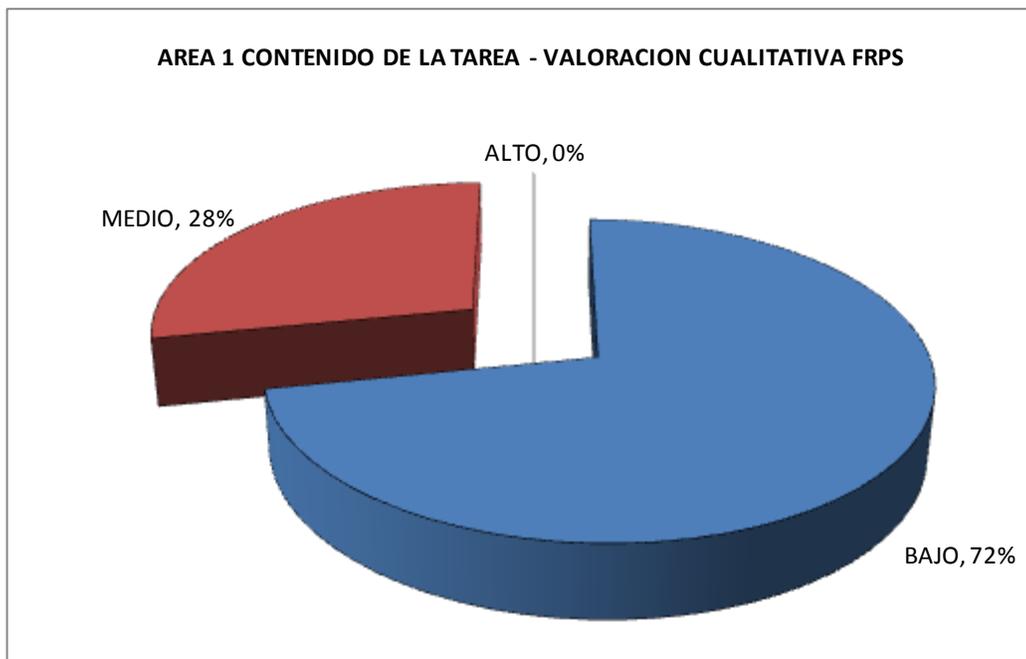
Grados de Peligrosidad Área 1, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

AREA 1 CONTENIDO DE LA TAREA		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
23	72%	BAJO
9	28%	MEDIO
0	0%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 3

Grados de Peligrosidad Área 1, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial



El nivel de peligrosidad de los factores de riesgo psicosocial que tiene como fuente los contenidos de las tareas obtuvo una valoración de riesgo bajo, esta área contiene un factor de riesgo identificado, sin embargo presenta también las mayores fortalezas detectadas ligadas a la compatibilidad de las

tareas con los conocimientos, aptitudes e intereses de los trabajadores, es importante realizar intervención al factor de esta área en el corto plazo, este factores de riesgo es:

1. Sobrecarga cualitativa (Tareas difíciles o complejas)

Área 2 Relaciones Humanas

Tabla 9

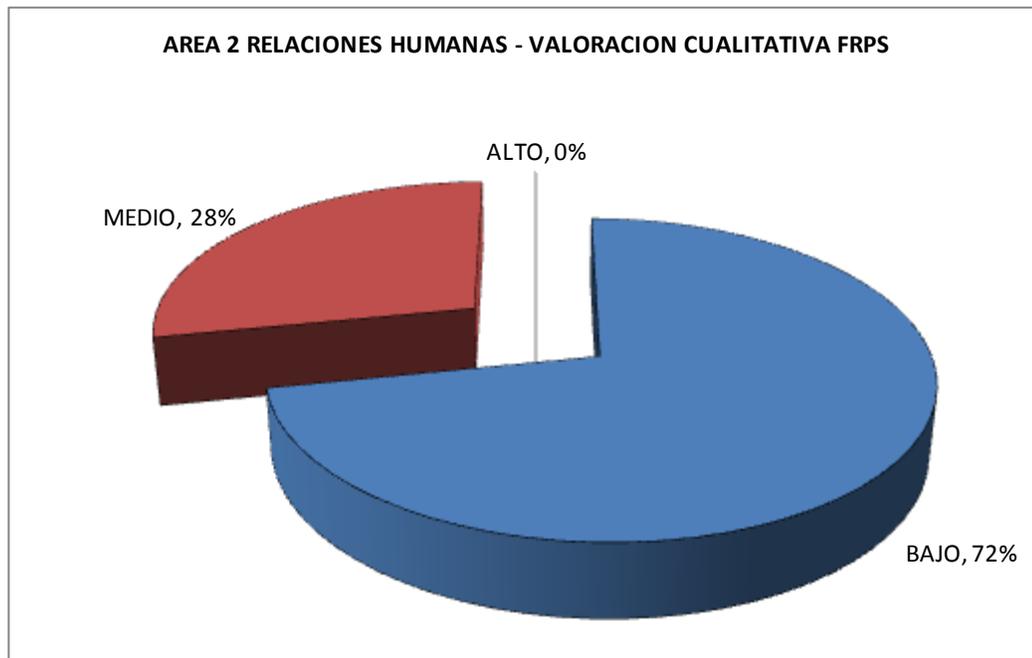
Grados de Peligrosidad Área 2, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

AREA 2 RELACIONES HUMANAS		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
23	72%	BAJO
9	28%	MEDIO
0	0%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 4

Grados de Peligrosidad Área 2, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Agosto 2010.



Las relaciones interpersonales en el entorno de COOTRANSURB, se constituye como una fortaleza en los procesos comunicativos, en el trabajo en equipo así como en la importancia significativa de la cooperación dentro de la percepción de las relaciones por parte de los trabajadores.

Área 3 Organización del Tiempo de Trabajo

Tabla 10

Grados de Peligrosidad Área 3, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

AREA 3 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
9	28%	BAJO
23	72%	MEDIO
0	0%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 5

Grados de Peligrosidad Área 3, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial



Aunque un 40% de factores protectores se encuentran dentro de esta área, factores de riesgo tales como no hay rotación en el turno; no hay pausas de descanso entre otros, ubica los factores de riesgo del área tres en un nivel de peligrosidad **Medio**.

Área 4 GESTIÓN DE PERSONAL

La gestión administrativa del recurso humano es una debilidad dentro del contexto de la organización, y como fuente de factores de riesgo psicosociales refleja un medio y alto nivel de peligrosidad, como se puede observar en la tabla a continuación

Tabla 11

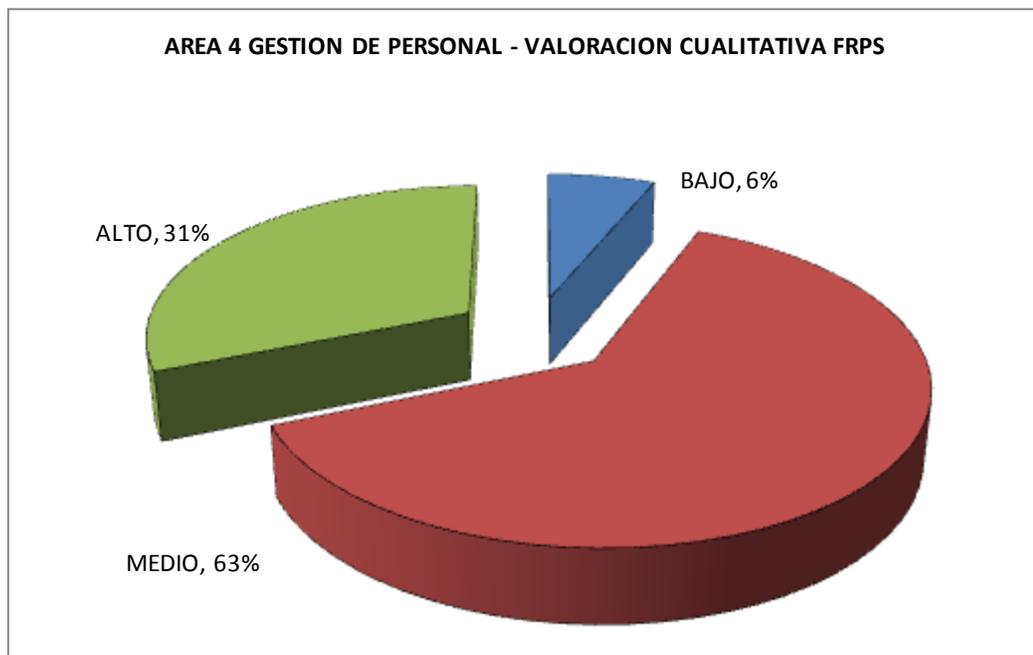
Grados de Peligrosidad Área 4, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

AREA 4 GESTION DE PERSONAL		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
2	6%	BAJO
20	63%	MEDIO
10	31%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 6

Grados de Peligrosidad Área 4, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial



Este nivel de valoración permite inferir que los siguientes factores de riesgo Psicosociales presenta una alta probabilidad de afección de la población trabajadora:

- Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones
- La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo o de cooperación
- No hay oportunidades de ascender
- No hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal
- Lo que se gana no está de acuerdo con lo que se hace
- No se permite la rotación de cargos u oficios
- Hay muchas dificultades para obtener un permiso
- El desempeño en el trabajo y aportes no son reconocidos o valorados
- El salario no permite satisfacer las necesidades básicas
- No hay suficiente estabilidad laboral

Valoración Global

Desde una perspectiva global la valoración de los riesgos está dada de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 12

Grados de Peligrosidad Global, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

GLOBAL		
VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
2	6%	BAJO
30	94%	MEDIO
0	0%	ALTO

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

Grafica 7

Grados de Peligrosidad Global, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

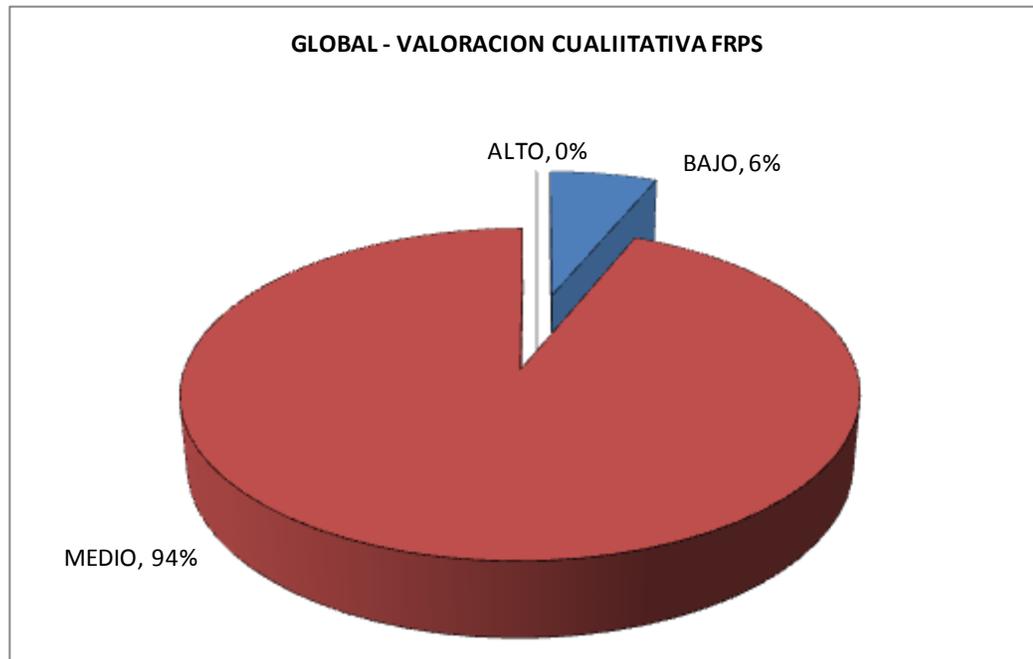


Tabla 13

Grados de Peligrosidad Global, Encuesta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

AREAS	GRADO DE PELIGROSIDAD	INTERVENCION
AREA 1 CONTENIDO DE LA TAREA	BAJO	Los Factores de Riesgo Psicosociales requieren "Atención progresiva y vigilancia"
AREA 2 RELACIONES HUMANAS	BAJO	Los Factores de Riesgo Psicosociales requieren "Atención progresiva y vigilancia"
AREA 3 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	MEDIO	Los Factores de Riesgo Psicosociales demandan "Atención urgente o lo antes posible"
AREA 4 GESTION DE PERSONAL	MEDIO	Los Factores de Riesgo Psicosociales demandan "Atención urgente o lo antes posible"
GLOBAL	MEDIO	Los Factores de Riesgo Psicosociales demandan "Atención urgente o lo antes posible"

Fuente: Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales COOTRANSURB

El tratamiento que debe darse a los factores de riesgo psicosocial en general, es el de un nivel de peligrosidad medio, se manifiesta un marcado desequilibrio entre los factores protectores y los factores de riesgo psicosocial tanto a nivel cuantitativo como a nivel cualitativo, se evidencia que es mayor el número de factores de riesgo psicosocial, que de los factores protectores, elemento propio para la ejecución efectiva de un

programa de intervención que al minimizar el impacto de los factores de riesgo, redundarían en mayor bienestar bio-psico-social de los conductores.

16. CONCLUSIONES

En el estudio no se tuvieron en cuenta para la selección de la muestra: la edad, la antigüedad en el cargo ni las rutas del conductor.

A partir del presente estudio descriptivo realizado a una muestra de conductores de COOTRANSURB, se obtuvo una identificación de tendencias generales sobre las percepciones de la población laboral en cuanto a la valoración de los factores de riesgo psicosociales intra-laborales.

Estos resultados muestran que los Conductores de COOTRANSURB, están expuestos a una serie de riesgos psicosociales que desencadenan estrés laboral, los cuales están relacionados con las características del trabajo y la estructura organizacional.

Con esta investigación, se concluye que el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, puede afectar el bienestar físico y psicológico del conductor. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud de la cooperativa. Por lo tanto, el área de GESTION HUMANA deberá fortalecer su misión de desarrollar y mantener la calidad de vida de las personas que integran el recurso humano de una organización, mejorando los aspectos de las condiciones de trabajo, que pueden resultar negativa para su bienestar psicosocial, con el fin de satisfacer las necesidades individuales del empleado y convertir a la organización en un lugar agradable, saludable y atractivo.

La presente investigación representa un medio de servir a las necesidades organizacionales de una empresa, en relación con uno de sus procesos más

importantes de GESTION HUMANA como es el de Salud Ocupacional, al tiempo que el ejercicio profesional y especializado en el área de talento humano, se fortalece a través de la experiencia compartida entre los conocimientos adquiridos durante la formación de esta especialización y la praxis investigativa.

Las conclusiones que arroja el estudio para cada uno de los aspectos son:

Se identificaron 27 factores de riesgo psicosociales que en la actualidad según la percepción de los trabajadores, afectan las diferentes áreas de trabajo de la organización, estos factores de acuerdo a su prioridad de intervención son:

Relacionados con la estructura organizacional (Gestión de Personal):

1. No se permite la afiliación a alguna asociación sindical
2. No hay un auxilio para la educación de la familia
3. No existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo
4. No hay programas de recreación para la familia
5. Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones
6. La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo o de cooperación
7. No hay un subsidio para vivienda
8. No hay oportunidades de ascender
9. No hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal
10. No se llevan a cabo actividades de reinducción
11. Lo que se gana no está de acuerdo con lo que se hace
12. No se permite la rotación de cargos u oficios
13. No se realizan actividades educativas relacionadas con la salud ocupacional

14. Hay muchas dificultades para obtener un permiso
15. No hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio
16. No se reconoce ni se valora la calidad del desempeño.
17. Su desempeño en el trabajo sus aportes no son reconocidos o valorados
18. El salario no permite satisfacer las necesidades básicas
19. No hay servicios de salud para la familia
20. No hay suficiente estabilidad laboral

Relacionados con las características del trabajo (Organización del tiempo de trabajo):

1. Debe trabajar en horas nocturnas
2. No hay rotación en el turno de trabajo
3. No se puede doblar turno
4. No se puede tomar períodos de descansos cortos
5. No hay pausas o descansos reglamentarios
6. No puede descansar los fines de semana
7. La jornada de trabajo es prolongada

La principal fuente generadora de factores de riesgo psicosociales es la gestión de personal y Organización del tiempo de trabajo, las cuales son valoradas con un grado de peligrosidad medio y cuya intervención deberá ser urgente y a corto plazo, esta intervención debe centrarse en la evaluación de los procesos de Gestión Humana por lo que se sugiere implementar políticas, procedimientos y programas encaminados al bienestar de los conductores. Por otra parte se deben establecer estrategias que permitan una adecuada planeación en cuanto a la organización del trabajo.

De igual forma se identificaron factores protectores que deben ser intervenidos a fin de hacerlos consistentes y durables en el tiempo, de

manera que permitan equilibrar y minimizar los efectos de los factores de riesgo psicosociales, estos factores protectores son:

1. No trabajan horas extras
2. Los jefes son estrictos en cuanto al cumplimiento del horario
3. Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o trabajo
4. El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas
5. Autonomía en el ritmo de Trabajo

El entorno organizacional de COOTRANSURB ofrece a sus trabajadores grandes fortalezas en cuanto a factores de protección psicosocial estas son:

1. Puede hablar sin dificultad con sus jefes
2. En general, se entiende bien con sus compañeros de trabajo
3. Las tareas que realiza están de acuerdo con sus habilidades
4. Los jefes son amables y cordiales al hablar
5. Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva
6. El trabajo implica diversidad de tarea
7. Las funciones son suficientemente claras
8. Se hace inducción al personal nuevo
9. Tiene posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo
10. Existen manuales de funciones claros y específicos

Estas fortalezas la percepción del entorno intra-laboral de los conductores de la empresa y se constituyen en los pilares para la ejecución de adecuados procesos de gestión de los factores de riesgo psicosociales.

La continuidad de este proceso demanda una evaluación más exhaustiva de las condiciones abarcadas por el presente estudio, esta exhaustividad significa evaluar discriminadamente área por área de trabajo, desde tres perspectivas, en primer lugar la delimitación de las variables sociodemográficas de la población permitiendo generar indicadores extralaborales, desde la evaluación objetiva por medio del análisis ocupacional y reafirmar las tendencias identificadas con una revaloración de los factores de riesgo psicosociales que permita identificar los factores de riesgo que afectan cada área específica de la organización. Con la triangulación de estos insumos será posible delimitar un programa de gestión o de vigilancia epidemiológica de factores de riesgos psicosociales, efectivo y ajustado a la realidad. Con esto, también se permitirá confrontar los datos objetivos de la empresa, con la percepción presentadas por los conductores en la presente investigación, para determinar el nivel de certeza que tiene esta percepción.

Las medidas de cambio logradas en la Cooperativa obedecerán al propósito de optimizar su cultura, con lo cual se alcanzará el objetivo de la calidad que promueve dentro de sus procesos; pero sobre todo, al mejorar el ambiente de trabajo en los Conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, creando un clima laboral saludable y favorable a todas las personas y propicio para su desarrollo integral, de este modo COOTRANSURB tendrá más posibilidades de lograr ventajas competitivas en el mercado.

Articular el trabajo del área de RRHH y SSOMA, con el fin de diseñar indicadores de gestión que les permita conocer la situación de los procesos y facilitar la toma de decisiones con base en datos estadísticos, esto se traduce en capacitaciones, en prevención de riesgos psicosociales,

actividades que favorezcan la salud psicofísica del trabajador y la integración de su familia a su lugar de trabajo.

Efectuar futuras investigaciones cuyo objetivo esté orientado a conocer no solo los factores de riesgo de estrés laboral a nivel organizacional sino también individual, que permita comprender los recursos de afrontamiento que tiene cada empleado ante las exigencias de su ambiente de trabajo.

17. RECOMENDACIONES

Establecer mecanismos de intervención con el apoyo de la ARP, para garantizar el buen funcionamiento de un programa de salud ocupacional, el cual consistirá en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud tanto física como mental, individual y colectiva de los conductores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en su sitio de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

Socializar a los directivos de la Cooperativa Cootransurb, Conductores de Transporte Urbano afiliados y al área de RRHH, los resultados de la encuesta de valoración de factores de riesgo psicosociales y con base en los lineamientos propuestos proponer a la Cooperativa COOTRANSURB estrategias de intervención, para la promoción, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral relacionado con las características laborales y la estructura organizacional, en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena.

Un ejemplo de una estrategia es la elaboración de una guía de prevención teniendo en cuenta los siguientes pasos:

Objetivo: Elaborar Guías de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo que contribuyan a garantizar la seguridad y la salud mental de los Conductores de Transporte Urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena.

Descripción: El programa constaría de 3 fases:

1. Tomar como punto de partida el diagnóstico arrojado por esta investigación.
2. Profundizar los resultados de esta investigación, es decir, utilizar la Técnica de Grupos Focales que permita ampliar la información encontrada, utilizando el conocimiento derivado de la experiencia de quienes están viviendo las condiciones de trabajo origen del riesgo. Ellos reúnen una parte del conocimiento que no es sustituible y que es complementario al técnico.
3. El diseño e implantación de protocolos de actuación sobre las características concretas de la organización que generan los riesgos psicosociales y que fueron encontrados con mayor índice dentro de la muestra participante.

Para la puesta en marcha de esta guía, se propone la constitución de un Comité Anti-Riesgo conformado por integrantes de RRHH, SSOMA y representantes de la Gerencia, debido a que este saber compartido permitiría comprender mejor la situación y así poder proponer acciones específicas de intervención, que ayuden a disminuir los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral.

Para el diseño de las guías se propone partir de dos ejes de intervención:

1. Eje Individual: Luego de haberse identificado los factores de riesgo psicosocial y de haber ampliado la información obtenida por medio de grupos focales, se recomienda comunicar a la población objeto los agentes causales de riesgo psicosocial y lograr hacerlos conscientes de la situación. De igual manera, sensibilizarlos en cuanto a las posibilidades de solución de la situación y al manejo inteligente de aquellas condiciones de trabajo para poder contrarrestarlas.

Asimismo, se recomienda la participación de la Administradora de riesgos Profesionales A.R.P. en relación con la educación para la salud de los trabajadores, con el fin de ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el nivel de riesgo psicosocial en su trabajo. Se pueden emplear Seminarios talleres basados en metodología vivencial y dinámica por medio de videos, estudios de casos de empresas del sector, charlas, distribución de carteleras informativas y preventivas, entre otros recursos.

Para este punto de la propuesta se recomienda la participación del Gerente para que bajo un esfuerzo articulado con el área de Salud Ocupacional se logren ejecutar capacitaciones en el uso de estrategias para la administración del tiempo, la priorización de problemas, el desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como entrenar para el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva y en el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

En forma complementaria, crear el Departamento de Bienestar y Desarrollo quien podría participar en este eje por medio de la promoción y fortalecimiento de una política que sea favorable para las familias de los trabajadores, a través de programas en conjunto con actividades culturales, deportivas y recreativas para el bienestar psicosocial del trabajador.

2. Eje Organizacional: Este consistiría en contrarrestar aquellas condiciones del contexto de la cooperativa que están representando un riesgo psicosocial alto para los trabajadores, las cuales corresponden al Proceso del area de RRHH de la Cooperativa.

18. BIBLIOGRAFIA

AYALA, Carlos. Legislación en salud ocupacional y riesgos profesionales. Bogotá: Ediciones salud laboral Ltda., 2004- 2005. 878 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento humano. Bogotá: Ed. Mc Graw Hill, 2002. 240 p.

KARASEK, Richard & THEORELL, Therese. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basics Books, 1990. 142 p.

KOMPIER, Michael y LEVY, Luis. Estrés en el trabajo: Causas, efectos y prevención. Madrid: Ed. Martínez Roca. 1995. 107 p.

LAZARUS, Richard. Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Ed. Desclée De Brouwer S.A., 2000. 156 p.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 1016. Colombia: 31 de Marzo de 1989. Internet: http://ley100.com/res_1016de1989.pdf.

19. ANEXO 1

ENCUESTA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (Bocanument & Borja, 1996)

EDAD _____

SEXO: M ____ F ____

ESCOLARIDAD: Primaria ____ Secundaria ____ Técnico ____

Universitaria ____ Post grado ____

EMPRESA DONDE TRABAJA: _____

CARGO U OFICIO: _____

AREA A LA QUE PERTENECE: OPERATIVA ____ ADMINISTRATIVA ____

TIPO DE VINCULACIÓN: _____

INSTRUCCIONES: Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de frecuencia en relación con los distintos aspectos de su trabajo en la Organización. escoja sinceramente para cada pregunta una de las cuatro alternativas de respuesta y márquela con una círculo.

- Casi siempre (CS)
- La gran mayoría de veces (LMV)
- Algunas veces (AV)
- Casi Nunca (CN)

AREA 1: CONTENIDO DE LA TAREA:

PREGUNTAS	CS	LMV	AV	CN
1. ¿Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2. ¿Tiene posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3. ¿Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?	4	3	2	1
4. ¿Sus funciones o tareas son suficientemente claras?	1	2	3	4
5. ¿Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
6. ¿Se siente satisfecho(a) con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7. ¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

AREA 2: RELACIONES HUMANAS

PREGUNTAS	CS	LMV	AV	CN
8. ¿Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
9. ¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10. ¿Trabaja usted solo?	4	3	2	1
11. Cuando lo supervisan ¿Lo hacen de manera positiva?	1	2	3	4
12. ¿Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4
13. En general, ¿Se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4

AREA 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

PREGUNTAS	CS	LMV	AV	CN
14. ¿La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15. ¿Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16. ¿Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17. ¿Debe trabajar en horas nocturnas?	4	3	2	1
18. Durante la jornada de trabajo, ¿Hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19. Durante el turno, ¿Puede tomar periodos de descansos cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20. ¿Puede doblar turno?	4	3	2	1
21. ¿Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22. ¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	1	2	3	4

AREA 4: GESTIÓN DE PERSONAL

PREGUNTAS	CS	LMV	AV	CN
23. ¿Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24. ¿Se llevan a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25. ¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o trabajo?	1	2	3	4
26. ¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27. ¿Hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4

28. ¿Se realizan actividades educativas relacionadas con la salud ocupacional?	1	2	3	4
29. ¿Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30. ¿Se permite la rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
31. ¿Hay oportunidades de ascender, basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32. ¿El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?	1	2	3	4
33. ¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34. ¿Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35. ¿Hay programas de recreación para la familia?	1	2	3	4
36. ¿Hay un subsidio para vivienda?	1	2	3	4
37. ¿Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38. ¿Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
39. ¿Su desempeño en el trabajo sus aportes son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40. ¿Es permitida la afiliación a alguna asociación sindical?	1	2	3	4
41. ¿Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo o cooperativa?	1	2	3	4
42. ¿Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	1	2	3	4
43. ¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44. ¿La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo o de cooperación?	4	3	2	1
45. ¿Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
46. ¿Se ejecuta un programa de salud ocupacional?	1	2	3	4

AREA 5: ALTERACIONES FISICAS Y PSIQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO

CUANDO USTED TIENE PROBLEMAS EN SU TRABAJO:

PREGUNTAS	CS	LMV	AV	CN
47. ¿Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48. ¿Siente mareos?	4	3	2	1
49. ¿Siente ganas de vomitar?	4	3	2	1
50. ¿Siente gastritis?	4	3	2	1
51. ¿Le da diarrea?	4	3	2	1
52. ¿Le da estreñimiento?	4	3	2	1
53. ¿Le duele la espalda?	4	3	2	1
54. ¿Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55. ¿Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56. ¿Le sudan las manos?	4	3	2	1
57. ¿Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58. ¿Siente rasquiña o picazón en la piel?	4	3	2	1
59. ¿Se le brota la piel?	4	3	2	1
60. ¿Le dan muchos deseos de dormir?	4	3	2	1
61. ¿Duerme mal?	4	3	2	1
62. ¿Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63. ¿Se le quita el apetito?	4	3	2	1
64. ¿Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
65. ¿Tiene dificultades para concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66. ¿Siente inseguridad?	4	3	2	1
67. ¿Siente temor pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68. ¿Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69. ¿Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70. ¿Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1

71. ¿Se desespera?	4	3	2	1
72. ¿Se siente triste?	4	3	2	1
73. ¿Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74. ¿Se siente frustrado?	4	3	2	1
75. ¿Siente deseos de llorar?	4	3	2	1
76. ¿Se deprime?	4	3	2	1
77. ¿Siente que su actividad sexual le disminuye?	4	3	2	1
78. ¿Presenta dificultades para realizar las tareas?	4	3	2	1
79. ¿Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80. ¿Tiene dificultades para mantenerse quieto?	4	3	2	1
81. ¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82. ¿Fuma mucho?	4	3	2	1
83. ¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84. ¿Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85. ¿Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

ANEXO 2