

Estudio de factores de riesgo psicosociales en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales del Ministerio de Transporte Colombia 2017

Luisa Fernanda Santos Ospina¹, Stephanie Alejandra Quiza Polania², Gloria Helena Villalobos Fajardo³, Gilma Norela Hernández Herrera⁴.

¹ Psicóloga, Aspirante a Magister en Salud Ocupacional y Ambiental. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia

² Fisioterapeuta, Aspirante a Magister en Salud Ocupacional y Ambiental. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia

³ Psicóloga, Ph.D. Ciencias de la Salud. Magister Salud y Seguridad.

⁴ Matemática, Especialista en Estadística, Magister en Epidemiología.

RESUMEN

Los trabajadores del Ministerio de Transporte a nivel Nacional se enfrentan a diferentes factores generadores de estrés derivados de las condiciones de riesgo psicosociales intralaboral y extralaboral.

Objetivo: Identificar la prevalencia los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y establecer su relación con síntomas de estrés en los trabajadores del Ministerio de Transporte.

Métodos: Se realizó un estudio de corte transversal para la estimación de la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial en 127 trabajadores del Ministerio de Transporte. Se utilizó la Batería para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial validada en Colombia y se describieron estadísticamente las variables incluidas en el instrumento de cada uno de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral, así como el estrés, usando métodos de estimación de proporciones. Para la determinación de la asociación entre factores de riesgo intra y extralaborales con el estrés se usó la prueba Chi cuadrado de independencia.

Resultados: Se encontró que en las condiciones intralaborales el 52% del grupo que desempeña roles de jefes/profesionales se clasifica en riesgo bajo y el 44% del grupo de auxiliares/operativos se ubica en riesgo alto. En las condiciones extralaborales, el 45% del grupo de jefes/profesionales se clasifica en riesgo bajo y el 53% de auxiliares y operativos también.

En cuanto a la sintomatología asociada al estrés el 45% de auxiliares y operativos se clasifica en riesgo alto, de igual manera el 39 % de jefes/profesionales se clasifica en el mismo riesgo.

Se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores psicosociales intralaborales y el estrés en el grupo auxiliares y operativos ($p=0.005$), mientras que en el grupo jefes/profesionales no se encontró asociación significativa ($p=0.082$) como tampoco en cuanto a los riesgos extralaborales ($p=0.089$).

Conclusión: Se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo intralaborales en el grupo auxiliares y operativos con los síntomas de estrés, mientras que en el grupo jefes/profesionales no se encontró asociación. En los dos grupos no se

presenta asociación entre los factores de riesgo extralaborales y el estrés.

Palabras claves: Riesgo, Factor de riesgo, Factor de riesgo psicosocial, Prevención, Estrés.

ABSTRACT

Workers at the Ministry of Transport at the national level are faced with different factors that generate stress arising from the intralaboral and extra-occupational psychosocial risk conditions

Objective: To identify the prevalence of intralaboral and extra-occupational psychosocial risk factors and establish their relationship with stress symptoms in the Ministry of Transport workers.

Methods: A cross-sectional study was carried out to estimate the prevalence of psychosocial risk factors of 127 workers at the Ministry of Transport. The battery was used for the evaluation of validated psychosocial risk factors in Colombia and the variables included in the instrument of each of the intralaboral and extra-occupational risk factors, as well as the stress, were described statistically using proportional estimation methods. For the determination of the association between intra and extra-occupational risk factors with stress, the Chi square test of independence was used.

Results: It was found that 52% of the group that performs managerial / professional roles is classified as low risk and 44% of the auxiliary / operative group is at high risk. In out-of-work conditions, 45% of the group of bosses / professionals is classified as low risk and 53% of auxiliaries and operatives as well.

As for the symptomatology associated with stress, 45% of auxiliaries and operatives are classified as high risk, in the same way 39% of heads / professionals are classified in the same risk.

A statistically significant association was found between the intralaboral psychosocial factors and stress in the auxiliary and operative group ($p = 0.005$), whereas in the group of managers / professionals there was no significant association ($p = 0.082$) with regard to extra-occupational risks. No association was found ($p = 0.089$).

Conclusion: A statistically significant association was found between intralaboral risk factors in the auxiliary and operative group with stress symptoms, whereas in the group of heads / professionals no association was found. In the two groups, there is no association between extra-occupational risk factors and stress.

Key words: Risk, Risk Factor, Psychosocial Risk Factor, Prevention, Stress.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad fundamental del ser humano, sin embargo éste no siempre satisface las necesidades de bienestar de los individuos, situación que causa vulnerabilidades que pueden generar reacciones físicas, emocionales y comportamentales en las personas, que afectan su relación con los compañeros de trabajo, su actitud frente a sus labores, familia y la relación que mantiene consigo mismo (1).

Los factores de riesgo psicosociales se definen como el resultado de las deficiencias en el diseño, concepción, organización, gestión en el trabajo, así

como de su contexto social y ambiental, que generan impactos psicológicos, físicos y sociales negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (2). Este concepto engloba los elementos estructurales y organizacionales que generan efectos psicológicos, físicos y sociales adversos para la salud, usualmente mediados por la respuesta de estrés que implica un desequilibrio entre las exigencias del entorno y la capacidad de control sobre las situaciones (3). Estas deficiencias en los factores de riesgo psicosociales contemplan diferentes elementos y variables a los que se ven expuestos los trabajadores en los diversos contextos y labores que desempeñan (4).

Pero ellos no siempre se manifiestan en forma directa, sino que tienen como vía de expresión las reacciones fisiológicas y psicológicas propias del estrés, las alteraciones hormonales y del sistema nervioso, además de reacciones cardiovasculares y gastrointestinales; A nivel psicológico las reacciones se evidencian en actitudes negativas, que pueden percibirse en síntomas de irritación, preocupación, tensión y depresión, de ahí la necesidad de plantear acciones de control en relación con los riesgos psicosociales propios del trabajo (5).

De acuerdo con la información reportada en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo del año 2013 a trabajadores de seis regiones del país (Bogotá, Central, Caribe, Pacífica, y Amazonas) provenientes de 1157 centros de trabajo y 2046 hogares, se reportó que aunque siguen presentándose como prioritarios los riesgos biomecánicos, los psicosociales son también importantes. En la encuesta se halló que en el 36% de los casos era

necesario atender varias tareas al mismo tiempo y en el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto, más del 60% de las personas debía atender usuarios y el 15% manifestó carga emocional relacionada con la necesidad de esconder sus propias emociones dentro del puesto de trabajo.

En la encuesta mencionada, la mitad de los trabajadores consideró que tenía tiempo suficiente para realizar la tarea, sin embargo el 43% estimó que debía realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos y una quinta parte refirió que nunca o casi nunca podía tomar pausas en su trabajo, además el ritmo de trabajo se halló relacionado con las demandas de clientes o usuarios, el control directo del jefe y las metas o cantidad de productos o servicios que espera alcanzar en un día habitual de trabajo. En cuanto al apoyo por parte de compañeros y jefes, el 90% estimó que las relaciones de trabajo son positivas y el 76% consideró que podía obtener ayuda de su jefe cuando lo requería.

El 40% de las empresas no cuentan con programas de salud ocupacional y mucho menos con actividades de promoción y prevención para proteger la salud de los trabajadores, así mismo tampoco realizan identificación y priorización de riesgos, lo que hace más recurrente la presencia de enfermedades laborales y accidentes de trabajo (6).

De la exposición a factores de riesgo psicosocial se deriva el estrés, concepto que se ha utilizado por más de medio siglo, sin embargo, en la actualidad tiene una gran relevancia por las posibles consecuencias negativas que este tiene para el individuo y los contextos en el que se desempeña. El estrés se ha entendido desde diferentes perspectivas, definido

como una respuesta fisiológica ante un evento nocivo y/o amenazante que se denomina Síndrome de Adaptación General (SGA), el cual tiene tres fases, así: 1) reacción de alarma, es decir que el organismo ante un peligro inminente activa una serie de mecanismos para responder, huir o luchar; 2) adaptación y resistencia, en las cuales el organismo se adapta o aumenta la resistencia ante el peligro y 3) agotamiento o descompensación, que ocurre si el agente estresor continua y la capacidad individual para defenderse ante este se agota y colapsa (7). Desde esta postura teórica, el estrés se da como una respuesta, en la medida que se presenta una activación fisiológica del organismo ante el evento estresante.

Uno de los estudios analizados define el estrés como un estímulo derivado de eventos sociales o cambios vitales que implican un reajuste por parte del individuo tales como el matrimonio, la separación, el divorcio, la pérdida del trabajo, la pérdida de un amigo o familiar, los trabajos peligrosos e incluso las pequeñas violaciones de la ley o un examen, que aunque son habituales en la vida de las personas pueden ser traumáticos para él, por ello generan en algunos individuos un cambio que puede representarse en una respuesta psicofisiológica. Desde esta perspectiva teórica, se ha determinado que los factores ambientales son precursores de la enfermedad, en la medida que parten de la postura que el estrés es asociado a una fuerza externa o situaciones a las que son expuestos los individuos y al sobrepasar ciertos límites de tolerancia experimentarían estrés (8).

Otra postura teórica afirma que la respuesta del individuo ante diferentes estímulos depende de las características

propias del individuo, como lo es la evaluación que hace frente al estímulo, por lo tanto, se integra a la explicación la mediación cognitiva del individuo ante el estímulo. En esta medida se define el estrés como “una relación particular entre el individuo y en entorno, relación que es evaluada por aquel como amenazante o desbordante de sus recursos que ponen en peligro su bienestar” (9).

Uno de los sectores en el que se genera un alto nivel de estrés es el de estética y belleza, Salinas & Maldonado (2014), en un estudio demostraron que el 55% de las mujeres desarrollaron estrés en estas labores (corte, cepillado, manicure, pedicura, barbería y tinturas), mientras que solo el 48% de los hombres que las realizan aquejaron síntomas de estrés (10).

Otro estudio realizado en el sector salud en la ciudad de Cali (Colombia) (Arenas y Andrade, 2013), con una muestra de 130 trabajadores evidenció una prevalencia de riesgo psicosocial de 30.9%, lo que demostró que existe un factor de riesgo psicosocial moderado en el grupo de estudio (3).

En otros sectores como el de educación la prevalencia de riesgos psicosociales y de estrés fue de 45.8%, resultado tomado de una población total de 251 trabajadores (11).

Otro estudio de corte transversal (Fuentes, G., 2014), en el área de la salud, estableció que la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral en la población de trabajadores administrativos y asistenciales fue del 34.5%; en el riesgo extralaboral se encontró una prevalencia en los trabajadores del área administrativa del 27.2% y en el área asistencial del 19.5%; en cuanto a la sintomatología asociada al estrés el primer grupo tuvo una

prevalencia del 58.8% y el segundo del 48.8% (12).

Reconociendo que el estrés es el resultado de la evaluación que hace el individuo de los estímulos que recibe del medio y sus habilidades y capacidades para hacerle frente, las características individuales tales como personalidad, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad, situación familiar, optimismo, estrategias de afrontamiento y condición física que interactúan con los factores de riesgo laborales, juegan un papel desencadenante o regulador de los efectos del estrés. A lo anterior cabe agregar aspectos propios de las relaciones interpersonales, y la situación económica, que generan impacto en las condiciones familiares y sociales (14).

En este sentido, de acuerdo a las definiciones antes descritas, el concepto de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, engloba los elementos estructurales y organizacionales que en el trabajo generan efectos psicológicos, físicos y sociales en la salud. El estrés laboral genera los mismos efectos negativos como consecuencia del desequilibrio entre variables interpersonales y las demandas y exigencias del entorno.

Los factores psicosociales contemplan diferentes elementos y variables a los que se ven expuestos los trabajadores en los diferentes contextos y labores que desempeñan, tales como, las condiciones laborales, horario, medio ambiente, equipo de trabajo, cultura organizacional, relaciones interpersonales, desarrollo de carrera y relación hogar-trabajo (15)

Los conceptos, definiciones y hallazgos descritos destacan la importancia del presente estudio y la necesidad de gestionar en las empresas los programas de seguridad y salud en el trabajo, así como la

atención del estrés generado por los factores de riesgo psicosocial. Es así como en el Ministerio de Transporte se definió como prioritaria la atención de los riesgos psicosociales, principalmente por los impactos que acarrea la atención a clientes internos o externos, la premura en la realización de las tareas, la dificultad para tomar pausas en la jornada laboral y las altas demandas del trabajo.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de corte transversal en los trabajadores del Ministerio de Transporte. La información sobre los resultados de la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial a 127 trabajadores en el año 2016, fue suministrada por el Grupo Salud, Actividad Física y Seguridad en el Trabajo del Ministerio para este estudio.

Los datos se tabularon utilizando el aplicativo del Ministerio de la Protección Social cuyo alcance es capturar y calcular automáticamente las puntuaciones transformadas y sus equivalentes en el nivel de riesgo de los instrumentos (intralaboral forma a y b, extralaboral y evaluación de estrés), teniendo en cuenta las consideraciones éticas para su aplicación tales como, integridad de los cuestionarios, respeto por los derechos de autor, el perfil del profesional y las instrucciones en el documento guía para su aplicación. Para el control de calidad, no se incluyeron en el estudio aquellos cuestionarios que no fueron diligenciados en su totalidad.

Se tuvieron en cuenta las variables sociodemográficas (género, edad, nivel de escolaridad, estrato socioeconómico, personas a cargo, estado civil y tipo de vivienda), ocupacionales (antigüedad en la

empresa, antigüedad en el cargo, número de horas diarias trabajadas y tipo de contrato), intralaborales (demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa), extralaborales (uso del tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral en el trabajo, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda) y el nivel de estrés.

Para el análisis de resultados se realizó una descripción estadística de las variables sociodemográficas y ocupacionales, usando medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y distribución de frecuencias absolutas y relativas para las variables cualitativas. Así mismo se obtuvieron las distribuciones de frecuencias de la población según los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y de estrés.

Finalmente, para identificar la asociación entre los factores de riesgo con el estrés se utilizó el Test Chi² con una significancia estadística $p < 0.005$. Para lo anterior utilizó el programa estadístico SPSS Versión 24. Teniendo en cuenta la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, este estudio se clasificó como sin riesgo y fue aprobado por comité de Ética de la Universidad del Rosario. Cada trabajador firmó un consentimiento y se guardó la confidencialidad de la información.

III. RESULTADOS

Se realizó un estudio en 127 trabajadores del Ministerio de Transporte donde el 70,9% tenía una edad mayor de 45 años.

En la tabla 1 se presenta la información de las características sociodemográficas identificadas en el estudio, tales como sexo, edad, estado civil, nivel de escolaridad, estrato socioeconómico y personas a cargo. Cabe anotar que, de los 127 colaboradores de la entidad, 8 de ellos (6.29%) indicaron no tener hijos, por tal razón no se reportan en la tabla.

Tabla 1. Distribución de la población según características socio demográficas.

Características Sociodemograficas	N	%
Sexo		
Femenino	75	59.1
Masculino	52	40.9
Edad		
18 -35	13	10.2
36-45	24	18.9
>45	90	70.9
Estado civil		
Unión Libre	21	16.5
Soltero (a)	32	25.2
Casado (a)	57	44.9
Separado (a)	7	5.5
Divorciado (a)	8	6.3
Viudo (a)	2	1.6
Nivel de escolaridad		
Técnico / Tecnológico completo	25	19.7
Post-grado completo	39	30.7
Profesional completo	33	26.0
Profesional incompleto	8	6.3
Bachillerato completo	22	17.3
Estrato socioeconomico		
1	4	3.1
2	33	26.0
3	54	42.5
4	26	20.5
5	10	7.9
Personas a cargo		
1	25	19.7
2	39	30.7
3	37	29.1
4	18	14.2

Teniendo en cuenta la discriminación de los cuestionarios en relación con las puntuaciones obtenidas por los grupos de trabajadores (jefes/profesionales y auxiliares y operativos), se utilizaron las

correspondientes tablas de baremos contenidas en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial para cada grupo.

Con relación a las características ocupacionales, se encontró que los trabajadores se distribuyen en dos grupos, grupo 1: Jefes/profesionales en el cual está el 47.2% y grupo 2: Auxiliares y operativos en el que se encuentra el porcentaje restante.

En la tabla 2 se muestran las características ocupacionales de los trabajadores evaluados, en las que se resalta que todos llevan más de un año de antigüedad en el Ministerio de Transporte y también más de un año de antigüedad en el cargo. El tiempo de antigüedad laborando en la empresa, en promedio correspondió a 20 años.

Tabla 2. Características ocupacionales de la población.

Características Ocupacionales	N	%
Antigüedad en la empresa		
Entre 1 y 3 años	3	2.4
Entre 3 y 10 años	16	12.6
Entre 10 y 20 años	82	64.6
Más de 20 años	26	20.5
Antigüedad en el cargo		
Entre 1 y 3 años	3	2.4
Entre 3 y 10 años	16	12.2
Entre 10 y 20 años	45	35.4
Más de 20 años	63	49.6
Número de horas trabajadas		
8 horas	89	70.1
Más de 8 Horas	38	29.9
Tipo de Salario		
Fijo	127	100

Comparados los puntajes transformados con las tablas de baremos que indican el nivel de riesgo que representan las puntuaciones, en lo que respecta a los dominios y dimensiones de las condiciones intralaborales, en la tabla 3 se muestra que los dos grupos estudiados se

encuentran en clasificación de riesgo alto sobre todo en aquellos dominios relacionados con oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas (45% para jefes/profesionales y 46% auxiliares y operativos), claridad del rol (45% y 57% respectivamente), reconocimiento y compensación (62% para el primer grupo y 72% para el segundo).

Los dominios que más sobresalen porque una proporción alta de personas puntuó en nivel de riesgo bajo son: en jefes/profesionales, la dimensión de relación con los colaboradores (83%), mientras que en el grupo auxiliares y operativos las mayores proporciones de personas en riesgo bajo se encuentran en demandas de la jornada de trabajo (75%) y control y autonomía sobre el trabajo (84%)

Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales

Condiciones Intralaborales							
Dominio	Dimensiones	Jefes /Profesionales			Auxiliares/Operativos		
		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas	42%	33%	25%	46%	18%	36%
	Demandas de carga mental	55%	15%	30%	46%	18%	36%
	Demandas emocionales	46%	12%	42%	25%	37%	38%
	Exigencia de responsabilidad del cargo	63%	20%	17%	-	-	-
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	55%	27%	18%	69%	13%	18%
	Demandas de la jornada de trabajo	55%	18%	27%	75%	15%	10%
	Consistencia del rol	52%	23%	25%	-	-	-
Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	48%	28%	24%	84%	7%	9%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	40%	15%	45%	28%	26%	46%
	Participación y manejo del cambio	37%	23%	40%	38%	19%	42%
	Claridad del rol	40%	15%	45%	30%	13%	57%
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Capacitación	48%	17%	35%	30%	21%	49%
	Características del liderazgo	34%	37%	29%	42%	15%	43%
	Relaciones con los colaboradores (subordinados)	83%	75%	10%	-	-	-
Recompensas	Retroalimentación del desempeño	50%	13%	37%	39%	12%	50%
	Relaciones sociales en el trabajo	41%	17%	41%	28%	26%	46%
	Reconocimiento y compensación	28%	10%	62%	17%	13%	70%
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	60%	10%	30%	77%	12%	10%

En la tabla 4 que muestra las condiciones extralaborales, se percibe que las relaciones familiares son un factor protector que se encuentra en riesgo bajo para la gran mayoría de las personas (79% para jefes/profesionales y 78% para

auxiliares y operativos), mientras que la situación económica del grupo familiar se ubica en el nivel de riesgo alto para más de la tercera parte de la población evaluada (34% y 40% respectivamente). Igual tendencia se encontró en las características de la vivienda y su entorno (36% y 39% en riesgo alto respectivamente).

Tabla 4. Dimensiones extralaborales

Condiciones extralaborales						
Dimensión	Jefes/Profesionales			Auxiliares/Operativos		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Tiempo fuera del trabajo	53	25	22	47	30	23
Relaciones Familiares	79	15	7	78	10	12
Comunicación y relaciones interpersonales	51	27	20	45	32	22
Situación económica del grupo familiar	33	33	34	39	22	40
Características de la vivienda y su entorno	48	16	36	53	8	39
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	61	21	18	54	23	23
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	51	26	24	53	27	20

Como se indica en la tabla 5, al realizar el análisis se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo intralaborales con el estrés en el grupo de auxiliares y operativos ($p=0.005$), mientras que en el grupo jefes/profesionales no se encontró asociación significativa ($p=0.082$).

En cuanto a los factores de riesgo extralaborales, no se encontró asociación significativa en los dos grupos ($p=0.089$).

Tabla 5. Variables intralaborales y extralaborales asociadas con estrés

Factores asociados con el estrés			
Variable	Intralaboral	Chi ²	p
Jefes/Profesionales	N= 59	29.3	0.082
	46.5%		
Auxiliares/Operativos	N=68	34.0	0.005
	53.5%		
Variable	Extralaboral	Chi ²	p
Jefes/Profesionales y Auxiliares/Operativos	N= 100	24.0	0.089
	100%		

IV. DISCUSIÓN

En general, los hallazgos del estudio permiten confirmar la relación entre las variables psicosociales con los síntomas de estrés, se encontró un riesgo menor en las condiciones intralaborales para el grupo directivos/jefes, mientras que en el grupo auxiliares y operativos el riesgo es mayor. En cuanto al riesgo psicosocial extralaboral, a pesar que presenta niveles de riesgo bajo o medio, se encontró mayor prevalencia en aquellas dimensiones relacionadas con la situación económica y las características de la vivienda y su entorno.

De lo anterior se deduce que mientras los factores intralaborales son fuentes de riesgo en la población de trabajadores del Ministerio de Transporte, los factores extralaborales se convierten en factores protectores.

La sintomatología asociada al estrés representa un factor de riesgo en los dos grupos ya sea por la multiplicidad de funciones que realizan los trabajadores durante la jornada laboral, la falta de claridad en sus funciones o la premura para entregar las tareas asignadas. La relación con los clientes también es un factor generador de estrés, encontrándose riesgos mayores en la población (40% para jefes/profesionales y 43% para auxiliares y operativos).

Al comparar el presente estudio con otros referidos en este artículo se evidencia mayor relación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales con el estrés. En estudios realizados en el área de la educación la prevalencia de estos factores de riesgo fue del 45.8%, en una población de 251 trabajadores. De igual manera en el área de la salud tanto en trabajadores administrativos como asistenciales la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial fue del 45% en una población de 130 trabajadores. Los hallazgos en una población de trabajadores del sector estética y belleza demostraron que el 58.8% de ellos se encuentran en mayor medida expuestos al estrés relacionado con los factores de riesgo extralaborales.

Así mismo, la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo del año 2013, identifica que las condiciones intralaborales son las que generan mayor factor de riesgo, encontrándose que en el 36% de los casos estudiados de cinco regiones del país las personas tenían que atender varias tareas al mismo tiempo y en el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto. Más del 60% de las personas debía atender usuarios y el 15% manifestó carga emocional relacionada con la necesidad de esconder sus propias emociones dentro del trabajo, lo que refleja sobrecarga emocional.

Cabe destacar que de estos estudios y el realizado en el Ministerio de Transporte, son los factores extralaborales los que en menor medida generan sintomatología de estrés, pero no por ello deben ser los menos atendidos pues algunos de los dominios representan un factor determinante que relaciona las actividades

que se realizan fuera del trabajo con el estrés.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, vale la pena que la entidad considere una revisión de sus manuales de funciones especialmente en la asignación de tareas, destinando a cada cargo aquellas propias del mismo, sobre todo en el nivel directivo, en especial aquellas actividades que pueden ser delegables sin que esto obstaculice la misión real de la función del empleo, generando espacios para la toma de decisiones, esto permitiría su participación en propuestas novedosas de la forma como realizar la labor.

Como esta es una entidad que debe brindar servicio eficiente y eficaz a los usuarios con relación a las necesidades de transporte, los trabajadores deben adquirir mayores habilidades en el servicio al cliente, para ello es importante involucrarlos en actividades que mejoren la calidad del servicio enfatizando la promoción de acciones en pro de la misión de la entidad.

Con relación a las condiciones extralaborales es importante generar actividades que contribuyan a minimizar la percepción negativa, sobre todo en lo que se refiere a la situación económica y a las características de la vivienda, para la cual es recomendable desarrollar actividades sobre el manejo de la economía familiar (brindando herramientas para la correcta planeación financiera mediante presupuesto de gastos), uso creativo y recreativo del tiempo libre, articulando a la familia con la labor de los trabajadores, con el fin de generar mayor sentido de pertenencia con la institución.

V. CONCLUSIÓN

Los resultados arrojados en el estudio en los dos grupos ocupacionales, se evidencia mayor relación de las condiciones intralaborales con el estrés, sin embargo, es importante atender las condiciones extralaborales, por cuanto se presentan dimensiones que podrían generar niveles de altos.

Esto indica que el Ministerio de Transporte debe mantener y promover factores protectores, así como controlar y prevenir factores que puedan estar incidiendo de manera negativa en la salud, bienestar y desempeño de los trabajadores.

VI. AGRADECIMIENTO

Nuestro reconocimiento a las personas que fueron muy importantes para lograr desarrollar este proyecto que gracias a su orientación y reflexiones nos permitieron concluir de manera exitosa todo este compendio que se constituyó en el logro de nuestra maestría para la proyección profesional que nosotras anhelamos. Son ellas la Dra. Gloria Villalobos, la Dra. Gilma Hernández y la Dra. Yolanda Londoño, igualmente nuestra gratitud al equipo docente de la Universidad Del Rosario, en cabeza de la señor decano Gustavo Quintero.

El reconocimiento igualmente a nuestras familias que con su cariño y permanente apoyo nos permitieron culminar exitosamente nuestro proyecto.

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. García, J. (2005). Estrés psicosocial en el trabajo. México: UNAM FES Iztacala: 20-23
2. Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo (2012) Estrés y riesgos psicosociales. Recuperado el

20 de marzo de 2014 de: https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html:46-48

3. Arenas, F. Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali. Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali. Acata colombiana de Psicología. Vol. 16 (1). 43-56.
4. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012; Leka&Jain, 2010. &OMS, 2008: 45-49
5. Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008, Recuperado el 27 de julio de 2012 de, <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
6. Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio de Trabajo. 2013: 71-82
7. Rivolier, J. (1999). El estrés: datos biológicos y cognitivos. En Scanniff, C. Editor & Bordtsch, J. Editor Estrés y rendimiento, España. Publicaciones. 15-45
8. Bruner, C., Acuña, L., Gallardo, L., Atri, R., Hernández, A., Rodríguez, W., & Robles, G. (1994). La escala de reajuste social (SRRS) de Holmes y Rahe en México. Revista Latinoamericana de Psicología, 26 (2), 253-269.
9. Romero, M. (2009). Tesis Doctoral: Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de Ciencias de la Salud. Universidad de a Coruña, España.

- Recuperado el 3 de marzo de 2012 de, <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/1074/1/RomeroMartin.pdf>
10. Salinas, D. & Maldonado, C. (2014). Diseño de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgos laborales, de las actividades de belleza en el sector informal del barrio San Cristóbal Norte. Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia Y Seguridad. Administración de la seguridad y salud ocupacional. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá: Colombia: 66-70
 11. Gómez, V. & Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y Desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. Univ. Psychol. Vol 9. N° 2. PP. 393-407. ISSN 1657-9267. 35 -43
 12. Fuentes, G. (2014). Prevalencia de factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector salud, Yopal. Tesis de Maestría de Salud Ocupacional y ambiental de la universidad del Rosario. Bogotá: Colombia. 25 -33
 13. Organización mundial de la salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Recuperado el 17 de abril de 2012 de, http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf: 66 -75
 14. Leka, S. & Jain, A. (2010) Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. Recuperado el 20 de marzo de 2014 de: http://whqlibdoc.who.int/publications/2010/9789241500272_eng.pdf : 123-137
 15. Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES Salud Pública. Vol 2. N° 1. P 80-84. ISSN 2145-9932. European Agency for Safety and Health at Work. Risk assessment for Hairdressers. E-Facts. Tomado de: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451
 16. Juárez, A., & Idrovo, J. (2013). Evaluación e intervención de factores psicosociales asociado al estrés laboral. Unidad de investigaciones y servicios psicológicos. Universidad industrial de Santander. Departamento de Salud Pública. Bogotá: Colombia.
 17. Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad javeriana & Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado el 27 de julio de 2012 de, <http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
 18. Ministerio de Transporte (2015) Manual de identificación y funciones. Bogotá, Colombia
 19. Naranjo, M. (2009). Una revisión sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de estrés en el ámbito educativo. Educación, 3(2), 171-190. Recuperado el 24 de marzo de 2012
 20. Occupational Safety and Health (TC-OSH). (2014). Occupational health

and safety in the hairdressing sector. Evi Georgiadou; Theoni Koukoulaki – Elinyae. European Agency for Safety and Health at Work. Project management: Lorenzo Munar (EU-OSHA).

21. Organización mundial de la salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Recuperado el 17 de abril de 2012 de, http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
22. Román, G., Gelpi, M., Cano, V., & Romero, C. (2009). Como combatir el estrés, manual ibermutuamur, Recuperado el 6 de febrero de 2012 de, http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf
23. Romero, M. (2009). Tesis Doctoral: Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de Ciencias de la Salud. Universidad de la Coruña, España. Recuperado el 3 de marzo de 2012 de, <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/1074/1/RomeroMartin.pdf>
24. Sanler, N., & Oğretr, A. (2008). The Relationship Between Stress and Eating Behaviors among Turkish Adolescence. *World Applied Sciences Journal*, 4 (2), 233-237. Recuperado el 25 de marzo de 2012 de, [http://idosi.org/wasj/wasj4\(2\)/12.pdf](http://idosi.org/wasj/wasj4(2)/12.pdf)

