

JORNADAS DE TRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: SU  
INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS, ROTACIÓN Y AUSENTISMO EN LOS  
OPERADORES DE TRANSPORTE PUBLICO EN EL SITP

CAROL JOHANA AMAYA RAMÍREZ,  
CESAR AUGUSTO CRUZ CASTILLO,  
NANCY ALEJANDRA DELGADO SÁNCHEZ,  
RAÚL HORACIO GAMBOA GALVIS,  
FRANCY LISETH SOLER TRIVIÑO

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES  
BOGOTÁ D.C.  
2018

JORNADAS DE TRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL: SU  
INFLUENCIA EN LOS NIVELES DE ESTRÉS, ROTACIÓN Y AUSENTISMO EN LOS  
OPERADORES DE TRANSPORTE PUBLICO EN EL SITP

CAROL JOHANA AMAYA RAMÍREZ,  
CESAR AUGUSTO CRUZ CASTILLO,  
NANCY ALEJANDRA DELGADO SÁNCHEZ,  
RAÚL HORACIO GAMBOA GALVIS,  
FRANCY LISETH SOLER TRIVIÑO

Trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones

Mg. YAIR GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES  
BOGOTÁ D.C.

2018

Nota de aceptación

---

Firma decano de la Facultad

---

Firma primer jurado

---

Firma segundo jurado

Bogotá, D.C., Enero de 2018

## **Dedicatoria**

A Dios, a nuestros padres, hermanos, esposos(a), hijos y colegas por su constancia, optimismo y apoyo incondicional durante todo nuestro proceso de formación.

A nuestra familia por su apoyo para la consecución de este proceso de formación.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la Doctora Luz Esperanza Buitrago y nuestro director Yair González por su paciencia, apoyo, guía e invaluable aportes y orientaciones para llevar a cabo este proyecto de investigación.

A la Universidad Piloto de Colombia

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la elaboración de este proyecto.

## Tabla de contenido

	Pág.
Introducción .....	14
1. Planteamiento del problema .....	16
1.1. Justificación.....	20
1.2. Objetivos .....	28
1.2.1. Objetivo General .....	28
1.2.2. Objetivos Específicos .....	28
2. Marco Referencial .....	29
2.1 Marco Legal .....	29
2.1.1. Normatividad Vigente .....	29
2.2 Marco contextual.....	32
2.2.1. Movilidad .....	32
2.2.2 Historia Transporte Bogotá .....	33
2.2.3. Modalidad de transporte o tipos de transporte en Bogotá.....	35
2.2.4. El SITP .....	37
3. Infraestructura de la ciudad de Bogotá.....	43
3.1. Nivel de accidentalidad en el Sistema Integrado de Transporte Público SITP en Bogotá... 51	
4. Antecedentes.....	57

5. Riesgo psicosocial .....	60
5.1. Definiciones Riesgo Psicosocial .....	60
5.1.1. Factores Intralaborales .....	61
5.1.2. Factores extralaborales .....	64
5.1.3 Factores individuales .....	66
5.1.4. Otras definiciones de riesgo psicosocial .....	67
5.2. Factores protectores.....	68
5.3. El Estrés.....	70
5.4. Enfermedades Psicosomáticas relacionadas con Estrés .....	72
5.5. Bienestar laboral y Calidad de Vida.....	74
6. Marco Metodológico .....	77
6.1. Diseño.....	77
6.2. Participantes .....	78
6.3. Estrategias de recolección de la información .....	79
6.4. Fases .....	79
6.5. Criterios Éticos de la investigación.....	80
7. Resultados .....	88
8. Discusión .....	88
Conclusiones .....	93
Recomendaciones.....	96
Referencias .....	98
Anexos.....	105

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Buses de Bogotá.....	16
Figura 2. Mapa de Bogotá.....	33
Figura 3. Tranvía de Bogotá.....	34
Figura 4. Vehículo Articulado Transmilenio .....	36
Figura 5. Vehículo Biarticulado Transmilenio.....	37
Figura 6. Zonas del SITP: División en la ciudad de Bogotá del SITP, Zonas Operacionales y zona neutra. ....	38
Figura 7. Vehículo Alimentador Transmilenio .....	39
Figura 8, Vehículo de servicio urbano o zonal SITP .....	39
Figura 9. Vehículo de Servicio Complementario SITP.....	40
Figura 10. Vehículo Especial SITP .....	41
Figura 11. Valor del pasaje para servicios troncales y Zonales .....	41
Figura 12. Ventana de Tiempo.....	42
Figura 13. Los caminos que le cambiaron la cara a Bogotá.....	44



Figura 14. Avenida Jiménez con carrera séptima en 1950.....	46
Figura 15. Avenida Jiménez con carrera séptima en 2016.....	47
Figura 16. Avenida Caracas con calle 13 en 1964. ....	48
Figura 17. Avenida Caracas con calle 19 en 2016. ....	48
Figura 18. Carrera Séptima, frente al parque Santander en 1952. ....	49
Figura 19. Carrera Séptima, frente al parque Santander en 2016. ....	49
Figura 20. Carrera 13, desde la plaza de San Victorino en 1930. ....	50
Figura 21. Carrera 13 con calle 19 en 2016. ....	51
Figura 22. Cantidad de pasajeros de buses zonales SITP lesionados.....	53
Figura 23. SITP, más de 11 mil accidentes en los últimos cinco años.....	53

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Ausentismo de los operadores en empresa de transporte público de Bogotá SITP. Año 2017. 18	
Tabla 2. Retiro de operadores en empresa de transporte público SITP, 2016 y 2017 (planta personal actual 1838 trabajadores).....	19
Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales. ....	61
Tabla 4. Definición de Dimensiones Extralaborales .....	64
Tabla 5. Tipos de síntomas relacionados con el estrés.....	72

### Lista de anexos

	Pág.
Anexo 1. Consentimiento informado .....	105
Anexo 2. Entrevista a Profundidad .....	107
Anexo 3. Transcripción entrevista N 1.....	111
Anexo 4. Transcripción entrevista N 2.....	118
Anexo 5. Transcripción entrevista N 3.....	124
Anexo 6. Matriz análisis de sentido .....	136
Anexo 7. Categorías .....	145
Anexo 8. Matriz análisis de sentido .....	157

## **Resumen**

En la presente investigación se pretende identificar la influencia de los factores de riesgo psicosocial como son las largas jornadas de trabajo, en el incremento del estrés, rotación y ausentismo de los conductores de transporte público SITP. De acuerdo a la percepción y experiencia de los diferentes actores viales, se logra determinar los aspectos más relevantes asociados con la presencia de síntomas relacionados con el inadecuado manejo de situaciones que generan estrés que están presentes en el ambiente laboral, desencadenando la aparición de enfermedades psicosomáticas que afectan la integridad física y mental de los trabajadores.

Así mismo este proyecto de investigación resalta la importancia que las empresas cuenten con programas de bienestar estructurados, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados, con el fin de mejorar su calidad de vida y aumentar la satisfacción en el trabajo. De la misma forma la identificación y reconocimiento de diferentes factores protectores, permite mitigar las consecuencias negativas derivadas de la exposición a factores de riesgo psicosocial que a su vez influyen en la prestación del servicio de transporte público en la ciudad.

**Palabras claves:** ausentismo, bienestar, estrés, jornadas de trabajo, riesgo psicosocial, rotación.

## **Abstract**

In this research, we intend to identify the influence of psychosocial risk factors, such as long working hours, in the increase of stress, turnover and absenteeism of public transport drivers SITP. According to the perception and experience of the different road actors, it is possible to determine the most relevant aspects associated with the presence of symptoms related to the inadequate handling of situations that generate stress that are present in the work environment, triggering the appearance of psychosomatic diseases that affect the physical and mental integrity of workers.

This research project highlights the importance that companies have structured welfare programs that allow meeting the needs and expectations of employees, in order to improve their quality of life and increase job satisfaction. In the same way, the identification and recognition of different protective factors allows mitigating the negative consequences derived from exposure to psychosocial risk factors that in turn influence the provision of public transport service in the city.

Key words: absenteeism, well-being, stress, work days, psychosocial risk, rotation.

## **Introducción**

El crecimiento de la ciudad de Bogotá, debido a la gran cantidad de personas que han llegado desde otras regiones a radicarse en el interior y la llamada Guerra del Centavo que se mantuvo durante décadas genero gran demanda en el transporte masivo de pasajeros en la capital del país. Aunque con la salida de los buses antiguos esta guerra ha disminuido aún siguen existiendo inconvenientes en la movilidad, por esto se ha dado lugar al nuevo sistema integrado de transporte público SITP que tiene como objetivo fundamental prestar un servicio organizado, seguro, accesible que garantice la eficiencia y calidad en la atención al usuario.

Este nuevo sistema de transporte ha traído consigo cambios en las condiciones y entornos laborales como lo son las largas jornadas de trabajo, siendo un factor de riesgo psicosocial que influye en el aumento de los niveles de estrés y como consecuencia mayores estadísticas de rotación y ausentismo. Estos aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo logran ocasionar consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los conductores del sistema de transporte público, los cuales pueden generarse por las variaciones en las horas de trabajo y la disponibilidad que incrementa estos tiempos, las condiciones organizacionales, el interacción con los usuarios.

Este proyecto de investigación pretende identificar las estrategias desarrolladas por esta organización para fortalecer la mitigación de riesgos psicosociales. A su vez, describir los aspectos estructurales, logísticos, operativos de la organización y de la ciudad que caracterizan el sistema integrado de transporte y su relación con las jornadas de trabajo de conductores, lo que incluye dentro del

marco teórico: marco legal (normatividad vigente), movilidad y transporte de la ciudad, estructura del servicio, bienestar laboral, riesgo psicosocial, estrés, las enfermedades psicosomáticas, factores psicosociales y factores protectores.

Esta investigación presenta conclusiones y recomendaciones como resultado de la perspectiva de los diferentes actores viales y los autores de la misma, con el fin de proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de vida y la estabilidad laboral de operadores, además para reconocer y fortalecer los factores protectores que sirven como soporte para el manejo y disminución de las situaciones de estrés en los trabajadores.

## **1. Planteamiento del problema**

Una de las premisas de las administraciones anteriores en Bogotá ha sido el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en varios ámbitos, pero la movilidad es el motivo de mayor discusión y problemática. Bogotá es una capital con un índice de migración y de sobrepoblación más allá de los límites, en su momento, cuando se creó el sistema de transporte privado que reemplazó los antiguos y contaminantes automotores, no se dimensionó que la capital del país tendría la tendencia a aumentar su población de forma abismal.

La ciudad ha tenido muchos cambios en las últimas décadas, pero para muchos expertos en movilidad hubo un punto de inflexión en lo que transporte se refiere, y fue el 9 de abril de 1948 con los disturbios y daños en el transporte. Al principio era el Estado el que administraba y operaba el sistema, pero al pasar los años era una carga muy alta por lo que se comenzó a privatizar paulatinamente. Se pasó de un sistema totalmente público a un sistema totalmente privado, lo cuestionable fue que las empresas afiliadas eran las grandes beneficiarias pues explotan un bien público en el que su inversión era mínima.





Figura 1. Buses de Bogotá.

Fuente: (Pergolis y Valenzuela, 2011)

En el año 2000 se creó Transmilenio, sistema de transporte masivo de pasajeros basado en buses inspirado en experiencias exitosas aplicadas en otras ciudades del mundo, como Curitiba y Porto Alegre en Brasil. El sistema Transmilenio se estructura en corredores troncales, con carriles destinados en forma exclusiva para la operación de buses articulados de alta capacidad. Esta red de corredores troncales se integra con rutas alimentadoras, operadas con buses de menor capacidad para incrementar la cobertura del sistema. La operación y control se realiza con el apoyo de un centro de control en el cual se procesa la información suministrada por los buses y las estaciones del sistema permitiendo ajustes en la operación de los buses. “En el año 1999 lo proyectado por el distrito es que Transmilenio en el año 2015 tuviera una cobertura del 80% de los viajes del transporte público.” (Conpes, 2000).

El tema de investigación, que abarca este trabajo, se desarrollará en una empresa de transporte público de Bogotá SITP, en la ciudad de Bogotá, quien tiene bajo su responsabilidad directa la operación, mantenimiento, control y supervisión de cerca de 700 vehículos de transporte público entre los que se encuentran tipologías como microbuses, buses, busetas y padrones. Su planta de

personal supera los 1.900 empleados directos, siendo el cargo de operador el más representativo. Cuenta con más de 200 cargos en el área de mantenimiento y 180 cargos administrativos aproximadamente. En esta cifra no se tiene en cuenta el personal de vigilancia y aseo de 5 patios de operación zonal con más de 45.000 metros cuadrados de área operativa.

El compromiso con Transmilenio ente regulador, es el desarrollo de procesos que tengan en cuenta los requisitos del servicio, necesidades finales de los usuarios, el cuidado con el medio ambiente, la seguridad de las personas. Los operadores de esta empresa del SITP, se catalogan según el vehículo que manejen como Operador I, Operador II, Operador III y Operador padrón, todos con jornadas laborales extensas debido a las características y necesidades del transporte de la ciudad, a esto se le llaman tablas partidas que significa que, aunque el operador trabaje 8 horas diario, puede estar hasta 12 horas disponible en la empresa.

Los aspectos que involucran el planteamiento del problema relacionados con las largas jornadas laborales y que es objeto de estudio en la empresa de transporte público de Bogotá SITP, se han presentado desde el inicio de la operación, debido a la necesidad del cubrimiento de la misma. A continuación se relacionan las tablas 1 y 2 correspondientes a la rotación y el ausentismo en la empresa en el año 2017.

Tabla 1. Ausentismo de los operadores en empresa de transporte público de Bogotá SITP. Año 2017.

<b>AUSENTISMO OPERADORES 2017</b>			
<b>MES</b>	<b>JUSTIFICADO</b>	<b>NO JUSTIFICADO</b>	<b>TOTAL</b>
ENERO	568	158	726

FEBRERO	599	145	744
MARZO	589	129	718
ABRIL	454	153	607

Fuente: Empresa de Transporte Público de Bogotá SITP. 2017

El ausentismo en los primeros meses del año presenta una cifra de 607 personas que han dejado de asistir a sus labores, de manera justificada por incapacidades u otras encontramos 454 personas y por causas no justificadas 153 operadores han faltado a su jornada laboral.

Tabla 2. Retiro de operadores en empresa de transporte público SITP, 2016 y 2017 (planta personal actual 1838 trabajadores).

<b>RETIROS OPERADORES</b>		
<b>MES</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>
ENERO	90	79
FEBRERO	83	61
MARZO	86	49

---

ABRIL	93	50
<b>TOTAL PLANTA</b>	<b>2004</b>	<b>1838</b>

---

Fuente: Empresa de Transporte Público de Bogotá SITP. 2017

En el año 2016 el mes de abril presenta el mayor número de retiros de personal correspondiente a 93 personas y contaba con una planta de 2004 trabajadores, los porcentajes de rotación se mantienen con poca diferencia en los meses de enero a abril.

Para el año actual los retiros de personal de la empresa más notorios se han presentado durante el mes de enero donde 79 operadores dejaron su puesto de trabajo, a partir del mes de marzo la cifra de deserción laboral ha ido disminuyendo paulatinamente por debajo del 50% en comparación al primer mes del año.

Con un horario promedio de 12 horas laborales, los operadores deben cumplir turnos desde la mañana a tempranas horas, en la tarde y noche. Esto por las horas pico en Bogotá, que aumentan la demanda debido a la gran cantidad de usuarios del sistema y que generan un grado de estrés a los trabajadores por las características de sus funciones y que va asociado a los trancones, la contaminación, la carga laboral, además de las exigencias de los pasajeros y condiciones de las vías. Las largas jornadas de trabajo pueden afectar las condiciones físicas y psicológicas de los operadores y asociarse con una rotación de personal alta, ausentismo y accidentes de trabajo.

## **Pregunta de Investigación**

¿Cómo influyen las jornadas de trabajo en el aumento de del estrés, la rotación y ausentismo de los operadores de SITP?

### **1.1. Justificación**

El trabajo es una actividad del individuo que permite acceder a la satisfacción de sus necesidades y a la realización personal, igualmente involucra las capacidades tanto intelectuales como físicas del mismo. Estos aspectos en conjunto hacen al hombre parte primordial dentro de los procesos productivos, pero es importante aclarar que para acceder a un nivel óptimo de productividad y calidad en la prestación de los servicios, el recurso humano debe tener un adecuado estado de salud enmarcado en los aspectos físicos, biológicos, mentales y sociales. No obstante, “las condiciones laborales desfavorables se convierten en factores de riesgo que pueden impactar negativamente en la salud integral del trabajador.” (Villalobos, 2010).

De acuerdo a la anterior postura, los trabajadores han sido definidos como un recurso, concepto que en la actualidad y a través del interés de algunas organizaciones, trabajadores y la academia, se ha querido resignificar entendiendo al hombre como parte primordial en la construcción de las organizaciones y el motor para alcanzar los objetivos de las mismas. Es parte integral de los profesionales en gestión humana, propender por fortalecer y respaldar una mirada más amplia sobre el trabajador como un ser humano integral con valores y necesidades, que merece reconocimiento y desempeñarse en ambientes de trabajo saludables.

La organización en la que se realiza el presente trabajo investigativo es una de las empresas de transporte público de Bogotá SITP, que cuenta con una trayectoria en el transporte masivo de pasajeros, junto a otras empresas del medio consolidaron una propuesta para

la licitación del SITP. La concesión fue adjudicada el 2 de noviembre de 2010 y como resultado a la empresa le fueron asignadas las zonas del Tintal, Zona Franca y Calle 80.

La empresa cuenta con diferentes tipos de vehículos y en su planta de personal es de 1.900 empleados, el tipo de contrato de trabajo es a término indefinido, con jornadas laborales extensas debido a las características y necesidades del transporte de la ciudad. Estos aspectos pueden influir en la alta rotación que se genera en la empresa y también verse reflejados en las estadísticas de ausentismo, accidentes de trabajo y en el ambiente laboral. Es importante tener en cuenta que en la actualidad:

El entorno laboral está produciendo cambios profundos y cada vez más acelerados: mayor competitividad de las empresas, nuevos avances y desarrollos tecnológicos, aumento de las exigencias de conocimiento del puesto de trabajo, estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones representan mejoras y avances, pero en otras son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan tanto a la salud psíquica como al bienestar de la persona” (González, 2013)

Estos cambios han permitido que las compañías diseñen nuevas estrategias que le permitan mantenerse y ser competitivas en el mercado. Sin embargo, traen consigo aspectos que afectan directamente al empleado en su puesto de trabajo, estos elementos se determinan como riesgos o factores psicosociales, los cuales impactan en el desarrollo adecuado de las funciones y en la mayoría de los casos los altos directivos no ven la importancia de invertir y trabajar en la solución o mejoramiento de los mismos. Es papel primordial de las empresas brindar condiciones óptimas a sus empleados y dedicar parte de sus esfuerzos en el desarrollo de actividades y programas dirigidos a proporcionar bienestar laboral, asegurándose así, de aportar en el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.

El interés de esta investigación es poder delimitar cómo las largas jornadas de trabajo pueden generar un alto nivel de riesgo psicosocial en ésta empresa de transporte, además la influencia de este riesgo en el aumento del estrés, la rotación y el ausentismo de los trabajadores con el fin de brindar posibles estrategias de mitigación y disminución del riesgo para ser aplicadas en la organización.

En el presente estudio se han revisado y analizado algunas definiciones, artículos y autores que se expondrán a continuación, referentes a temas relacionados con estudios de riesgo psicosocial, sus características, consecuencias y las posibles afectaciones en la salud de los trabajadores. Es importante analizar que debido a la innovación y la competitividad que se genera diariamente en el mundo laboral, aparecen nuevos estilos de trabajo que aumentan las demandas y exigencias a los conductores.

Debido a la globalización y cambios en el tipo de organizaciones, condiciones y formas de trabajo, cada país ha implementado diferentes metodologías y políticas para la prevención de estos riesgos laborales, adecuando los puestos de trabajo. El estudio de las variables psicosociales que generan riesgo en el ámbito laboral ha evolucionado a través de la historia y se presenta de diferentes formas según el contexto; es innegable que a lo largo de la historia europea y mundial se presentan conceptos como el estrés y los factores de riesgo y la relación entre sí.

El estrés laboral se ha identificado en diversos informes y resoluciones tanto del Parlamento Europeo como del Comité Económico y Social de las Comunidades Europeas como un asunto de atención clave.

La Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo a través de encuestas realizadas en diferentes organizaciones europeas tanto PYMES y grandes empresas han identificado que cerca de uno de cada tres trabajadores de ese continente padece estrés en el trabajo, las autoridades sanitarias y de seguridad de los estados miembros han identificado el estrés como uno de los riesgos emergentes

más importantes, junto con la manipulación manual, el cambio de organización laboral y la categoría de riesgo de los trabajadores jóvenes. (Comisión Europea, 2000).

La mayor parte de los investigadores concuerda en que los factores del entorno laboral pueden causar estrés en los empleados. A nivel ocupacional se ha definido la existencia de los tipos de riesgos a los que puede estar expuesto un trabajador tales como: Físicos, biológicos, biomecánicos, químicos y psicosociales. La exposición a riesgos físicos en el trabajo puede asociarse a la ansiedad que, a su vez, es el motor del estrés laboral. Los riesgos psicosociales se definen como los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental, que pueden causar un daño psicológico, social o físico.

El factor de riesgo identificado como jornadas de trabajo, ha llamado la atención al grupo de investigación y se convierte en un tema importante de estudio, con el fin de analizar cómo afecta las condiciones laborales, el contexto del trabajador y el tipo de funciones que desempeñan, aumentando la presencia del estrés. Las extensas jornadas laborales pueden afectar la salud, la motivación y el desempeño de los empleados, lo que a su vez, impacta de manera directa la percepción y la imagen que tiene los usuarios de la prestación del servicio de transporte público en Bogotá.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema psicosocial en el trabajo es: Los Factores Psicosociales en el Trabajo, Reconocimiento y Control, publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. “En 1974 existe una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.” (Moreno y Baez , 2010)

En los últimos años el panorama Europeo con respecto al riesgo psicosocial, ha seguido evolucionando para implementar prácticas saludables que permitan reducir el estrés en los trabajadores, mejorando así, la calidad de vida como es el caso de Inglaterra e Irlanda,



muestran la implementación de las normas de gestión (*Management Standards*), este proceso contempla buenas prácticas de gestión en relación con los seis principales riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: las exigencias del trabajo, el control, el apoyo de la dirección y compañeros, las relaciones en el trabajo, la claridad del rol y el cambio organizacional. En el estudio realizado para la implementación de las normas de gestión en Irlanda se da cuenta del desarrollo de un nuevo estándar de gestión específico de los riesgos Psicosociales, el PAS1010 Portugal y casos desarrollados en los que se combina la investigación, partiendo de diversos modelos de estrés, con el diagnóstico y evaluación de los riesgos psicosociales y las intervenciones profesionales. (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC, 2013)

Poco a poco la importancia de estos conceptos y su estudio han ido creciendo para formar parte de investigaciones y análisis formales.

La unión Europea busca soluciones prácticas y acertadas para afrontar la problemática del riesgo psicosocial, es así como en la semana Europea de 2002 se identificaron componentes importantes como son: que la participación de los trabajadores es fundamental para la consecución de soluciones sostenibles y que el enfoque de gestión de riesgos integrado basado en la participación y la formación de los trabajadores, es imprescindible para el diseño y la aplicación con éxito de medidas destinadas a abordar el estrés, la intimidación y la violencia; se concluyó que en cada país y en la Unión Europea en su conjunto, es preciso realizar una evaluación de la infraestructura, la experiencia, los conocimientos y los recursos disponibles para la gestión de los riesgos psicosociales. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002)

A nivel general los riesgos psicosociales se han relacionado estrechamente con los altos niveles de estrés y con los índices elevados de ausentismo y enfermedades laborales. Al hablar del estrés, se define como una respuesta del organismo frente a una situación en la que el individuo, no cuenta con los recursos necesarios para resolverla o manejarla. En el caso de los operadores de transporte público,

es aún más peligroso que se presente cuando una persona está conduciendo un vehículo. “El estrés, entonces, va en contravía de la actitud positiva, preventiva y atenta que todo conductor debe tener a la hora de manejar un vehículo. (Franco, 2012, octubre)

Entre las principales características de los factores de riesgo psicosociales se encuentran su extensión en espacio y en el tiempo, también existe dificultad en su priorización, llegan a afectar a otros riesgos presentes en el trabajo y presentan dificultad en su intervención. La elevada exposición a los factores de riesgo laborales específicos, generan estrés y exacerban alteraciones fisiológicas preexistentes en los trabajadores expuestos, particularmente trastornos músculo esqueléticos y alteraciones de salud mental.

Las características más mencionadas como desencadenantes de estrés en los conductores de autobús son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes se han señalado, además: la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad. (Salazar y Pereda, 2010).

Los conductores de transporte público están expuestos a altos niveles de vigilancia, extrema presión del tiempo, desastres potenciales como consecuencias de un error o falta de atención, exposición a peligros, trabajo nocturno, falta de sitio de descanso, movimientos compulsivos del cuerpo, ejecución de acciones, adquisición y procesamiento de información y condiciones ambientales de trabajo deficientes que actúan como factores de riesgo para estrés. (Gobely Scherff, 1998, 41 (5): 563-580)

La problemática mencionada especialmente asociada a las largas jornadas laborales provoca una notoria influencia en las características propias de la labor. Las condiciones de trabajo se relacionan con el ambiente laboral y han venido sufriendo transformaciones de acuerdo a las necesidades propias de las empresas y pueden generar un aumento en los niveles de estrés dentro de la población trabajadora.

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. (González y Vargas, 2016).

En Colombia a partir de la Resolución 2646 de 2008 establecida por el Ministerio de Protección Social, se ha exigido a las empresas establecer un programa de riesgo psicosocial, que garantice la evaluación, identificación y control de estos factores con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores. Las empresas han empezado a implementar la aplicación de la batería diseñada por el Ministerio con la ayuda de la Universidad Javeriana, para la evaluación de los riesgos psicosociales, con el fin de obtener un diagnóstico que permita diseñar sistemas de vigilancia para intervenir y controlar el nivel de riesgo presente en la población trabajadora, pero es claro que aún no se ha implementado en todas las organizaciones y hace falta más cultura de prevención e interés en investigar a fondo estos factores en las empresas del país. (Ministerio de Protección Social, 2008)

De acuerdo a la revisión realizada, existen diversos estudios en otros países relacionados con el transporte, pero encontramos un vacío de conocimiento amplio referente a la falta de estudios de riesgo psicosocial en el sector del transporte en Colombia y específicamente de las largas jornadas de trabajo que deben cumplir los conductores del transporte público SITP en la ciudad de Bogotá D.C, esto además de que el sistema es relativamente nuevo en la ciudad y en el país.

La presente investigación se realizará porque desde la percepción de los autores de la misma y la de los usuarios que hacen uso frecuente de este medio de transporte público, se puede evidenciar fallas en la prestación del servicio como: la forma agresiva de manejar de algunos conductores, altos niveles de accidentalidad, fallas mecánicas de los automotores y frecuencia en el tiempo entre una ruta y otra. El análisis de estos aspectos puede ser de gran aporte para la empresa, ya que con este estudio se pretende sensibilizar a las directivas de esta organización frente al tema psicosocial y lograr que oportunamente apliquen correctivos para optimizar el ambiente de trabajo, además de reducir los índices de rotación y ausentismo de los trabajadores.

La investigación pretende brindar un aporte a las directivas de la empresa de transporte público de Bogotá SITP., con el fin de que la organización logre implementar un plan de acción que prevenga el riesgo psicosocial, proporcionando herramientas y alternativas que ayuden a mejorar la calidad de vida de sus empleados, permitiéndoles desarrollar sus actividades de manera satisfactoria sintiéndose parte de la organización. Finalmente, la elaboración de este trabajo permite generar competencias investigativas, habilidades personales y sociales, la aplicación de métodos para la recolección de información, que son prácticas esenciales en el área de gestión humana.

Con esta investigación, se quiere resaltar la importancia del manejo del riesgo psicosocial y de la realización de mediciones oportunas y acciones preventivas, que mejoren la calidad de vida y la estabilidad laboral de operadores, fortaleciendo los factores protectores que sirven como soporte para el manejo y disminución de las situaciones de estrés. Además, busca lograr un sentido

positivo en la conducta de los operadores, en el mejoramiento de las condiciones y del sentido de pertenecía hacia la empresa, con el fin de reducir la rotación, ausentismo y la accidentalidad laboral.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar la forma en la que influyen las jornadas de trabajo en el aumento de los niveles de estrés, rotación y ausentismo de los operadores en la empresa de transporte público de Bogotá SITP.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Describir los aspectos estructurales, logísticos, operativos de la organización y de la ciudad, que caracterizan el sistema integrado de transporte y su relación con las jornadas de trabajo de conductores.
- Reconocer las estrategias desarrolladas por la organización de transporte público de Bogotá SITP., para mitigar los niveles de estrés, rotación y ausentismo de conductores en la empresa de transporte público de Bogotá SITP.
- Identificar de manera participativa acciones de abordaje e intervención complementarias a las realizadas por la organización para fortalecer la mitigación de riesgos psicosociales presentados por conductores en la empresa de transporte público de Bogotá SITP.

## **2. Marco Referencial**

### **2.1 Marco Legal**

#### **2.1.1. Normatividad Vigente**

La Resolución 2646 de 2008 permite dar los parámetros básicos para el estudio y la intervención de los factores de riesgo psicosocial y debe ser tomada en cuenta dentro del diseño y desarrollo de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo regidos por el Decreto 1072 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo. El cual debe ser implementado en todas las organizaciones con el fin de brindar protección a sus empleados y cobertura en el sistema de riesgos laborales para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

La Resolución 2646 de 2008 establecida por el, tiene como objetivo brindar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, como producto del estrés ocupacional. El Ministerio de Protección incluye en la tabla de enfermedades

profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y establece la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial como herramienta de evaluación de los mismos. Las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psicolaborales, es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados, el incumplimiento a lo establecido por el Ministerio será objeto de sanciones establecidas en la Ley (Rev CES 2016).

La resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos laborales.

El Artículo 3 de la resolución 2646 de 2008 adopta las siguientes definiciones:

- a) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

- d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- e) Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.



- l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.
- m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- ñ) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.
- o) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- p) Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.
- q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

## **2.2 Marco contextual**

### **2.2.1. Movilidad**

La ciudad de Bogotá se encuentra ubicada en departamento de Cundinamarca, en la cordillera oriental, la capital de Colombia tiene un área de 1587 Kms<sup>2</sup>, y se encuentra situada en las coordenadas latitud Norte: 4° 35'56" y Longitud Oeste de Grenwich: 74°04'51". Su altura media está en los 2.625 metros sobre el nivel del mar. Se cimienta como el principal centro geográfico, político, industrial, económico y cultural del país. Sede del gobierno donde se centra el 17% de la población total del país 8.081.000 habitantes.

La ciudad cuenta con calles que son correspondientes a los cerros y llevan una numeración consecutiva en dos direcciones, norte y sur, atravesadas por carreras que son calles opuestas a la cordillera que llevan la numeración en dos direcciones oriente y occidente. Sus vías principales están nombradas con números, ejemplo Carrera Séptima, la Carrera 30, la Avenida 68, Calle 26. En algunos casos las vías tienen nombres propios como de ciudades, departamentos, continentes, puntos cardinales, fechas o apellidos de ex presidentes.



Figura 2. Mapa de Bogotá

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

### 2.2.2 Historia Transporte Bogotá

Para reseñar la historia del transporte de Bogotá es importante mencionar que inicio al mismo tiempo con el transporte intermunicipal de la ciudad, con el llamado “proyecto del ferrocarril del Norte” en 1881, uniendo a Bogotá con el río Magdalena. En 1898 la vía llegó a Anapoima y en 1908 se unió con Facatativá”. (Asprilla Lara & Rey Gutiérrez, 2013). A partir de ese momento los bogotanos pudieron trasladarse por vía férrea hasta el río Magdalena, mejorando el desplazamiento hacia los municipios, su calidad de vida y el comercio.

Al interior de la ciudad desde finales del siglo XIX, hasta la actualidad el transporte público de Bogotá ha tenido muchas transformaciones pasando por varios modelos, “iniciando en 1884 cuando se inaugura el primer tranvía jalado por mulas, el cual fue manejado por la empresa Bogotá City Railway Company, operación que duró hasta 1910, cuando llegaron los tranvías eléctricos; sistema que permitió reducir considerablemente tiempos de viaje, recorrer mayores distancias y ampliar cobertura del servicio a otras localidades apartadas del centro de la ciudad”. (Asprilla y Rey , 2013. Vol. 9, Núm. 1 ). Las rutas en el tranvía se identificaban por colores y ayudaban a la ubicación de las personas ya que en su mayoría eran analfabetas, esto dio como resultado mejora en las condiciones y bienestar para la ciudadanía.



Figura 3. Tranvía de Bogotá

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

Durante los años treinta se presentaron problemas de violencia que hizo que la población rural se desplazara a las ciudades, siendo Bogotá la ciudad con mayor concentración de inmigrantes en búsqueda de trabajo y de mejores oportunidades, Se triplicó la población que pasó de 700.000 en 1951, a 1.600.000 en 1964 y a 2.500.000 habitantes en 1973. En 1954 se anexaron a Bogotá los municipios de Usme, Bosa, Fontibón, Engativá, Suba y Usaquén, creando así el Distrito Especial de Bogotá, que se proyectó hacia un crecimiento futuro y organizó la nueva estructura administrativa de la ciudad. En 1991, por la nueva Constitución, Bogotá pasó a ser Distrito Capital. Según el censo de 1985 la población de la capital había aumentado a 4.100.000 y en 1993 llegó casi a 6.000.000. En la actualidad (2016), los habitantes de la ciudad.

### **2.2.3. Modalidad de transporte o tipos de transporte en Bogotá**

El transporte aéreo de Bogotá cuenta con el aeropuerto Internacional El Dorado, por estar ubicado en la capital de Colombia es el más importante del país. Se encuentra a 12 kilómetros del centro de Bogotá, rodeado por las localidades de Fontibón y Engativá. Es el primero en transporte de carga y el tercero en movilización de pasajeros en América Latina.

En cuanto a transporte terrestre la ciudad actualmente cuenta con tres Terminales de transporte estratégicamente ubicadas. La Terminal de transportes Salitre del Norte en la Calle 193 con Autopista Norte, ubicada en la localidad de Usaquén, creada para hacer fluir la movilidad vehicular en la autopista Norte con calle 170, saliendo de Bogotá. La Terminal Central Calle 22 C # 68 F – 37 en Ciudad Salitre, ubicada en la localidad de Fontibón, cuenta con 86 empresas en operación de vehículos hacia todo el país. Terminal de

Operación Satélite del Sur, se encuentra ubicada en la localidad Bosa, en la Calle 57Q NO 75F – 82, a través de sus 26 empresas solo despacha vehículos hacia la zona sur del país.

Otra modalidad de transporte en Bogotá es el servicio de transporte público urbano, taxi, Se hace importante que el pasajero identifique la planilla que indica las placas del vehículo el nombre del conductor y tarifas según la marcación.

El Transmilenio es el sistema de transporte masivo que implementó la ciudad en el año 2000, se moviliza por las troncales de Bogotá conectando la ciudad de Sur a Norte y de Oriente a Occidente y viceversa por las avenidas principales, sobre las cuales se ubican las estaciones y los portales del Sistema Transmilenio. El pasaje de este servicio se paga con una tarjeta inteligente Tú llave plus, a cargo de la empresa Recaudo Bogotá S.A.S.

### ***2.2.3.1. Tipo de Vehículos***

En la actualidad se usan dos tipos de vehículos en el Sistema Transmilenio: los articulados y los biarticulados.

Articulados: Estos Vehículos cuentan con una articulación en el medio, de color gris, llamado fuelle, cuentan con tableros electrónicos y sistema de voz electrónico para indicar próximas paradas. En la parte frontal exterior y hacia el lado de las puertas del articulado hay tableros electrónicos que indican el número de ruta y el destino del vehículo. Capacidad promedio es de 160 pasajeros. (Transmilenio S.A., 2015)



Figura 4. Vehículo Articulado Transmilenio

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

Biarticulado: Estos Vehículos cuentan con dos articulaciones. Cuenta con tableros electrónicos internos y externos y sistema de voz electrónico para indicar próximas paradas. Los buses biarticulados de Transmilenio tienen una longitud de 27 metros y 20 centímetros convirtiéndose así, en el bus biarticulado más largo del mundo. Capacidad promedio es de 250 pasajeros. (Transmilenio S.A., 2015).



Figura 5. Vehículo Biarticulado Transmilenio.

Fuente; (Transmilenio S.A., 2015).

#### **2.2.4. El SITP**

Es el Sistema Integrado de Transporte Público que está compuesto de diferentes servicios de transporte (Urbano, Especial, Complementario, Troncal, Alimentador y demás modos de transporte que se irán implementado) que busca el cubrimiento efectivo del transporte en Bogotá. (Transmilenio S.A., 2015)

El planteamiento para este cambio se ha entregado de manera gradual, debido a que el sistema SITP junto con la Alcaldía, Transmilenio y la Secretaria Distrital de Movilidad, a través de comunicados, publicidad, páginas web, redes sociales y sensibilización ciudadana permiten educar a los usuarios en todos los servicios, formas de pago, uso de infraestructura, y demás cambios.

El sistema SITP presenta unos objetivos claros que pretenden mejorar los tiempos entre rutas y la calidad de vida de los ciudadanos. Buscan lograr una cobertura del 100% en la prestación del servicio de transporte público de la ciudad, integrar la operación y la tarifa, equilibrando la demanda de buses en todas las zonas, ajustar tecnológicamente la flota actual, reduciendo los índices de accidentalidad y mejorando la accesibilidad. (Transmilenio S.A., 2015)

#### **Las características del SITP**

Nuevo esquema de rutas: Troncales, Urbanas, Alimentadoras, Complementarias y Especiales. Operación zonal: trece zonas y una zona neutra. Vida útil de la flota del SITP: 12 años. Integración tarifaria. Recaudo centralizado - medio de pago único. Democratización del SITP – Participación activa de propietarios. (Transmilenio S.A., 2015).





Figura 6. Zonas del SITP: División en la ciudad de Bogotá del SITP, Zonas Operacionales y zona neutra.

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

### Servicios que presta el SITP

Servicio Alimentador: Apoya la movilización en las zonas referentes a los portales y estaciones intermedias del Sistema Transmilenio, el color de los buses es verde, sirve para alimentar los portales y estaciones intermedias, no tiene costo, va incluido en el pasaje del El servicio continua igual que hasta el momento, incluido en el pago del servicio troncal. Tienen una capacidad promedio de 90 personas.



Figura 7. Vehículo Alimentador Transmilenio

Nota: Recuperado de (Transmilenio S.A., 2015).

Buses de servicio urbano o zonal: Conecta barrios, zonas, localidades y la ciudad en general a través de las vías principales y secundarias de la ciudad, por medio de paraderos y rutas establecidas. Los buses son de color azul, tomo las rutas antiguas y las modificó, transitan por carriles mixtos, se paga el pasaje con tarjeta inteligente. Tipos de vehículos: Busetón (50 pasajeros), Buseta (40 pasajeros), Microbus (19 pasajeros)



Figura 8, Vehículo de servicio urbano o zonal SITP

Fuente:(Transmilenio S.A., 2015).

**Servicio Complementario:** Servicio creado para transportar desde y hacia los puntos de acceso al servicio troncal, algunos portales y estaciones. Los buses son de color Naranja, este servicio transita solo dentro de cada zona. Tipos de vehículos: Bus de 80 pasajeros, Bus de 50 pasajeros.



Figura 9. Vehículo de Servicio Complementary SITP

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

**Servicio Especial:** Este servicio transita por las zonas de la ciudad, donde el transporte actual no llega. Los buses son de color vinotinto, Creado para movilizar público desde y hacia las zonas periféricas de la ciudad Tipos de vehículos: Microbus.



Figura 10. Vehículo Especial SITP

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

Tarifas: El costo o valor del pasaje para servicios troncales es de \$2.200 todo el día, y de \$2.000 para los servicios zonales. El valor de los transbordos es \$300.



Figura 11. Valor del pasaje para servicios troncales y Zonales

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

Ventana de tiempo: Es un rango de 95 minutos en los que puedes hacer un transbordo y la tarjeta sólo descontará de tu saldo la tarifa integrada. Cuando los 95 minutos se agoten se considera como un nuevo viaje, por lo tanto se descontará el valor de la tarifa completa.



Figura 12. Ventana de Tiempo

Fuente: (Transmilenio S.A., 2015).

Tarifas Preferenciales: Las tarifas preferenciales se aplican en todos los servicios, con la misma tarjeta inteligente. Las personas que pueden tener tarifa preferencial son; Adultos mayores (personas mayores de 62 años), Personas en condición de discapacidad, Usuarios con la tarjeta incentivo SISBÉN.

### **3. Infraestructura de la ciudad de Bogotá**

En la actualidad la ciudad de Bogotá prepara e implementa 12 nuevos proyectos en infraestructura vial, la ciudad estará en obra en el 2018. El año 2017 está reservado para hacer estudios, diseño, adjudicaciones, y cierres financieros. Entre los proyectos se encuentran, la construcción de un carril adicional entre el peaje de los Andes y la variante de Cajicá; Ampliación de la Autopista Norte desde el peaje de los Andes hasta la calle 190 en Bogotá; Habilitar la Avenida Longitudinal de Occidente ALO desde Soacha hasta la calle 13, lo que descongestionaría la Autopista Sur y el tren eléctrico que iniciaría en Facatativá y terminaría en la Estación de la Sabana. En una fase más tardía, se plantea un proyecto para mejorar la movilidad de la calle 80 y la calle 13 en el transporte de carga.

Estos avances son los que la alcaldía y los entes implicados realizan para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, donde las vías de la ciudad y el espacio público se convierten en lugares de encuentro de todas las personas. No obstante, la ciudad presenta dificultades en el tema de movilidad debido al mal diseño y mantenimiento de las vías, falta de infraestructura vial u obstrucción de la misma que contribuyen a que se congestionen las vías y se presente aumento de accidentalidad. Aunque la vida es un derecho humano, más de 500 ciudadanos mueren anualmente por accidentes de tránsito en Bogotá, es decir, sólo por moverse; los peatones, ciclistas y motociclistas son la población más vulnerable, pero los principales agresores son los vehículos particulares.



En un contexto de aumento acelerado de la motorización (de vehículos y motocicletas) la situación se agrava, las causas de la accidentalidad son múltiples. Desobedecer las señales de tránsito corresponde al 15% de los casos, adelantar cerrando al 19%, y no mantener distancia de seguridad al 32%<sup>70</sup>. Sin embargo, mejorar la seguridad vial requiere una estrategia que considere desde temas de infraestructura vial hasta temas comportamentales y de cultura ciudadana. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016)

Para hablar un poco de la historia de Bogotá citamos el artículo “Los caminos que le cambiaron la cara a Bogotá. (El Tiempo, 2016)



Figura 13. Los caminos que le cambiaron la cara a Bogotá

Fuente: El Tiempo, 2016

Calles empedradas, sobre todo las que iban de oriente a occidente –con canales superficiales para las aguas negras– eran las que ‘movían’ la Bogotá de antaño, cuando se podía cruzar la ciudad caminando. Solo después de 1903, con el arribo de un Cadillac traído a la ciudad el fotógrafo Ernesto Duperly y tras la llegada de otros tantos carros, se inició el desarrollo de infraestructura vial en pavimento, dando paso a lo que se conoce 113 años después. Así lo aseguran Alfredo Barón, historiador del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), y el ingeniero Cipriano Londoño, quienes contaron que luego del arribo del primer automóvil a Bogotá se inició el desarrollo vial, el cual arrancó en forma en 1905, cuando –durante la dictadura de Rafael Reyes– se creó el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para direccionar las vías nacionales, las líneas férreas y la canalización de los ríos.

Sin embargo, antes de la llegada de ese primer Cadillac, que tal vez partió la historia de las vías en la capital en dos, otros tramos ya habían sido habilitados y podrían considerarse como los primeros pavimentos en Colombia, situados en las calles del centro de Bogotá y en la plaza de Bolívar entre 1890 y 1893. “Pero la poca técnica empleada en la obtención del asfalto, la falta de fundación del pavimento, el uso de cascajo en lugar de arena, entre otras circunstancias, provocaron inconformidad con las obras”, según el ingeniero Londoño.

En Bogotá, la carrera séptima, conocida como Camino Real o Alberto Lleras Camargo, que, además de ser uno de los tramos a partir de los cuales se construyó la capital, fue una de las primeras en pavimentarse. Unos cinco kilómetros de vía, entre San Diego y la

avenida Chile, fueron adecuados con material asfáltico; una época para la que la importación de vehículos ya superaba los 13.246, según el documento del ingeniero Cipriano Londoño.

Tras las décadas de los 30, 40 y 50 hasta el día de hoy se inició la construcción de grandes avenidas como la autopista Norte, Las Américas y la continuación de la carrera séptima, entre otras. Algunas se construyeron a partir de pequeños pasajes, como sucedió con la Alberto Lleras Camargo, que es una avenida colonial cuya ejecución se inició con un tramo corto y luego se fue extendiendo.

En este especial, EL TIEMPO ZONA le cuenta cuáles fueron algunas de esas primeras vías pavimentadas en Bogotá, que marcaron los primeros trazados viales al servicio vehicular. El centro de la ciudad, cuna de los rolos desde épocas remotas, sin duda fue también el escenario de construcción de las primeras vías en la capital.



Figura 14. Avenida Jiménez con carrera séptima en 1950

Fuente: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

El primer pavimento, según el ingeniero Cipriano Londoño, se construyó en la plaza de Bolívar, en el centro, entre 1890 y 1893. Pero por la poca “técnica para la obtención del asfalto, la falta de correcta distribución del pavimento y el uso de cascajo en vez de arena, entre otras, hubo inconformidad”.



Figura 15. Avenida Jiménez con carrera séptima en 2016.

Fuente: Carolina Delgado / EL TIEMPO ZONA

Alfredo Barón, historiador del IDPC, relató que algunas de esas primeras calles pavimentadas pudieron haber sido la 10.<sup>a</sup> y la 11. “El tranvía que iba por la séptima desviaba en la calle 10.<sup>a</sup> hacia la plaza España”. Otra de esas primeras vías fue la Jiménez, que se

hizo tras la canalización de un tramo entre las carreras octava y sexta. “Ese cruce se tuvo que construir de una vez en pavimento”. Según Barón, el espacio entre la Caracas y la estación de la Sabana fue otra importante avenida: el Paseo Colón.

Del ferrocarril a las grandes avenidas, conocida como avenida Caracas o carrera 14, esta es una de las vías más antiguas de la ciudad. Fue diseñada por Pedro Nel Gómez, comunicaba a la capital con Chapinero y llegaba a los municipios del norte de la sabana de Bogotá.



Figura 16. Avenida Caracas con calle 13 en 1964.

Fuente: El Tiempo

El trayecto original de esta avenida estaba trazado desde 1890. La vía reemplazaría la línea del ferrocarril del norte, el cual pasaba por el parque de la Independencia. “La Caracas la construyeron hacia los años 30. Fue una intervención que hizo un arquitecto

urbanista que se llamó Karl Bruner; él hizo el trazado de la vía. Se eliminó el ferrocarril y se construyó la Caracas. Eran tiempos más modernos y se construían avenidas”, dijo Alfredo Barón.



Figura 17. Avenida Caracas con calle 19 en 2016.

Fuente: El Tiempo

La hoy nombrada avenida Alberto Lleras Camargo es considerada por ingenieros e historiadores una de las principales vías.



Figura 18. Carrera Séptima, frente al parque Santander en 1952.

Fuente: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

La Lleras, más conocida como carrera séptima, es una avenida colonial que recibía el nombre de Calle Real y fue construida en distintos periodos, pero sus inicios se remontan hacia 1929, cuando “el Ministerio de Obras Públicas pavimentó 5 kilómetros de la vía entre San Diego y la avenida Chile”, según el ingeniero civil Cipriano Londoño.



Figura 19. Carrera Séptima, frente al parque Santander en 2016.

Fuente: El Tiempo

Según Barón, la séptima hace parte de la lista de vías que permitieron la expansión de Bogotá en medio del auge urbanístico de los años 30. “Todo esto ocurrió cuando el presidente Enrique Olaya Herrera trajo al país al arquitecto vienés Karl Brunner para que trazara el plan regulador de la capital”, concluye Barón.

La Alameda, el sendero español que atravesaba la ciudad, antes de que los nombres coloniales de las calles se reemplazaran por nombres republicanos, lo que hoy es la carrera 13 se conocía como la avenida Boyacá, cuyo recorrido iba de San Victorino a la calle 26; esta también se identificaba como La Alameda.





Figura 20. Carrera 13, desde la plaza de San Victorino en 1930.

Fuente: Bogotá Antigua en Twitter

En 1913 fue de las primeras vías que se pavimentaron, y su historia se remonta al virreinato, Se llamaba así porque, cuando aún estaban los españoles aquí en la capital, mandaron a hacer una especie de paseo público o bulevar en este lugar y –como en esta época Bogotá no tenía zonas verdes ni parques–, montaron este espacio que se supone que tenía álamos y por eso quedó nombrada así”, relató el historiador.



Figura 21. Carrera 13 con calle 19 en 2016.

Fuente: El Tiempo

La avenida La Alameda era el paso entre la plaza de San Victorino y la iglesia de San Diego. A principios del siglo XX, su nombre fue reemplazado por el de carrera 13, como hoy es conocida y denominada.

### **3.1. Nivel de accidentalidad en el Sistema Integrado de Transporte Público SITP en Bogotá**

Buses del SITP están involucrados en más de 4.600 accidentes solo en el 2016. Según reportes del sistema de transporte, en siete de cada 10 casos la responsabilidad del hecho es del conductor, en una muy baja proporción quedan entonces fallas mecánicas o imprudencias de terceros. En 2016 se registraron 4.602 accidentes en los que tuvo alguna participación un bus del SITP, con un saldo de 29 muertos y 1.613 heridos. Las estadísticas indican entonces que, en promedio, estos vehículos estuvieron involucrados diariamente en 12 incidentes a lo largo del año pasado. En comparación con 2015, el año pasado aumentó un 7% la siniestralidad de

los buses del SITP. Sobre las víctimas mortales de los accidentes, el sistema reporta que los más vulnerables son los ciclistas (nueve de ellos murieron en 2016), seguidos de los peatones y los motociclistas (con ocho fallecidos cada uno) y los pasajeros (cuatro casos). (El Espectador, 2017, enero 13)

Esta estadística es un tema de gran preocupación para los usuarios que hacen uso frecuente de este servicio público como también lo es para las personas que trascurren diariamente por las avenidas principales pues en estos accidentes influyen varios factores como lo es la violación e incumplimiento de las leyes y señales de tránsito que tienen un objetivo y es evitar en un gran porcentaje los accidentes, conductores que andan con una velocidad más de la permitida, conductores con sueño y estresados, conductores con alto grado de alcohol, desviación de rutas, entre otros. Por otro lado, rutas y calles no están en buen estado, ni bien señalizadas como lo establece la Ley Nacional de Tránsito y Seguridad vial 24449, y su complementaria, la Ley 26363. (Agencia Nacional de Seguridad Vial - Infoleg, 2008) Sin embargo, en muchos casos estos conductores no reconocen su responsabilidad y terminan culpando a la persona afectada e impactada por las imprudencias de ellos mismos o excusándose en las fallas mecánicas del vehículo.

En promedio, desde que se inició la implementación del Sistema Integrado de Transporte a la fecha, se accidentan 10 buses al día. Estas son las cifras completas de accidentalidad en el SITP:

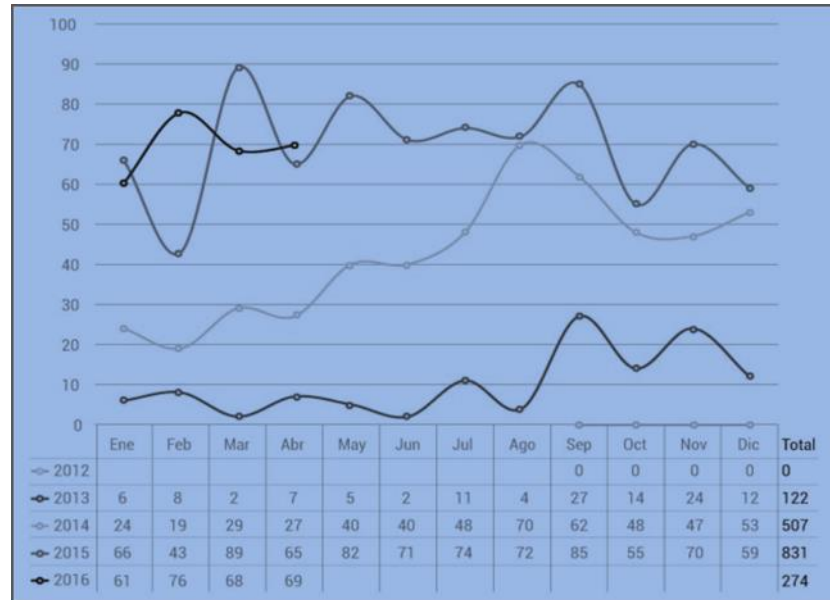


Figura 22. Cantidad de pasajeros de buses zonales SITP lesionados.

Fuente. (El Espectador, 2016)

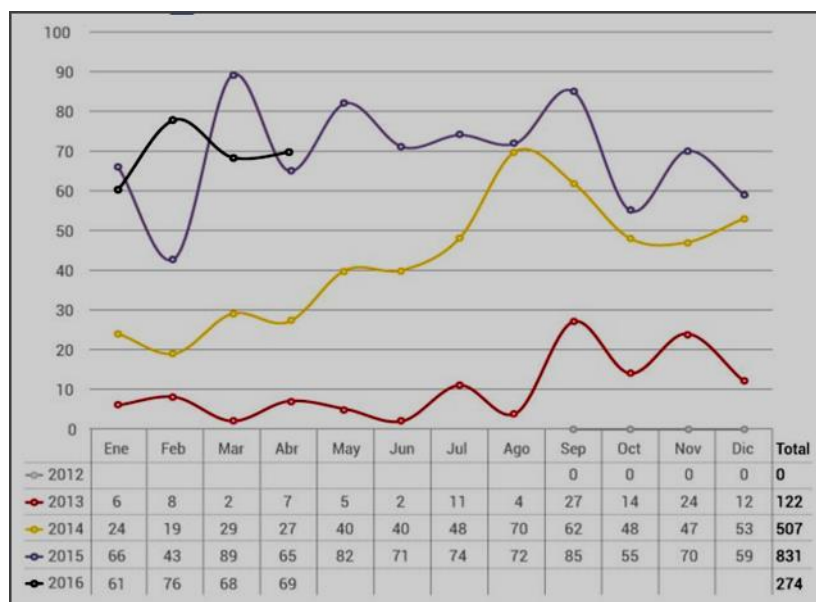


Figura 23. SITP, más de 11 mil accidentes en los últimos cinco años.

Fuente: (El Espectador, 2016)

Ante esta situación, Transmilenio reportó que durante 2016 se capacitaron 11.930 conductores con jornadas de ocho horas teóricas y cinco prácticas destinadas exclusivamente a la prevención de la accidentalidad, cada año estos conductores reciben 40 horas de capacitación de actualización en generalidades de la operación. Adicional a esto, se han capacitado a 26.493 conductores en jornadas de recapitación, donde se analizan los incidentes que se han presentado en el sistema y se explican las maneras en que se pudieron

evitar. Al inicio de cada jornada realizan inspecciones diarias aleatorias a la flota de 6.500 buses. En estas, se verifica el estado de chasis, frenos, dirección, llantas, carrocería, imagen, aseo o cualquier otra novedad que se evidencie.

En caso de ser detectado algún incumplimiento en las inspecciones realizadas, el vehículo es inmovilizado y no puede volver a operar hasta tanto no sea corregida la novedad. En 2016 Transmilenio realizó 28.386 inspecciones de manejo preventivo (con 3538 hallazgos, correspondiente al 12 % del total)", indicó la entidad a través de un comunicado. Por su parte, cada concesionario cuenta con un cronograma (por placas) de los vehículos a ser inspeccionados e intervenidos para reparar potenciales fallas, las cuales son corregidas dentro de los planes de mantenimiento correctivo. (El Espectador, 2017, enero 13).

Si bien es cierto, estas empresas de transporte público están en la obligación de implementar estos mecanismos de inspección y prevención, son muy importantes y pueden estar mitigando en un gran porcentaje el riesgo de accidentalidad. Sin embargo, no son suficientes para solucionar este problema que cada día es más frecuente y que genera mayor impacto en la vida de las personas. Esto puede obedecer a la irresponsabilidad de otorgar licencias para conducir y a los controles que son escasos y poco efectivos hacia los conductores. Sin embargo, pese a este nivel de accidentalidad, el transporte público de Bogotá está entre los mejores calificados.

Cuando se trata del transporte público, las ciudades de América Latina se encuentran en un punto medio en relación con las urbes del resto del mundo. De acuerdo con el estudio Índice de Movilidad Urbana, que evaluó 84 grandes ciudades del mundo en una escala del 0 al 100, la valoración promedio se ubicó en 43,9 puntos. El estudio, realizado por la consultora internacional Arthur D. Little y la Unión Internacional de Transporte Público (UITP), incluyó a 9 ciudades latinoamericanas. Aunque fue publicado en 2014, sus

resultados siguen siendo válidos para la región, según le contó a BBC Mundo Eleonora Pazos, coordinadora de la división para América Latina de la UITP. (Revista Semana, 2017, febrero 17)

Este estudio evaluó algunos elementos como lo fueron la integración entre los distintos modos de transporte, el planeamiento de la red, el cumplimiento y la puntualidad del servicio; la posibilidad para los usuarios de contar con información sobre el sistema en términos de congestión, horarios, tiempo de espera, mapas, entre otros.

Como resultado en cuanto a las ciudades de América Latina, Chile es una de las mejores ciudades con mejor transporte público, ubicada en el puesto 30 con una puntuación de 47,1 seguido de Bogotá, en el puesto 32 con 46,3 puntos, y finalmente Sao Paulo en el lugar 34 con una puntuación de 45,7. Luego están las ciudades brasileñas de Río de Janeiro y Curitiba, empatadas en el puesto 39 con 44 puntos, por lo que se ubican ligeramente por encima del promedio de las 84 ciudades evaluadas. Este informe ubica a todas estas ciudades latinoamericanas dentro de un amplio grupo de 57 ciudades a las que califica como "grupo promedio".

Es importante resaltar, que estas ciudades con mayor ranking cuentan con una red que integra un sistema de transporte público como lo son bus, metro, tranvía, pero también medios individuales como las bicicletas públicas así como medios bajo demanda como Uber. Cuentan con sistemas de pago eficientes y amplios, uso de tarjetas inteligentes, variedad de tarifas que permiten acceder desde un transporte más exclusivo hasta uno más masivo, existe un mayor cumplimiento de horarios y mejor calidad en el servicio.





#### 4. Antecedentes

El interés de esta investigación en identificar la influencia de los factores de riesgo psicosocial como son las largas jornadas de trabajo, en el incremento del estrés, rotación y ausentismo de los conductores de transporte público SITP, ha sido tema a tratar, no solo desde la creación de este sistema, sino desde la época del transporte tradicional, otorgándole así a las organizaciones la aplicabilidad de los resultados de estudios e investigaciones que permitan la mitigación de los riesgos psicosociales.

Para efectos del presente trabajo, se hace revisión de aquellas investigaciones que tienen relación entre las variables de riesgo psicosocial, estrés, rotación y ausentismo, abordadas desde un contexto organizacional. En el caso de lo que se ha escrito a nivel nacional, se exploró la investigación *Determinantes del nivel de actitud hacía la prevención de los riesgos laborales de conductores del SITP de Bucaramanga*, Arguello M., León A., Suarez E., (2017) nos muestra que hay relación entre las actitudes que tienen los conductores para prevenir riesgos laborales y el mismo hecho de realizar las pausas activas, permitiendo en ellos entender los beneficios de dichas pausas, para su salud, siendo así menos propensos a tener accidentes y riesgos en el trabajo. (Arguello M., 2017)

De la misma manera Rivera, G. D. (2014) *“Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Realiza un análisis a través de la implementación de pruebas individuales en conductores de transporte urbano, para determinar el nivel de estrés y ansiedad, permitiendo llegar a la conclusión de que dichos niveles son muy bajos aun en épocas en que la labor del conductor es más demandante y existe una presión más alta del entorno, con lo

cual la investigación cambio su enfoque no solo en atacar las causas del estrés y ansiedad sino en prevenir la presencia de estos dos factores para mitigar sus consecuencias.

Por su parte, Bustos, H. S. (28 de 06 de 2014). En su trabajo, *Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral*. Obtenido de Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile; nos presenta un artículo investigativo en la ciudad de Chile que busca identificar los factores de riesgo psicosocial de conductores en el transporte urbano aplicando 4 cuestionarios a una muestra de 356 conductores de 4 empresas de transporte, permitiendo intervenir consensuada mente al interior de las compañías de transporte, para mejorar la salud y calidad de vida de los trabajadores y reducir los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

En el estudio de Gonzales, L., & Vargas, D. (2016). *Factores Psicosociales, Estrés y Síndrome de Burnout*. Manizales: Universidad De Manizales. Esta investigación busca establecer la relación entre los factores psicosociales, riesgos (estrés y el síndrome de Burnout) y factores positivos, en conductores de la Cooperativa Unitrans S.A., Se logró determinar que los esfuerzos físicos, el medio ambiente, y los estímulos que se dan a las personas que desempeñan este rol, manifestaron un grado bajo en riesgo, por lo que se determina que son factores protectores.

Por otro lado en la investigación *El ausentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*, muestra que el ausentismo depende principalmente de la tensión laboral, los riesgos psicosociales y la cultura organizacional (Grau, Vallejo, Agulló Tomás, & Mañas Rodríguez, 2005. Universidad de Valladolid, Universidad de Oviedo y Universidad de Almería) realizado en España

se contemplan aspectos como la tensión laboral, los riesgos laborales, el mobbing y la cultura organizacional, se llega a la conclusión que hay una relación existente entre un conjunto de variables organizacionales y cuatro tipos de ausentismo laboral, 1. Excusas y fingimiento 2. Evitación y dilatación de tareas 3. Destructivos y uso de recursos de empresa 4. Permisos y licencias legales.

En conclusión, se observa que los riesgos psicosociales y el estrés laboral son los problemas que más se presentan en seguridad y la salud en el trabajo, estos afectan en gran manera a la salud de las personas, a la funcionalidad y economía de las organizaciones y la economía mundial.

## **5. Riesgo psicosocial**

### **5.1. Definiciones Riesgo Psicosocial**

En Colombia el estableció mediante la Resolución 2646 del 2008 las disposiciones y 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 enfermedades relacionadas con el estrés laboral. En el capítulo I de esta resolución artículo tercero, se define los factores de riesgo psicosociales como las condiciones

Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Existen varias definiciones que permiten identificar claramente el concepto asociado a las condiciones de trabajo y su influencia en la vida y la salud de los individuos. Así mismo, la relevancia de los factores entendidos como protectores, los cuales permiten

mitigar en cierta medida el impacto negativo que generan los ambientes laborales inapropiados, en el desarrollo integral de los trabajadores.

Los protectores psicosociales han sido definidos también como “aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar” (Astudillo, Alarcon y Lema, 2009). Frente a las consecuencias ocasionadas por el estrés, la función del protector psicosocial, es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad, es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador”. (2008, p.2).

Como parte integral de la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores a través del documento y el instrumento elaborado por el Ministerio de Protección Social en Colombia, definido como batería de riesgo psicosocial, se definieron las categorías que deben ser evaluadas para medir el nivel de afectación y exposición de los trabajadores en las empresas, definiendo así tres clases condiciones: Factores Intralaborales, extralaborales e individuales, así mismo se dividieron en diferentes dominios y estos a su vez cuentan con una serie de dimensiones, los cuales serán explicados a continuación:

### **5.1.1. Factores Intralaborales**

Hace referencia al ambiente físico y social que determina el desempeño del trabajador en la realización de sus funciones y cumplimiento de tareas, que pueden originar accidentes de trabajo y enfermedad profesional e inciden negativamente en el bienestar y satisfacción laboral.

Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales.

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>Características del liderazgo</b>	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.
	<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo.
	<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Describe la información que un funcionario recibe sobre la información como realiza su trabajo: Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y toma acciones para mantener o mejorar su desempeño
	<b>Relación con los colaboradores</b>	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las

Tabla 3. Continuación

<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>Claridad de rol</b>	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el funcionario desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la Empresa.
	<b>Capacitación</b>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al colaborador con el fin de

Dominio	Dimensiones	Definición
		desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.
	<b>Participación y manejo del cambio</b>	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los empleados a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.
	<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
	<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.
<b>Demandas de trabajo</b>	<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	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.  Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación, químicas, biológicas entre otras).
	<b>Demandas</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la

Dominio	Dimensiones	Definición
	<b>emocionales</b>	tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del funcionario.
Tabla 3.Continuación		
		La exposición a las exigencias emocionales demandan del funcionario 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
		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:
	<b>Demandas cuantitativas</b>	*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
	<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral</b>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:  Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del funcionario.



<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
	<b>Exigencia de responsabilidad del cargo</b>	Son las funciones y actividades inherentes al cargo
	<b>Demandas de carga mental</b>	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.
	<b>Consistencia del rol</b>	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un funcionario en el desempeño de su cargo.
	<b>Demanda de la jornada de trabajo</b>	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.
<b>Recompensas</b>	<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	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

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
	<b>Reconocimiento y compensación</b>	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al funcionario en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo.

Fuente: Tomado de: (Revista Universidad Nacional, 2008)

### 5.1.2. Factores extralaborales

Son todos aquellos aspectos e interacciones que rodean al Individuo en su vida personal, pero que de manera indirecta afectan el adecuado desempeño de sus funciones y pueden contribuir a la presencia de accidentes y enfermedades laborales.

Tabla 4. Definición de Dimensiones Extralaborales

<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
<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.
<b>Relaciones familiares</b>	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.  Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
	<p>*La relación con familiares es conflictiva.</p> <p>*La ayuda (apoyo social) que el funcionario recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</p>
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	<p>Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.</p> <p>Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:</p> <p>*La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <p>*La relación con amigos o allegados es conflictiva.</p> <p>*La ayuda (apoyo social) que el funcionario recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</p>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	<p>Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el funcionario y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.</p>
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	<p>Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de la vivienda.</p>
<b>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</b>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del funcionario.</p>
<b>Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda</b>	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del funcionario desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y vice versa. Comprende la facilidad, la</p>

Dimensiones	Definición
	comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Fuente: Tomado de: (Revista Universidad Nacional, 2008)

### 5.1.3 Factores individuales

Las condiciones individuales hacen referencia a las características propias de cada trabajador como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la profesión, la ciudad o lugar de residencia, nivel socio-económico, el tipo de vivienda y el número de personas que dependen de él económicamente. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Así mismo existen aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras. Estos aspectos en conjunto, tanto los intra como extralaborales y las condiciones individuales han sido reconocidas en Colombia como fuente importante de estudio para identificar, prevenir y controlar la presencia de factores de riesgo que afecten la salud de los trabajadores.

Por otra parte se encuentran otras definiciones importantes como punto de partida para el estudio y la evaluación de los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo. Conceptos significativos como los enunciados por la Organización Mundial de la salud (OMS) en su documento Modelo de Organizaciones Saludables, en relación al entorno psicosocial del trabajo donde se menciona que “se encuentran algunos riesgos en diversos aspectos, como por ejemplo: en la organización del trabajo, en la cultura organizacional, en

los estilos de liderazgo, la aplicación y protección inconsistente de los derechos básicos de los trabajadores, problemas en la rotación de los turnos, ausencia de apoyo social y temor a perder el empleo, entre otros”. (Organización Mundial de la Salud -OMS-, 2010).

De acuerdo a la OMS se crean definiciones para cada uno de estos aspectos los cuales para mayor comprensión se describen a continuación:

- Organización del trabajo: Inconvenientes con lo referente a las demandas laborales, aprietos en el tiempo, toma de decisiones, esfuerzo y recompensa, carga en el trabajo, apoyo de los superiores, claridad y diseño de la actividad, capacitación y poca comunicación.
- Cultura organizacional: Carencia de normatividad o prácticas relacionadas con la dignidad o el respeto a todos los trabajadores; acoso y bullying, discriminación, intolerancia, religión, falta de apoyo a estilos de vida saludables.
- Estilos de control y mando: Ausencia de retroalimentación constructiva, de negociación, de comunicación bilateral y de un estilo de dirección respetuoso.
- Aplicación y protección inconsistente de los derechos básicos de los trabajadores: normatividad sobre estándares contractuales de empleo, incapacidad por maternidad, prácticas de contratación, horarios laborales, descansos, vacaciones.
- También, inconvenientes en la rotación de turnos, ausencia de apoyo para obtener el balance trabajo-familia, carencia de conciencia y de competencia en el afrontamiento de los problemas referentes a la salud/enfermedad mental y temor a la pérdida del empleo, debido a las fusiones, reestructuraciones laborales, nuevas adquisiciones, o al mercado laboral.

#### **5.1.4. Otras definiciones de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial se pueden entender como todas aquellas condiciones propias del individuo, del medio laboral y del medio extra laboral, que en relación a determinadas condiciones, producen efectos negativos en el trabajador provocando problemas en la salud del individuo y en su calidad de vida. La Organización Mundial de la salud en el año 2010 afirma que el sitio de trabajo es uno de los espacios prioritarios para promover la salud de los trabajadores.

Autores como Gunnar Nerell y C. G. Sandberg definieron el riesgo psicosocial, como una condición o características de cada individuo, medio de trabajo y del entorno fuera del trabajo, estas influyen de acuerdo al tiempo y la intensidad en que permanezcan expuestos los trabajadores, así mismo pueden ocasionar estrés ocupacional y daños en la salud de las personas, a nivel individual y/o grupal afectando a nivel físico y mental.

Desde este contexto, los factores de riesgo psicosocial, son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que en consecuencia, logra afectar tanto la salud física como la mental.

Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo.(Moreno J. , 2011).

Desde las condiciones del entorno en las que se desarrolla el trabajador, Salcedo (2011) define a los factores de riesgo psicosocial, como condiciones en las que interactúa un individuo cuando las características de la labor no cumplen con las expectativas o necesidades del trabajador lo cual puede concluir en la aparición de diferentes síntomas y efectos que pueden alterar la salud del trabajador.

## **5.2. Factores protectores**

En la actualidad las empresas de la mano con las administradoras de riesgos laborales intentan cada vez más implementar la cultura de prevención de los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores. Es así como se ha ido reconociendo la existencia de factores protectores psicosociales, que son las condiciones que permiten a trabajador minimizar el impacto de los riesgos presentes en sus ambientes de trabajo y proporcionan un soporte para reaccionar de manera positiva y menos perjudicial para la salud ante las situaciones que generan malestar o incomodidad durante la realización de sus funciones o al enfrentar un clima laboral inadecuado que dificulte el desempeño de su tarea.

El concepto de factores protectores se ha ido introduciendo poco a poco en la cultura organizacional ya que en principio las personas solo lograban identificar los riesgos, omitiendo así las condiciones favorables y los beneficios presentes en su ambiente de trabajo a nivel técnico y administrativo. Toro L. y Valencia hacen referencia a los aspectos protectores, estos se entienden como cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o grupo laboral y que permite mitigar o eliminar un riesgo, proporcionando un efecto positivo sobre la salud y el bienestar, tanto a nivel laboral como personal. (Toro L. y Valencia, 2010).

Salcedo señala que: Los factores protectores, son aquellos aspectos de la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral y que ayudan a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, y por ende, aumento de la eficiencia.

En lo referente al equilibrio entre el trabajador y sus condiciones laborales, la Organización Internacional del Trabajo expone que los factores psicosociales, pueden tener un efecto positivo, de manera tal, que cumplen con una función protectora del bienestar y la salud del trabajador y esta función, es el resultado del encuentro y del permanente equilibrio entre las condiciones laborales y el factor humano.

Se puede concluir que los factores protectores psicosociales, son características propias de las personas que permiten proteger la salud física y mental frente a la presencia de factores estresores en el desarrollo de su tarea. Así mismo, en las organizaciones existen beneficios y programas que brindan soporte y estabilidad a los empleados, con el fin de suplir las características propias del trabajo que generan dificultades e incomodidad durante la jornada laboral. En la actualidad, las empresas con la asesoría de las Arl, empiezan a preocuparse cada vez más por contar con programas de bienestar y por desarrollar actividades que disminuyan el nivel de estrés de los trabajadores y los preparen para afrontar de manera más apropiada los diferentes problemas que conlleva su labor.



### 5.3. El Estrés

Estrés (del inglés stress, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Puede definirse como un conjunto de reacciones del organismo que se presentan cuando una persona afronta situaciones inesperadas que generan tensión y que pueden ser resultado de eventos generados dentro del ámbito laboral o personal. Puede ser definido también como

Un proceso en el cual las condiciones del entorno, ya sean reales o imaginarias, exceden o sobrepasan la capacidad de adaptación de las personas, ocasionando cambios psicológicos y biológicos que pueden afectar la salud, adicionalmente, dependiendo del nivel de estrés, se activa un estado de alerta necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos”. (Molina, 2006)

Según Martínez S., (2004), muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión, pero es difícil tanto para investigadores como científicos definir claramente de qué están hablando, cuál es el significado, alcance y consecuencias de estos conceptos. El miedo es un concepto central en el estrés como en la ansiedad, pero se reserva para nombrar una sensación de temor, con activación anticipada en todo el organismo, que aparece ante una situación o estímulo externo que puede ser identificado de forma precisa.

Por otra parte, el estrés no solo se debe interpretar como un factor que tiene consecuencias negativas en la salud, sino que en la mayoría de situaciones, sirve como un estímulo para que la persona reaccione ante una exigencia o una demanda que el medio ambiente le impone. Estas situaciones generalmente son inesperadas, por lo tanto la persona no se encuentra preparada para afrontarla

y puede interpretarlo como un evento amenazante. Es en ese momento cuando el individuo puede utilizar sus recursos adaptativos, con el fin de mantener su estabilidad y evitar un deterioro de su salud física y mental.

Cuando la persona tiene dificultades para mantener el equilibrio físico y emocional, empiezan a presentarse diferentes síntomas que pueden desencadenar enfermedades psicosomáticas que deterioran la calidad de vida y la salud integral de los trabajadores. De acuerdo a las características individuales, la forma en que las personas afrontan las situaciones que generan riesgos es diferente en cada caso. Es así como los individuos pueden mostrar diferentes síntomas asociados a la presencia de estrés, como algunos de los que se enuncian a continuación:

Tabla 5. Tipos de síntomas relacionados con el estrés.

Tipo de Síntomas	Definición
<b>Síntomas Fisiológicos</b>	Presencia de síntomas físicos como dolores y trastornos del sueño, enfermedades gastrointestinales y tensión muscular.

<b>Síntomas de comportamiento</b>	Presencia de síntomas de conducta agresiva, incapacidad para realizar las tareas corrientes de la vida diaria, abuso de sustancias.
<b>Síntomas Intelectuales</b>	Presencia de dificultad para pensar con claridad, creencias anormales, alteraciones de la memoria, dificultad para mantener la atención y concentración.
<b>Síntomas de psico-emocionales</b>	Presencia de síntomas de síntomas a nivel afectivo como: tristeza, miedo, ansiedad, depresión.

Fuente: Tomado de: (Revista Universidad Nacional, 2008)

#### 5.4. Enfermedades Psicosomáticas relacionadas con Estrés

Las enfermedades psicosomáticas tienen su origen en el estrés, que surge de las problemáticas laborales, familiares y sociales que en principio, la persona no logra afrontar de una manera asertiva. Con frecuencia el individuo no puede establecer el origen de los síntomas que presenta, lo cual puede generar un deterioro de su salud y su estabilidad emocional, esto se puede ver reflejado en mayores índices de ausentismo en el trabajo debido a las constantes incapacidades y ausencias a causa de su malestar físico, el cual no encuentra un diagnóstico claro y origina en la persona estados de ansiedad y mayores niveles de estrés, que se manifiestan en un bajo desempeño laboral, malas relaciones interpersonales y que pueden disminuir sus competencias en el trabajo.

Los síndromes caracterizados por múltiples síntomas somáticos han sido estudiados desde 1859 1916 por Briquet y Freud respectivamente, “en su momento los autores llamaron a este síndrome histeria y neurastenia dependiendo del origen psíquico o somático” (De Gucht y Fichler, 2002); Freud planteo su hipótesis psicosomática, de acuerdo a la cual “los síntomas corporales pueden tener como causa un bloqueo de la expresión emocional”. (Sarason y Sarason, 1996).

Algunas de estas enfermedades asociadas al estrés son, tensión muscular, cefaleas, síntomas de ansiedad, depresión, hipertensión, deficiencia cardiaca, enfermedades gastrointestinales, como síndrome del colon irritable, úlceras y gastritis. Como resultado de estas alteraciones físicas las personas presentan también síntomas asociados a cambios comportamentales que se ven reflejados en conductas como agresividad, mal humor, preocupación excesiva, inseguridad, baja tolerancia a la frustración, dificultad en las relaciones impersonales y cambio en el estado de ánimo.

Sobre los síntomas de las enfermedades psicosomáticas y una entrevista del periódico el colombiano a la neuróloga inglesa Suzanne O’sullivan comenta “estos síntomas comunes que experimentamos como las palpitaciones o el dolor de estómago son generados por estrés desde el sistema nervioso, pero otros se pueden presentar por diferentes causas, algunas de estas cosas pasan por nuestros miedos. Se trata de cómo reaccionas con tu cuerpo, cómo te recuperas de un accidente, porque si no estas enfermedades vivirán en tu mente y se convertirán en una discapacidad”. (O’sullivan, 2017).

Las tareas que desempeñan los conductores de transporte público en Bogotá, conllevan una serie de riesgos específicos de distinta naturaleza, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales. Debido a la realización de trabajo monótono y repetitivo, los trancones de la ciudad, enfrentamientos con los usuarios, las largas jornadas de trabajo, el ruido, el tráfico, la responsabilidad, las posturas que adoptan durante el recorrido, pueden desencadenarse síntomas de estrés y fatiga que exponen a los conductores a un mayor nivel de riesgo.

A pesar de que la normativa colombiana exige evaluar todos los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de una empresa, actualmente muy pocas entidades del país cuentan con un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que involucre el desarrollo de un programa de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial aplicando la batería establecida por el hoy ministerio de Trabajo, para priorizar estos factores y así mismo prevenirlos y controlarlos. De acuerdo con la OIT, “existe una preocupación especial que la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva sociodemográfica del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, es decir lo que se ha denominado riesgos psicosociales emergentes”. (Organización Mundialde la Salud -OMS-, 2010).

### **5.5. Bienestar laboral y Calidad de Vida**

Hoy en día las empresas se preocupan por crear programas de bienestar laboral con el objeto de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promover la integración y mantener un excelente clima organizacional. Algunos de los programas cuentan actividades de

recreación, celebración de fechas especiales (cumpleaños, día de profesiones, fiestas de navidad, día de madre, padre, niño), beneficios de educación, salud, flexibilidad en horarios, campañas y programas de autocuidado, capacitaciones, incentivos, desarrollo de jornadas culturales y deportivas.

El Bienestar Laboral se define también como:

El conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. (Vigoya, A., 2002)

El programa de bienestar se debe organizar anualmente, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los trabajadores. Para el desarrollo de estas actividades, se debe contar con los recursos humanos y económicos, hacer seguimiento periódico y verificación del cumplimiento a través del análisis de los indicadores establecidos para el cumplimiento de los objetivos y así contar trabajadores felices, comprometidos, productivos, sanos y a su vez disminuir los índices de ausentismo y rotación laboral.

Los programas de bienestar actualmente incrementan la productividad de los trabajadores, esta serie de actividades y planes está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera espacios de crecimiento en todos los aspectos, mejorando el clima laboral y la competencia de habilidades que se van adquiriendo. Buscan incrementar los resultados para el negocio, obteniendo el logro de los objetivos planteados. Algunos de los puntos que se establecen en estos programas se relacionan con jornadas recreativas, deportivas y culturales que no generan mayor costo y que pueden ser apoyadas por las cajas de compensación y ARLS.

### **Calidad de vida**

El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida. (Gómez, M. y Sabeh, 2000)

Los seres humanos tienen necesidades esenciales, que no solo son carencias sino que permiten potencializar las capacidades y las aptitudes que promueven el desarrollo individual y colectivo, logrando así la satisfacción de cada necesidad fundamental a través de diferentes satisfactores. La calidad de vida se percibe en términos de bienestar, no solamente físicos y biológicos sino también, éticos y sociales; tiene que ver con el grado de seguridad que disfruta el individuo y el nivel de satisfacción que logra.

De esta manera, la calidad de vida en el trabajo, podría definirse como la dinámica entre la organización, el trabajador y las actividades, que permiten aumentar el bienestar físico y psicológico del individuo con el fin de lograr una mayor sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

## **6. Marco Metodológico**

Desde una orientación de tipo cualitativo, se pretende abordar la forma en la que influyen las jornadas de trabajo en el aumento de los niveles de estrés, rotación y ausentismo de los operadores en la empresa de transporte público SITP. Para ello, se tomó como base los diferentes puntos de vista de tres personas, algunas de ellas tienen contacto directo con la empresa; dos de ellos son empleados y no es usuario frecuente del servicio. Con base en lo anterior, la investigación cualitativa se considera como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, hablas o escritas, y la conducta observable”. (Taylor, S y Bogdan, R., 1987).



## 6.1. Diseño

La presente investigación es de tipo cualitativo, que de acuerdo a (Martinez, 2006), es aquella que pretende identificar la naturaleza de las realidades, teniendo en cuenta su profundidad así como las dinámicas que dan razón del comportamiento y las diferentes manifestaciones del ser humano.” Cabe resaltar que los resultados se presentan frente a entrevistas y conceptos reales de comportamientos y manifestaciones del ser humano como trabajador y como usuario, realizada desde un paradigma hermenéutico que consiste en:

Pasar de un conocimiento cotidiano inmediato a un conocimiento científico y crítico, donde el investigador describe las relaciones, busca constantes y estructuras esenciales de los fenómenos y mediante una teorización intentará obtener una comprensión crítica de la realidad por medio de un trabajo de análisis conceptual” (Le Boterf, 1997)

Este paradigma se basa en la necesidad de entender el entorno social cotidiano sobre el que se pretende intervenir, con el fin de descubrir los problemas que se presentan y los comportamientos de los individuos partiendo del desarrollo de sus actividades o tareas diarias, pretendiendo así dar respuesta a algunas cuestiones del objeto de investigación proporcionándole un sentido práctico y lo más real posible. Se apoya en una metodología de análisis de discurso que de acuerdo con (*Van Dijk, 1999*) se define como “un tipo de investigación analítica sobre el discurso, que estudia primariamente el modo en que el abuso del poder social, el dominio y la desigualdad son practicados, reproducidos, y ocasionalmente combatidos, por los textos y el habla en el contexto social y político.”. Para lo cual se realizaran matrices de análisis de sentido y como estrategia de recolección de información se desarrolla una entrevista semiestructurada como estrategia de la investigación cualitativa.

Finalmente, el criterio de selección de la muestra es de forma intencional que “se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos” (Parra, 2003). Toda vez que se eligieron individuos específicos que tienen contacto directo con esta empresa o hacen uso de este servicio público que si bien es cierto, están expuestos a la problemática de este proyecto de investigación.

## **6.2. Participantes**

Se seleccionó una muestra de tres participantes cuyas características corresponden a dos trabajadores del SITP, con una antigüedad de más de dos años en la empresa y a un usuario del servicio de transporte. La elección de las personas entrevistadas se llevó a cabo teniendo en cuenta los conocimientos previos que tienen frente al funcionamiento y estructura de la empresa.

Participante I “Andrés”: Persona que labora en el área administrativa desde hace dos años, ocupando el cargo de jefe de HSEQ, quien cuenta con un conocimiento específico de las funciones y programas del área que maneja el riesgo psicosocial de la empresa.

Participante II “Marlon”: Persona que labora en el área operativa, en el cargo de conductor de bus del SITP, de una antigüedad de tres años en el puesto de trabajo y con un nivel de educación media quien cuenta con una experiencia en el cargo de interés para esta investigación.

Participante III “Samuel”: Usuario del sistema de transporte público SITP quien a diario utiliza este servicio para su movilidad, persona con un nivel educativo medio.

### **6.3. Estrategias de recolección de la información**

La información se recolecto a través de una entrevista semiestructurada en la cual se utiliza una estrategia mixta con preguntas estructuras y pregunta espontaneas que permiten recolectar mayor información sobre el tema de estudio. Esta se diseñó teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, los resultados permitieron identificar y establecer tres categorías de análisis y nueve subcategorías que giran en torno al abordaje de los riesgos psicosociales, su manejo, intervención y control por parte de la organización.

### **6.4. Fases**

Fase I: Teniendo en cuenta las características y la importancia del transporte público en la ciudad de Bogotá, se determinó abordar como tema de estudio los factores psicosociales que pueden influir en el funcionamiento este sistema y el impacto de los mismos sobre la salud de los trabajadores.

Fase II: Se realizó una revisión teórica de diferentes autores que analizan y definen el tema de estudio con el fin de tener una base conceptual y científica que permita soportar objetivamente la realización de este estudio.

Fase III: De acuerdo a los objetivos de la investigación se identifican los actores a participar en el estudio y de igual forma se diseña e implementa la herramienta para la recolección de la información.

Fase IV: A partir de los resultados obtenidos se diseña la matriz análisis de sentido con el fin de comparar y examinar el discurso de los entrevistados, con el fin de identificar su percepción frente al sistema de transporte y los riesgos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores.

### **6.5. Criterios éticos de la investigación**

Los criterios éticos tenidos en cuenta para el desarrollo de esta investigación, hacen referencia principalmente a la confidencial de la información recolectada, de los datos y de la identidad de los participantes del estudio, basados principalmente en el código de ética del psicólogo ley 1090 del 2006 en la cual se tiene en cuenta que el contenido de las entrevistas deben ser tratados con prudencia, responsabilidad y ética profesional. En el Artículo 5 se establecen los principios y las normas sobre los que se define la ética profesional a partir tanto de criterios de validez científica y utilidad social. Así mismo el Artículo 50 se establece que los profesionales de Psicología al momento de planear o llevar a cabo investigaciones científicas independientemente de su metodología, deberán basarse ante todo en principios éticos de respeto, brindando bienestar y dando protección a los derechos de los participantes, durante y después de la investigación.

## 7. Resultados

La presente investigación tiene como objetivo identificar la influencia de las largas jornadas del trabajo en el aumento del nivel de estrés, rotación y ausentismo de los conductores del SITP, a partir de los objetivos específicos se establecieron tres categorías de análisis.

La primera categoría se denomina *Conocimiento de los trabajadores a cerca del riesgo psicosocial, su manifestación y afectación en las diferentes esferas del individuo*. De la cual se surgen tres subcategorías, enunciadas a continuación: *Subcategoría 1. Estrés como resultado del riesgo psicosocial en los conductores*, la cual hace referencia al estrés como una consecuencia de la exposición a factores de riesgos presentes en el medio de trabajo. En este sentido, existe similitud en los conceptos frente a lo que consideran un riesgo psicosocial, el cual afecta tanto emocional como físicamente a los trabajadores siendo el estrés el mayor síntoma identificado por ellos. “Hay diferentes variables que pueden afectar emocional y físicamente”. (Andrés, administrativo). Otra definición indica que son “las enfermedades causadas por el estrés y la recarga de trabajo”. (Samuel, usuario). También se define como “los problemas que se pueden recibir en el entorno”. (Marlon, conductor).

Teniendo en cuenta el análisis de estos conceptos, desde la perspectiva de los entrevistados con respecto al significado del riesgo psicosocial, se puede inferir que todos reconocen de alguna manera que dichos factores generan consecuencias negativas para la salud

de los trabajadores, su estabilidad física y mental que repercuten directamente en el adecuado desarrollo de sus actividades aumentando el índice de accidentalidad, ausentismo y rotación, lo cual se puede contrastar con el análisis de las estadísticas en el tema de ausentismo que para el primer cuatrimestre del año 2017, corresponden a un total 607 trabajadores, de los cuales 454 han dejado de asistir a su laborales de manera justificada y 343 operadores han dejado de asistir sin ninguna justificación.

Con respecto a la rotación de los trabajadores durante el año 2016 se identificó en los meses de enero a abril un número 352 trabajadores que se retiraron de la planta de personal, cifra que disminuyo en el año siguiente durante el mismo periodo con un total de 239 personas. Para el año actual los retiros de personal más significativos se presentaron en el mes de enero con 79 operadores que dejaron su puesto de trabajo, cifra que disminuyo en un 50% aproximadamente, a partir del mes de marzo del mismo año.

*Subcategoría 2. Las largas jornadas de trabajo como factor que incide en los altos niveles de accidentalidad.* Esta hace referencia a los horarios laborales y las demandas del tiempo de trabajo, que para el caso de los operadores es de aproximadamente de 12 horas, las cuales son distribuidas durante el día teniendo en cuenta las horas de mayor afluencia de pasajeros las cuales se denominan como horas pico. Con relación a los riesgos psicosociales especialmente relacionados con las largas jornadas de trabajo y cómo influye en los niveles de accidentalidad se evidencio que debido a la premura de los conductores para el cumplimiento y terminación a tiempo de las rutas asignadas, se genera un aumento en la velocidad al conducir ocasionado mayor probabilidad en la ocurrencia de accidentes viales. Respecto al tema el estrés “se ve reflejado en la prisa (alta velocidad al conducir) y en los factores que afectan el estado de ánimo de los trabajadores y demás personas que transitan en la ciudad”. (Andrés, administrativo). El estrés puede

generar en las personas dificultades que se manifiestan en “desenfoque, acelere y falta de cumplimiento de las normas de tránsito”. (Samuel, usuario). El estrés induce a las personas a “no respetar la semaforización para llegar más rápido”. (Marlon, conductor).

En Bogotá, las estadísticas de accidentes donde se han visto involucrados buses del SITP muestran cifras aproximadas de 4.600 accidentes ocurridos en el año 2016. Según reportes del sistema de transporte, en siete de cada 10 casos la responsabilidad del hecho es del conductor, como resultado de estos eventos se pudo observar que el saldo de personas fallecidas fue de 29 muertos y se presentaron 1.613 heridos. Las estadísticas indican que en promedio diariamente se presentaron 12 incidentes asociados con este tipo de vehículos. Ante el conocimiento de estas cifras se pudo inferir que existen factores dentro de la organización, contenido de la tarea y la carga laboral (largas jornadas laborales de trabajo) que causan altos niveles de estrés y aumentan la probabilidad en la ocurrencia de accidentes.

*Subcategoría 3. Acciones a ejecutar por la empresa para minimizar los factores de riesgo psicosocial desde la perspectiva de los trabajadores.* Definidas como todos los programas y actividades que lleva a cabo la organización de acuerdo a la normatividad vigente en pro de la evaluación, identificación, prevención, manejo y control de los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los operadores en su ambiente de trabajo. La implementación permanente de acciones por parte de la empresa permite disminuir los riesgos y se puede llegar a convertir en un factor protector que mitigue el aumento de estrés y la consecuente presencia de accidentes de trabajo, un alto índice de rotación y ausentismo del personal. Frente a las acciones de intervención “la organización ya brinda charlas y capacitaciones a los trabajadores y se ha aplicado la batería psicosocial”. (Andrés, administrativo). Es importante “preguntar

directamente a los conductores cuáles son las acciones que necesita tomar la empresa”. (Samuel, usuario). Se debe “realizar encuestas para conocer las expectativas de los trabajadores frente a los temas”. (Marlon, conductor). La empresa en el año 2016 en conjunto con la ARL realizó la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, creada por el Ministerio de trabajo en el año 2008 para identificar los riesgos psicosociales presentes en la población trabajadora, los resultados de esta encuesta no se conocen aun lo cual dificulta la creación de programas específicos que puedan cubrir las necesidades reales de los trabajadores frente al manejo de riesgo psicosocial y lograr disminuir los índices de ausentismo y rotación.

La segunda categoría se denomina *Problemáticas de estrés asociadas con las características de la malla vial, del parque automotor y la demanda actual del servicio*, de allí surgen tres subcategorías señaladas a continuación: *Subcategoría 1. Crecimiento de la ciudad y aumento en la demanda del servicio*. Hace referencia al crecimiento del número de personas que habitan en Bogotá y consecuentemente el incremento en la demanda del servicio, del número de rutas y de parque automotor necesarios para prestar un servicio eficiente. La evolución del transporte ha traído beneficios a la movilidad de la ciudad, pero aún existe inconformidad en los usuarios y conductores respecto a la cobertura y a la posibilidad de suplir la demanda actual en el servicio, que hace necesario mejorar en algunos aspectos del funcionamiento del sistema. Respecto al tema de la evolución y el crecimiento de la ciudad y las necesidades del transporte en Bogotá, “ha tenido una mejora considerable, sin embargo hay aspectos a corregir como la malla vial”. (Andrés, administrativo). “Los tiempos de recorrido no han mejorado y el costo del servicio no se compara frente a otros países”. (Samuel, usuario). En la actualidad “el servicio es deficiente, pero el sistema es un buen aporte para el desarrollo de la ciudad”. (Marlon,



conductor). La empresa de transporte del SITP cuenta con una flota aproximada de 700 buses zonales, 60 buses de alimentación y transportan un promedio de 80 pasajeros en bus zonal y 90 en alimentador. A pesar que hay 7 empresas que conforman el SITP no se ha logrado abarcar las necesidades en todas las zonas de la ciudad ya que de acuerdo a las cifras presentadas por el DANE en los últimos años demuestran el incremento permanente de la población en Bogotá D.C teniendo como causa principal la migración de la población.

*Subcategoría 2: Infraestructura vial de Bogotá D.C.* Se refiere a las características de la malla vial de la ciudad y al adecuado mantenimiento del parque automotor para mantener la seguridad y la integridad de los conductores y los usuarios del sistema. “La infraestructura vial de la capital es un punto crítico en la movilidad, desde hace años se debió tomar medidas e implementar cambios al respecto, los buses del SITP deberían contar con una calzada única como la del Transmilenio para tener un servicio eficiente”. (Andrés, administrativo). Se considera que “la infraestructura de Bogotá es pésima y limitada para la cantidad de vehículos que hay actualmente y que seguramente irán en aumento año tras año” (Samuel, usuario). “La cantidad de huecos es un tema complejo para los conductores por el desgaste que esto ocasiona; el tamaño de las vías, la cantidad de vehículos y motocicletas generan constante incomodidad en el trabajo diario como operador del SITP”. (Marlon, conductor). Se espera que para el 2018 Bogotá D.C inicie 12 nuevos proyectos en infraestructura vial, lo cual se seguirá afectando la movilidad de la ciudad, pero a futuro proporcionara beneficios en cuanto a la calidad de las vías y mejora en los tiempos de recorrido.

*Subcategoría 3. Mantenimiento, estado y seguridad del parque automotor.* Se define como los programas de mantenimiento con los que debe contar la empresa establecidos para la revisión periódica del estado de los vehículos, con el fin de conservar la seguridad de los conductores y usuarios del servicio público. Existe similitud en la percepción respecto al estado actual de algunos vehículos frente a la falta de mantenimiento preventivo lo cual puede generar riesgos e inseguridad para los diferentes actores viales. “Los buses están en constante mantenimiento y Transmilenio realiza auditorías, exigiendo a las empresas altos estándares de calidad, en cuanto a la percepción de seguridad en el sistema, se reconoce vandalismo e inseguridad dentro de los buses, y lastimosamente los robos silenciosos son difíciles de controlar”. (Andrés, administrativo). “Hay buses nuevos que cuentan con tecnología que favorece el medio ambiente y con el tiempo se espera que la empresa renueve todo el parque automotor”. (Marlon, conductor). Como parte del programa HSEQ se deben establecer cronogramas para la realización periódica de mantenimiento preventivo del parque automotor con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales que afecten la integridad de los trabajadores y las personas que utilizan el servicio. De igual forma, se debe contar con personal especializado que cumpla con los requisitos exigidos y las competencias necesarias para llevar a cabo el mantenimiento pertinente para cada tipo de vehículo.

Finalmente, la tercera categoría se denomina *Estrategias desarrolladas para mitigar los riesgos psicosociales en la organización de transporte público SITP*, de la cual se desprende las siguientes subcategorías: *Subcategoría 1. Programas de capacitación orientados a la prevención y mitigación de los niveles de estrés, rotación y ausentismo.* Una de las estrategias desarrolladas por la empresa para mitigar riesgos tiene que ver con el programa de capacitación, el cual aborda el tema de la inducción de los operadores al

momento de su ingreso y cuya finalidad es definir claramente el rol del trabajador, las funciones a desempeñar, el reglamento y políticas de la empresa y las normas de seguridad que debe adoptar, para controlar la afectación de los riesgos psicosociales y de otra índole presentes en el ambiente de trabajo y que pueden afectar la salud física y mental de los conductores. “Se recibe una capacitación por 9 días en donde se adquiere conocimiento en diferentes temas relacionados con: mecánica automotriz, manejo correctivo y preventivo y atención al usuario entre otros; esto con el fin de fortalecer sus competencias para desempeñar el cargo asignado, posteriormente se brinda inducción durante una semana, acerca de las rutas con las que cuenta la empresa para que se familiaricen con los recorridos que deben cumplir”. (Andrés, administrativo). “Se recibe anualmente una capacitación de reinducción”. (Marlon, conductor). “Los usuarios del sistema desconocen los programas de capacitación e inducción que brinda la empresa a los conductores.” (Samuel, usuario). Sin embargo, debido a la exigencia de la labor de los conductores se les dificulta asistir a todas las capacitaciones que brinda la empresa, por lo que se considera que estas deben realizarse con mayor frecuencia y con flexibilidad en la programación para que todos puedan asistir y sentirse motivados en su labor.

*Subcategoría 2. Programas y actividades de bienestar para los trabajadores.* Se refiere a las actividades realizadas por la empresa que buscan brindar beneficios a sus empleados procurando la participación en eventos que aumenten la motivación, sentido de pertenencia y satisfacción de las necesidades de recreación y la integración en actividades deportivas y culturales que mejoran el clima laboral y propician el trabajo en equipo y desarrollo del ser. “Dentro de los distintos programas que tiene bienestar hay uno que se llama horario especial, en este, se contempla la posibilidad de que el conductor pueda cumplir con compromisos personales sin afectar

sus jornadas de trabajo, así apoyan al operador en necesidades que tenga de acuerdo a una situación que esté viviendo”. (Andrés, administrativo). “Por otra parte se considera que la empresa debería tener en cuenta algunas situaciones especiales y apoyar a los conductores con algunos beneficios”. (Marlon, conductor). “Los tiempos de ejecución de las rutas son muy largos, el horario de trabajo se desarrolla domingo a domingo lo que no permite contar con tiempo necesario para participar en actividades sociales y familiares, lo que crea conflicto a nivel de sus relaciones interpersonales.

## **8. Discusión**

Las condiciones de trabajo de los conductores generan estrés y consecuencias negativas para la salud mental y física las cuales se ven reflejadas en síntomas psicosomáticos como cefalea, tensión muscular, problemas gastrointestinales, baja motivación, ansiedad y cambios del estado de ánimo lo que contrasta con algunos autores como Freud quien refiere que algunas de las manifestaciones físicas pueden tener origen en el bloqueo de los estados emocionales.

La jornada laboral en esta empresa se ve distribuida de acuerdo a la demanda de pasajeros y rutas, se planifican teniendo en cuenta las horas pico y por lo cual los conductores deben estar disponibles mayor tiempo, debido a otros requerimientos del servicio como el lavado de los buses que se realizan en altas horas de la noche y la movilización de los automotores dentro de los patios, las cuales

deben ser realizados por los mismos conductores. Por otra parte la congestión de las vías y el mal estado de las mismas, genera retrasos en el tiempo de desplazamiento.

Las largas jornadas de trabajo en los conductores del SITP pueden aumentar nivel de estrés, rotación y la presencia de incapacidades justificadas en algunos casos y otras no, pero en general presentan altos índices de ausentismo como consecuencia directa de este factor de riesgo psicosocial, esto contrasta con el autor Enric Rodà Sau, de la Subdirección General de Seguridad y Salud Laboral del Centro de Seguridad y Salud Laboral de Giron quien Menciona diferentes causas como factores de riesgo en conductores como la: Gestión preventiva como prevención y formación del trabajador y los factores temporales como pausas entre recorridos.

Existen estrategias dirigidas a mitigar los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo como son los programas de capacitación orientados la prevención y mitigación del estrés. Las capacitaciones, inducciones y reinducciones correspondientes en el proceso de ingreso y en los cronogramas establecidos, fortalecen las competencias para desempeñar una buena función en el cargo. En este caso en particular, conocer mejor las rutas y contar con un mejor servicio, corresponde a un factor importante y clave en la prevención del nivel de estrés, rotación y ausentismo. El bienestar del trabajador influye en la calidad de vida lo cual se asocia con lo referido por Gómez-Vela & Sabeh en cuanto a que este incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida.

Con respecto a otras actividades de bienestar y pausas activas, se evidencia que existen programas de orientación que no se ajustan a la realidad del trabajador ya que por sus funciones no cuentan con el tiempo necesario para participar activamente de ellas, esto como consecuencia de las exigencias y condiciones de la jornada. Por otra parte, en algunos casos existe falta de interés y poca cultura de autocuidado en los trabajadores quienes regularmente no practican estas actividades que mejoren sus condiciones físicas y mentales disminuyendo el nivel de estrés. Como lo indica el autor Vigoya, el programa de bienestar debe estructurarse como solución a las necesidades de los trabajadores, esto contradice lo observado en la organización referente a las actividades y la programación de las mismas.

A partir de los resultados obtenidos y elaborado el análisis del discurso se encontró que la ciudad de Bogotá como capital es el eje central de la economía de nuestro país y punto de llegada de diferentes personas de todas las regiones, incrementando la demanda en el transporte público. A su vez, la falta de infraestructura y planeación vial eficiente frente a los nuevos sistemas de transporte ha creado mayor dificultad en la movilidad, en la fluidez y la adecuada prestación del servicio. Esto contrasta con lo que dice (Asprilla Lara & Rey Gutiérrez, 2013) referente a que Bogotá cuenta con más de 8 millones de habitantes y que debido a esto la demanda por el servicio ha aumentado. Teniendo en cuenta que la cantidad de empresas no son suficientes para atender la necesidad de la población, los desplazamientos a través de las diferentes localidades se han vuelto más complejos.

Desde el año 2000 con la llegada de Transmilenio se observa que la infraestructura de las vías en la ciudad de Bogotá ha mejorado considerablemente. A futuro con la posible implementación total de este sistema y con un complemento como el metro, probablemente

la ciudad podría tener otra imagen, mejorar la infraestructura y organización vial. Mientras esto ocurre los ciudadanos y conductores de las empresas del SITP, deberán adaptarse a las condiciones actuales de la ciudad y del servicio de transporte con que se cuenta. Esto contrasta con lo descrito en el plan de desarrollo de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2016-2020), donde se proyecta que en el año 2017 se realizaran estudios, diseños, adjudicaciones, y cierres financieros y que en el 2018 se implementaran 12 nuevos proyectos de infraestructura vial.

Tanto la infraestructura vial y el mantenimiento del parque automotor son factores que influyen en la prevención de la accidentalidad, por esta razón dentro de sus políticas Transmilenio establece realizar inspecciones diarias de manera aleatoria a la flota de 6.500 buses que permiten verificar el estado del chasis, frenos, dirección, llantas, carrocería, imagen, aseo o cualquier otra novedad que se evidencie. A pesar de la importancia y del mantenimiento realizado por la empresa a los automotores, las estadísticas publicadas por el periódico el espectador en enero de 2017 demuestran por el contrario, que aunque los buses del SITP han estado involucrados en más de 4.600 accidentes en el 2016, solo en 7 de cada 10 casos la responsabilidad es del conductor y en una muy baja proporción se deben a fallas mecánicas.

En el tema de seguridad se evidencia el aumento de atracos y actos de inseguridad dentro de los vehículos de servicio público y la ausencia de controles permanentes por parte de las autoridades de policía, esta situación ha generado que algunas empresas del SITP instalen cámaras en los buses como una medida de monitoreo, seguimiento y prevención de delitos que atentan contra la integridad de los usuarios y conductores. Esto contrasta con lo referido por los autores (Gunnar Nerell y C. G. Sandberg) en cuanto a que las

condiciones del medio y el entorno de trabajo generan estrés en los individuos y con la percepción de los trabajadores con respecto a que tener un trabajo como conductor en esta ciudad con altos niveles de inseguridad es motivo de intranquilidad permanente.

Las empresas del SITP en cumplimiento con las políticas de transmilenio cuentan con un programa de bienestar para mitigar el estrés y disminuir el nivel de rotación y ausentismo de los conductores, esto concuerda con lo manifestado por Gore, acerca de que las organizaciones deben desarrollar mecanismos para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias y abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías. Sin embargo, la empresa no tiene en cuenta las necesidades y opiniones de los operadores para diseñar el contenido y metodología de los programas, esto contradice al autor Gore en lo referente a que se deben incorporar las apreciaciones de los miembros de la organización, para construir el sentido de sus acciones. El aprendizaje no es un momento ni una técnica, es una actitud y una cultura.

Con relación a la prevención de los riesgos laborales en conductores del SITP y la realización de las pausas activas cabe resaltar la importancia que ellos tienen frente a la realización de ellas, siendo conscientes que son un beneficio para la salud, mejorando el cansancio físico y psicológico y previniendo enfermedades laborales a largo plazo así como lo manifiesta Arguello M. mitigando de esta manera el estrés y así mismo el ausentismo en los conductores.

La ansiedad y el estrés en los conductores del SITP son a causa de las largas jornadas de trabajo frente al volante causando mayores molestias como contracciones y espasmos dolorosos e involuntarias en los músculos creando posturas inadecuadas, esto hace que el índice de accidentalidad incremente ya que no tienen sus sentidos en total alerta haciendo su labor más demandante y una



presión más alta con su entorno, así como lo presenta Rivera, G. D en su análisis. Por esta razón es importante trabajar en la prevención de la ansiedad y el estrés por medio de jornadas más cortas y ejercicios que activen la circulación.

## Conclusiones

Basados en la presente investigación, referente a la influencia de las largas jornadas de trabajo se observa que una de las consecuencias de la exposición a factores de riesgo presentes en el medio de trabajo es el estrés, tema que fue comprendido por las personas entrevistadas y por la población en general, como un síntoma que repercute claramente en el apropiado desarrollo de las actividades aumentando el índice de accidentalidad, ausentismo y rotación.

Debido a las características de la labor, los operadores deben permanecer durante varias horas en la misma posición, generando mayor probabilidad de sufrir problemas osteomusculares por el riesgo ergonómico. A pesar de contar con puestos de trabajo diseñados para este tipo de funciones, es difícil de prevenir este tipo de dolencias, especialmente porque los funcionarios no tienen una cultura de prevención y autocuidado, sin desconocer que la empresa cuenta con programas dirigidos a la realización de pausas activas y descansos entre recorridos.

La malla vial y la demanda actual del servicio, son problemáticas de la ciudad que incrementan los factores de riesgo, la accidentalidad, inseguridad en la ejecución de la tarea. El ritmo de la ciudad, su crecimiento y el progreso en el transporte, han generado caos en la capital, trancones y usuarios molestos que incrementan la intolerancia y agresiones entre pasajeros y trabajadores de la empresa.

La falta de mantenimiento periódico a los automotores, aumentan el riesgo de accidentes producto de fallas mecánicas, retrasos en la frecuencia de las rutas y en los tiempos de desplazamiento, trayendo como consecuencia para los trabajadores el aumento de la jornada diaria, debido a que deben cumplir con todas las rutas asignadas, responder por la seguridad del vehículo y los pasajeros, situación que puede exponer a ser víctima de actos de inseguridad.

El programa de capacitación implementado por la empresa comprende temáticas a cerca de inducción, reinducción, manejo de estrés, calidad de vida, trabajo en equipo, como estrategia para mitigar los riesgos. El plan de capacitación incluye además, la formación en temas como servicio al usuario, relaciones humanas y áreas técnicas, entre otros, que facilitan el cumplimiento de sus funciones en la vía y la adecuada prestación del servicio.

Los programas desarrollados por la empresa sirven como un factor protector y brindan herramientas para el manejo de situaciones de estrés, así mismo buscan fortalecer el sentido de pertenencia de todos los empleados hacia la organización, sin embargo no existe continuidad en las actividades y no se cuenta con indicadores que permitan medir el impacto de las actividades.

La infraestructura vial de Bogotá es deficiente para la cantidad de automotores que circulan diariamente tratando de cubrir la necesidad de movilidad de los habitantes. Debido a que las últimas décadas, la migración de personas de diferentes regiones del país hacia la ciudad ha aumentado, así mismo se ha disparado la demanda del servicio del transporte público colapsando la capacidad de cobertura de las rutas y el tiempo de desplazamiento de los buses.

Aunque la empresa considera que cuenta con un plan de bienestar eficiente, la investigación muestra que estas actividades no se pueden determinar como la única estrategia para mitigar la exposición al riesgo psicosocial, ya que se debe contar con condiciones adecuadas en los puestos de trabajo, clima laboral favorable y un liderazgo participativo que contribuya al crecimiento personal y profesional de los empleados.

El crecimiento de la ciudad, el aumento de la población en las últimas décadas y la mala infraestructura vial que se creó en Bogotá. Son factores relevantes en el desarrollo laboral de los conductores del SITP. Esto sumado a la cantidad de vehículos hoy en día son determinantes para que estos operadores tengan una labor diaria con muchos niveles de estrés.

Bogotá paso de tener un sistema de transporte público a totalmente privado, sin embargo, la rentabilidad de estas empresas no es la más favorable, incluso varias de ellas se encuentran en una situación económica muy complicada al borde de quiebra. Es por eso que se debe colocar el interrogante y reevaluar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

Se recomienda que para estudios posteriores del SITP se realice una muestra más grande con otras empresas transportadoras que hacen parte del sistema con el fin de validar y revisar si estos problemas e inconformidades son una generalidad.

Es importante realizar un pequeño cuestionario a los usuarios del sistema para detectar sus necesidades y los servicios que les gustaría se les brindara. De igual manera que den su opinión sobre los puntos en que se tiene que reforzar el sistema integrado de transporte público y sus recomendaciones para poder mejorarlo.

Se recomienda la reestructuración y reorganización de algunas rutas con el fin de que los tiempos de desplazamiento sea más corto y se realice un diagnóstico frente a los costos y utilidades que estas rutas generan con el fin de validar su continuidad.

### **Recomendaciones**

La empresa debe realizar una evaluación periódica de los riesgos psicosociales que permitan diseñar un programa de vigilancia epidemiológica para monitorear el nivel de riesgos al que están expuesto los trabajadores con el fin de implementar estrategias de manejo, control y seguimiento para minimizar el impacto negativo en la salud física y mental y la integridad de los empleados.

Los programas de bienestar deben ir de la mano con el área HSEQ y demás áreas de la organización para contar con un equipo interdisciplinario que fortalezca la implementación de las actividades e intervenir de manera integral los factores de riesgo presentes en el desarrollo de las funciones, garantizando las condiciones necesarias de seguridad y salud de sus empleados, haciendo énfasis en la

identificación y capacitación sobre los tipos de riesgos a los que se encuentran expuestos, la forma de prevenirlos y controlarlos para evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

Mantener documentados los programas de bienestar y resultados de los mismos, con el fin de dar continuidad a las actividades realizadas, sin perder la consecución de los objetivos y cumplir con los requisitos básicos del sistema de gestión de calidad.

Realizar estudios de clima laboral que incluyan a todos los trabajadores con el fin de tomar decisiones basadas en los resultados para implementar los planes de acción que considere la intervención sobre el individuo, la organización y la sociedad.

Realizar estudios de carga laboral y escala salarial, programas de ascenso y profesionalización de los trabajadores (plan carrera) que permita incentivar el crecimiento dentro de la compañía.

Realizar análisis de los puestos de trabajo haciendo énfasis en el riesgo biomecánico debido a que el trabajo es repetitivo y exige mantener posturas prolongadas, capacitar y sociabilizar al trabajador en higiene postural, realizar pausas activas y promover los estilos de vida saludable con el fin de mejorar las condiciones de confort en el ámbito laboral.

Hacer mayor énfasis en el desarrollo de programas que permitan mantener adecuadas condiciones de orden y aseo, mantenimiento de área de trabajo despejado y la importancia de conservar las distancias de seguridad y prevención de actos inseguros.

Aumentar la planta de personal con el fin de que cada trabajador pueda realizar turnos de 8 horas y contar con pausas y descansos periódicos entre los recorridos. Paralelamente contratar personal adicional para cubrir la demanda en horas pico y así eliminar las tablas partidas que son el factor principal de rotación en la empresa.



## Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). *Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: perspectivas europeas. FORUM*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/magazine/9>.
- Agencia Nacional de Seguridad Vial - Infoleg. (2008). *Ley Nacional de Tránsito y Seguridad Vial 24449 y su complementaria ley 26363*. Recuperado de: [www.agvp.gov.ar/Educacion %20Vial/Ley%20de%20Transito/Ley%2024449%20con...](http://www.agvp.gov.ar/Educacion%20Vial/Ley%20de%20Transito/Ley%2024449%20con...)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2016). *Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016 - 2020*. Bogotá: Recuperado de: [www.sdp.gov.co/portal/page/portal/Portal SDP/Noticias 2016/Bogota\\_tiene\\_nuevo\\_plan\\_de\\_desarrollo/Bases%20del%20Pla](http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/Portal%20SDP/Noticias%202016/Bogota_tiene_nuevo_plan_de_desarrollo/Bases%20del%20Pla).
- Amillo, J. G. (2017). *Infofol.net*. Recuperado de: [http://www.infofol.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47:responsabilidad-social-empresarial&catid=46&Itemid=68&lang=es](http://www.infofol.net/index.php?option=com_content&view=article&id=47:responsabilidad-social-empresarial&catid=46&Itemid=68&lang=es)
- Asprilla Y. y Rey E. (2013. Vol. 9, Núm. 1 ). *La implementación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de Bogotá y sus retos en el futuro*. Bogotá: Tecnogestion.
- Arguello M., L. A. (2017). Determinantes del nivel de actitud hacia la prevención de los riesgos laborales en conductores del SITP de Bucaramanga. *Revista de Investigaciones*.
- Astudillo J, Alarcon A. y Lema. (2009). *Protectores de estrés laboral: percepción del personal*. Recuperado de: [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532009000300012&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532009000300012&script=sci_abstract).



- Beltrán Cabrejo, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia, durante el período 2002 – 2012*. Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado de: "<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>"  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Boada, J. R. d. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. Tarragona España: Universitat Rovira.
- Bustos, Celedon y Marchetti. (2014). *Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral*. Recuperado de: [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200002).
- Bustos, H. S. (28 de 06 de 2014). *Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral*. Obtenido de Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n50/art02.pdf>
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: la sal de la vida o el beso de la muerte*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Conpes. (2000). *Costos del Sistema TransMilenio previstos por el Distrito*. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Económicos/3093.pdf>.
- De Gucht y Fichler. (2002). *Valoración del screening de Ohtmer y De Souza para el trastorno de somatización en salud mental*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/.../28112076\\_Valoracion\\_del\\_screening\\_de\\_Ohtmer](https://www.researchgate.net/.../28112076_Valoracion_del_screening_de_Ohtmer).

- Departamento Nacional de Planeación. (2000) *Sistema de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros*. Bogotá: Conpes. Recuperado de: "[https://www.dnp.gov.co/ CONPES/ Paginas/conpes.aspx](https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx)
- Diario El Universal. (2011, junio). *Vida sana el riesgo psicosocial dolor de cabeza en prevención de riesgos ocupacionales*. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/vida-sana/el-riesgo-psicosocial-dolor-de-cabeza-en-prevencion-de-riesgos-ocupacionales>.
- Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica. Caribe. Universidad del Norte. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- El Espectador. (2017, enero 13). *Buses del SITP, involucrados en más de 4.600 accidentes solo en 2016*. . Bogotá: Recuperado de: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/buses-del-sitp-involucrados-mas-de-4600-accidentes-solo-articulo-67454>.
- El Espectador. (2016). *Mas de 11 mil accidentes en los últimos cinco años*. . Bogotá: Redacción Bogotá.
- El Tiempo. (2016). *Las calles del centro, la Alameda y la Caracas, algunas de las primeras vías pavimentadas. Zona 17*. Recuperado de: [images.et.eltiempo.digital/bogota/historia-de-las-calles-de-bogota/16623256](http://images.et.eltiempo.digital/bogota/historia-de-las-calles-de-bogota/16623256).
- Fernández Martín, R.; De la Fuente del Moral, F., & Gago de Santos, P. (2011). *Los países nórdicos y la responsabilidad social corporativa: ¿un ejemplo a seguir por el resto de Europa?* Madrid: Universidad de Palermo.
- Franco, J. . (2012, octubre ). *El estrés un enemigo al volante*. Recuperado de: <https://www.sura.com/blogs/autos/estres-enemigo-volante.aspx>.

- Gobely Scherff. (1998, 41 (5): 563-580). *Göbel M, Springer J y Scherff J. Stress and strain short haul bus drivers: psychophysiology as a design oriented method for analysis*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9613219>.
- Gómez, M. y Sabeh. (2000). *Calidad de vida: concepto, características y aplicación*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/...Calidad\\_de\\_vida.../Calidad-de-vida-conceptos-caracter](https://www.researchgate.net/...Calidad_de_vida.../Calidad-de-vida-conceptos-caracter).
- Gonzalez, L., & Vargas, D. (2016). *Factores Psicosociales, Estrés y Síndrome de Burnout*. Manizalez: Universidad De Manizalez.
- González, C., & Romero, N. (2015). *Métodos de Investigación*. Recuperado de <https://metodos de investigaciondcdgunefa.wordpress.com/2015/06/04/1er-seminario-la-hermeneutica/>
- González y Vargas. (2016). *Factores psicosociales, estrés laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa Unión de Transportadores Unitrans S.A*. Recuperado de: [Ridum umanizales.edu.co](http://www.umanizales.edu.co) .
- González, Y. (2013). *Importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas*. Medellín: Universidad.
- Gore, E. ((1998). *La capacitación laboral y la construcción del conocimiento en las organizaciones, la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*,. Buenos Aires: [bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1162\\_GoreE](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1162_GoreE).
- Gunnar,N.y Sandberg, C. (1993). *Factores psicosociales en el trabajo*. Recuperado de: [www.gestionhumana.com/...psicosociales.../factores\\_psicosociales\\_en\\_el\\_trabajo](http://www.gestionhumana.com/...psicosociales.../factores_psicosociales_en_el_trabajo).
- Gutiérrez, L. R. (julio de 2013). *Transporte publico de Calidad y la Movilidad Urbana*. Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados y BRT: Recuperado de: <http://www.sibrtonline.org/downloads/transpor-publico-de-52371be08d72e.pdf>

- Grau, J. B., Vallejo, R. d., Agulló Tomás, E., & Mañas Rodríguez, M. Á. (2005. Vol. 17 n 2). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 212-218.
- Leon, M. (03 de 05 de 2015). *Ciudad historia*. Recuperado de: <http://www.bogota.gov.co/ciudad/historia>
- Le Boterf. (1997). *Competencias profesionales. análisis conceptual y aplicación*. Recuperado de: [www.edu.xunta.gal/centros/cfrcoruna/system/files/Asumpta+Aneas.pdf](http://www.edu.xunta.gal/centros/cfrcoruna/system/files/Asumpta+Aneas.pdf).
- Martínez S. ((2004). *Estres Laboral*. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-estres-laboral/>.
- Martinez, M. (2006). *Investigación Cualitativa*. Recuperado de: [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4033](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4033).
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Recuperado de: [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607).
- Molina. (2006). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/.../308901112\\_Estres\\_en\\_conductores\\_de\\_transporte\\_publ](https://www.researchgate.net/.../308901112_Estres_en_conductores_de_transporte_publ).
- Moreno y Baez . (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma.
- Moreno J. . (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. Recuperado de: [scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf).

- Nexura. (2015). *Transmilenio S.A.* Recuperado de: <http://www.sitp.gov.co/Publicaciones/TransMilenio>
- Organización Internacional del Trabajo. -OIT- Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. Ginebra: OIT; 2010.  
Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Organización Mundial de la Salud -OMS-. (2010). *Modelo de Organizaciones Saludables, en relación al entorno psicosocial del trabajo.* Recuperado de: [www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.p](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.p).
- Parra, J. (2003). *Guía de Muestreo.* Maracaibo: Universidad de Zulia.
- Pergolis y Valenzuela. (2011). *Los buses de Bogotá.* Bogotá: Universidad Católica de Colombia y Universidad del Rosario.
- Q'sullivan, S. (2017). Síntomas de las enfermedades psicosomáticas. (D. E. Colombiano, Entrevistador) Entrevista a Suzanne Q'sullivan.
- Revista CES (2016) *Estrés Laboral y sus Factores de Riesgo psicosocial.* Salud Pública Vol. 2 (2016). Recuperado de: [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/1451/914](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451/914)
- Revista Semana. (2017, febrero 17). *¿Cuáles son las ciudades con mejor y peor transporte público en América Latina? Revista Semana.* Recuperado de: Redacción Bogotá Recuperado de: <http://www.semana.com/mundo/articulo/transporte-publico-en-algunas-ciudades-de-america-latina/515013>.
- Revista Universidad Nacional. (2008). *Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.* <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/download/>.

- Salazar y Pereda. (2010). *instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobus*. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/download/8826/8309>.
- Salcedo. (2011). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones*. Recuperado de: [repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?)
- Sarason y Sarason. (1996). *Psicología anormal*. Recuperado de: [www.cociepsi.com](http://www.cociepsi.com) ›.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. (2013). *Los desarrollos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Europa El estado de la investigación científica y experiencias institucionales*. Andalucía: Blanca Impresores, S.L.
- Taylor, S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona (España): Paidós.
- Toro L. y Valencia. (2010). *Gestión del clima organizacional*. Recuperado de: [repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?...](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?)
- Transmilenio S.A. (2015). *Estos son los tipos de buses que funcionarán con el SITP | Actualidad*. Recuperado de: [www.sitp.gov.co/Publicaciones/TransMilenio](http://www.sitp.gov.co/Publicaciones/TransMilenio).
- Vigoya, A. (2002). *bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida*., Recuperado de: [repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?...1](https://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?...1).
- Villalobos, G. (2010). *Villalobos, G. (2010) Factores de Riesgo Psicosocial, Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado de: [http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/Factores de riesgo psicosocial](http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/Factores_de_riesgo_psicosocial). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.



## Anexos

### Anexo 1. Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_, identificado con Cédula de Ciudadanía \_\_\_\_\_ Manifiesto que he sido informado acerca de la realización de una entrevista que tiene por objetivo tratar el tema de la forma en la que influyen las jornadas de trabajo en el aumento de los niveles de estrés, rotación y ausentismo en los operadores, mediante la formulación de una serie de preguntas en un escenario abierto de diálogo. De igual manera expreso que mi participación es libre y autorizo la grabación de la entrevista como soporte de audio. He sido informado acerca de los usos de la información la cuál será estrictamente para fines académicos y fortalecerá el ejercicio de aplicación de las estrategias dentro de una metodología de investigación. La entrevista se llevará a cabo en un espacio abierto previamente acordado, y será realizada por parte de los Especialistas en Gestión Humana de las Organizaciones en formación, que se relacionan a continuación y que son responsables del proyecto de investigación

Entrevistador:

\_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

Firmas

Entrevistado: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

*Anexo 2*