

Niveles de estrés laboral en personal taquillero de la terminal de transportes de la ciudad de  
Guadalajara de Buga 2022

Sofía Agudelo Rentería, Claudia Ximena Cañas

Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Sede Virtual Y A Distancia Facultad De Ciencias Empresariales  
Programa Administración En Salud Ocupacional  
Guadalajara De Buga 2022

Niveles de estrés laboral en personal taquillero de la terminal de transportes de la ciudad de  
Guadalajara de Buga 2022

Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de Administrador en Salud  
Ocupacional

Directora: Paula Andrea Lozano Pulido

Corporación Universitaria Minuto De Dios  
Sede Virtual Y A Distancia Facultad De Ciencias Empresariales  
Programa Administración En Salud Ocupacional  
Guadalajara De Buga 2022

## Tabla de contenido

1. Problema	10
1.1. Descripción del problema	10
1.1.1. Formulación o pregunta problema	13
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo general	14
2.1.1. Objetivos específicos.	14
3. Justificación.	15
4. Marco de referencia.	19
4.1. Antecedentes	19
4.1 Marco teórico	22
4.2. Aproximación teórica sobre el estrés laboral	24
4.2.1 Estadios del estrés	26
4.2.2 Resistencia normal.	26
4.2.3 Alarma.	26
4.2.4 Resistencia.	27
4.2.5 Agotamiento.	27
4.3 Causas del estrés	27
4.3.1 Causas sociales.	28
4.3.2 Causas biológicas.	28
4.3 Consecuencias y efectos del estrés laboral.	29
4.4 Síntesis de los modelos organizacionales en las empresas	30

4.5 Marco conceptual	31
4.6 Marco legal	32
5. Metodología	36
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	36
5.2 Población	36
5.3 Criterios de inclusión	37
5.4 Criterios de exclusión	37
5.5 Instrumentos de recolección	37
5.5.1 Cuestionario de estrés laboral	39
5.6 Técnicas de procesamiento de información	40
5.7 Fuentes de información	40
6. Resultados	41
6.1 Resultados caracterización sociodemográfica	41
6.2 Resultados condiciones de puesto de trabajo	50
6.3 Resultados del cuestionario de estrés laboral	55
7. Análisis de los resultados	59
8. Conclusiones	65
9. Recomendaciones	68
10. Referencias	69
11. Anexos.	72

## Listas de tablas

Tabla 1. Promedio de puntajes por categorías	57
Tabla 2. Puntajes brutos transformados	58
Tabla 3. Presupuesto	62

## Lista de gráficos

Gráfica 1. Edad	47
Gráfica 2. Estado civil	48
Gráfica 3. Sexo	48
Gráfica 4. Número de personas a cargo	49
Gráfica 5. Nivel de escolaridad	49
Gráfica 6. Tenencia de vivienda	50
Gráfica 7. Estrato de la vivienda	50
Gráfica 8. Tipo de contrato	51
Gráfica 9. Promedio de ingresos mensuales	51
Gráfica 10. Uso del tiempo libre	52
Gráfica 11. Enfermedades presentes	53
Gráfica 12. Consumo de bebidas alcohólicas	53
Gráfica 13. Frecuencia de consumo	54
Gráfica 14. Práctica deportiva	54
Gráfica 15. Consumo de cigarrillo	55
Gráfica 16. Riesgo biológico	56
Gráfica 17. Riesgo psicosocial	57
Gráfica 18. Riesgos físicos	58

Gráfica 19. Riesgo biomecánico	58
Gráfica 20. Riesgos naturales	59
Gráfica 21. Riesgo público	60
Gráfica 22. Riesgo locativo	60

## Resumen

El estrés es un elemento circunstancial que se puede presentar en la vida humana en cualquier etapa de la vida, en la actualidad este término se asocia con mucha frecuencia con el ámbito laboral, ya que es aquí en donde más relevancia ha cobrado debido las implicaciones sobre la productividad y calidad del trabajo ejecutado. Por lo tanto esta investigación centró sus esfuerzos en la identificación de los niveles de estrés posibles de los taquilleros de la terminal de transporte de Guadalajara de Buga. El método implementado para este estudio fue de corte descriptivo de naturaleza cuantitativa de corte transversal, se aplicaron 3 instrumentos para la recolección de información (cuestionario sociodemográfico, identificación de riesgos y estrés laboral), la población objeto de estudio fueron 35 trabajadores taquilleros de la terminal. Los principales resultados muestran que los niveles de estrés detectados por los instrumentos de recolección de información denotan niveles bajos. Se concluye que a pesar de contar con niveles bajos de estrés en su lugar de trabajo existe potencialidad de sufrir estrés debido a la naturaleza del trabajo y las demandas que acarrea el mismo.

**Palabras clave:** Estrés laboral, factores de riesgo, condiciones laborales, bienestar laboral, seguridad y salud laboral.



## Abstract

Stress is a circumstantial element that can occur in human life at any stage of life, at present this term is very often associated with the workplace, since it is here where it has become more relevant due to the implications on productivity and quality of work performed. Therefore, this research focused its efforts on the identification of the possible stress levels of the box office attendants of the Guadalajara de Buga transport terminal. The method implemented for this study was descriptive of a quantitative cross-sectional nature, 3 instruments were applied for the collection of information (sociodemographic questionnaire, identification of risks and work stress), the population under study was 35 ticket office workers of the terminal . The main results show that the levels of stress detected by the data collection instruments denote low levels. It is concluded that despite having low levels of stress in their workplace, there is potential to suffer stress due to the nature of the work and the demands that it entails.

**Keywords:** Occupational stress, occupational health, well-being.

## 1. Problema

### 1.1. Descripción del problema

A lo largo de la historia del trabajo y sus implicaciones las condiciones y elementos que han compuesto esta categoría han mostrado diferentes elementos que pueden llegar a afectar la vida del trabajador, desde tiempos antiguos el trabajo como herramienta que moviliza la economía y desarrolla la sociedad ha tenido diferentes implicaciones en las naciones. Sin embargo existen diferentes condiciones en las últimas décadas que han puesto su interés en las implicaciones del trabajo en quienes se sirven de él, tal es el caso de los trabajadores, la fuerza productiva que moviliza economías, esto da lugar a pensar en los componentes que hacen de estas personas un elemento importante para todo tipo de empresas y compañías que se sirven de la mano de obra calificada. En este sentido resulta importante mencionar que dentro de las condiciones laborales existen elementos que son el producto y resultado de las actividades productivas del trabajo, generando de esta manera implicaciones circunstancias derivadas de factores sociales, individuales, ambientales, entre otros.

Un elemento que vale la pena mencionar son las enfermedades laborales, puesto que en los años recientes han tenido un nivel de relevancia significativa para las empresas y para los trabajadores en sí, específicamente hablando en lo relacionado con el estrés laboral, puesto que a pesar de lo que se piensa es un padecimiento común que puede llegar a afectar la salud mental y efectividad o rendimiento dentro del trabajo.

Muchos autores coinciden que el estrés laboral es a grandes rasgos el resultante de situaciones que implican al sujeto con su entorno, dando lugar a dinámicas tergiversadas que amplifican la capacidad desadaptativa del sujeto a su entorno inmediato, esto tiene consecuencias que se amplifican bajo factores de tiempo y calidad de interacción o si se quiere ver desde otro punto de vista como un condicionante que amplifica el vínculo relacional del sujeto con su entorno. Cabe resaltar que dicha relación por mucho dista de una relación de bienestar, al contrario genera una presión constante en el individuo para que ejecute sus labores y tareas de maneras más rápidas aún si es el mismo individuo quien no posee las herramientas necesarias para desempeñar dichas actividades.

Para Gonzales, Giraldo, Cano y Ramírez (2019) en la actualidad es complicado ver actividades laborales que no impliquen sufrir de estrés, esto se debe según argumentan ellos a que la velocidad o rapidez de las actividades son el resultado de los procesos de efectividad y calidad dentro del mundo laboral. Cada día resulta ser más complicado para los trabajadores que el día anterior, es por tanto que el estrés laboral es considerado en muchas naciones como un elemento que afecta la salud general de los trabajadores.

Según los datos de aportados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), citada por la revista La República (2019) en “Colombia se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones” (Párr. 2). Esto indica que una quinta parte de los trabajadores en Colombia sufren o han sufrido este síndrome prendiendo las alarmas de las compañías. De igual

manera, se ha mostrado que los índices de estrés laboral en los trabajadores han aumentado, esto se debe a condicionantes causados por diferentes elementos, sobre carga laboral, condiciones medioambientales de trabajo precarizantes, entre otros (Revista Semana, 2022).

Conforme a la información reportada en la primera y segunda edición de la Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada por el Ministerio de Trabajo en los años 2007 y 2013 en el marco del acompañamiento a la implementación del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo, se halla que los trabajadores identificaron como prioritarios los factores de riesgo psicosocial (atención al público, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas), manifestando así, que dos de cada tres trabajadores están expuestos a factores de riesgo psicosocial. Igualmente, se estableció que entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés, el 47.47% debe mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos, el 20% de la población trabajadora refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo y las patologías mentales derivadas del estrés (ansiedad y depresión) se han incrementado en un 43%. Las cifras muestran que en el año 2016 en el país hubo 26 millones de días en incapacidades. Así mismo, las cifras obtenidas por estos resultados siguen estando vigentes debido a la normativa al decreto 2764 del 2022 emitida por el Congreso de la República.

Es por tanto que, la situación en el Valle del Cauca y en la ciudad de Guadalajara de Buga la situación no es distinta, ya que contamos con las mismas predisposiciones que todos los

habitantes del país, las limitaciones de la pandemia han promovido elementos que resultan importantes a la hora de establecer procesos que afectan la salud mental y la integralidad de los sujetos en sus ámbitos de trabajo. Particularmente es la situación de los taquilleros de la terminal de transporte de la ciudad, puesto que constantemente están expuestos no solo a procesos que atentan su salud mental y productividad, sino a contaminantes biológicos debido a la pandemia. En este sentido el afluente de personas que ingresa diariamente a la terminal es sustancial, por lo cual su nivel de exposición es latente. En muchos de los casos ese condicionante ambiental genera altos niveles de estrés no solo por la disponibilidad y propensión a los contagios, sino por el rendimiento y la productividad que constantemente es manifestada por las empresas de transporte público.

#### 1.1.1. Formulación o pregunta problema

A razón de lo anterior, resulta importante indagar sobre ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en el personal taquillero de la terminal de transportes de la ciudad de Guadalajara de Buga en el 2022?

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo general

Identificar los niveles de estrés laboral al que pudiesen estar expuestos el personal taquillero de la terminal de transportes de la ciudad de Guadalajara de Buga 2022.

#### 2.1.1. Objetivos específicos.

- Caracterizar la población de taquilleros que trabajan en la terminal de transporte de la ciudad de Buga.
- Determinar los factores de riesgo al que están expuestos el personal taquillero de la terminal de transporte de la ciudad de Guadalajara de Buga.
- Conocer los rasgos determinantes del estrés en el personal taquillero de la terminal de transporte de la ciudad de Guadalajara de Buga.

### **3. Justificación.**

La situación del estrés laboral como se ha visto a lo largo de las décadas es un tema de suma importancia para las compañías y empresas, sin embargo en la actualidad se le brinda especial importancia al bienestar del trabajador desde las mismas áreas de trabajo intentando minimizar el impacto del estrés a niveles tolerables, dado que en la sociedad que vivimos se establecen dinámicas que complejizan la aparición de enfermedades laborales. En este sentido esta investigación propone analizar el nivel de estrés de los trabajadores y su incidencia en la productividad en el marco de la preservación de la salud del trabajador como fuerza productiva que incentiva el desarrollo de las compañías.

Por otra parte, es importante mencionar que las enfermedades laborales no son ajenas a los contextos laborales y mucho menos son se pueden externalizar como un efecto colateral de condiciones complejas dentro del ámbito de trabajo, más bien son el producto de elementos circunstancias que desfavorecen la productividad y generan altos costos económicos que impactan negativamente en las organizaciones. Es por tanto que esta investigación también resulta importante porque permite generar explicaciones puntuales en condiciones específicas del trabajo y particularizan los costos en las compañías desde la visión de la salud ocupacional.

Muchos aspectos relacionados con las enfermedades laborales tienen sus causantes principalmente en los entornos de trabajo que están a merced de las discrepancias de un mercado en constante transformación y constante cambio. Muchos de estos elementos son determinantes a la hora de generar prácticas que atentan contra la salud del trabajador.

El estrés laboral ha sido ampliamente documentado a lo largo del mundo, sin embargo sigue siendo un tema de especial preocupación para las organizaciones la estabilidad y viabilidad de sus colaboradores, en ese sentido los autores de distintos estudios manifiestan que dichas enfermedades laborales se presentan en contextos de altos cambios, cuyas exigencias implican la movilización de los sujetos dentro de sus entornos de trabajo, esto da lugar a condiciones que pueden resultar precarizantes bajando los índices de productividad y afectando la calidad del trabajo. Muchos de los hechos registrados en el mundo sobre estas enfermedades laborales también apuntan a procesos de gestión desmedidos sin planes de acción que eviten la aparición de las enfermedades antes mencionadas, en gran medida son las organizaciones las que deben de establecer planes estratégicos que faciliten al trabajador salir de situaciones coyunturales dentro de sus actividades económico productivas. En este sentido es importante hacer un llamado a las empresas y compañías mediante este estudio de campo puesto que la base productiva y de desarrollo depende mucho de su mano de obra calificada, en este sentido es de esperarse que existan mecanismos que les permitan establecer planes de contingencia frente a la aparición de estos síndromes.

Algunas compañías no alcanzan a dimensionar el impacto que tiene el estrés laboral, puesto que siempre se tiene la mentalidad de la disponibilidad de empleados, sin embargo los estudios e investigaciones demuestran que este tipo de mentalidad retrasa los procesos productivos de las compañías. Esto muestra otro panorama importante a abordar desde la investigación y la intervención de este tipo de modos de trabajo. Razón por la cual, se hace



indispensable pensar en posibles métodos de verificación a través de estudios puntualizados que favorezcan la salud mental de los trabajadores.

Desde la anterior perspectiva, esta investigación resulta importante para las empresas asociadas a la terminal de transporte de la ciudad de Buga, en la medida que permitirá procesos de identificación de problemáticas que puedan generarse en contextos de alta presión debido al afluente de personal que transita por dicha terminal. Se estima que aproximadamente, por las taquillas pasan un aproximado de 300 a 500 personas por taquilla, esta información es un aproximado calculado porque mencionan los taquilleros de la terminal, puesto que cada viaje de las flotas de transporte puede albergar un total de 15 a 50 personas dependiendo del tamaño del bus. Es por tanto que resulta importante calcular la cantidad de carga laboral y sus implicaciones en la ejecución de dicha labor.

Ahora bien, para este estudio es relevante develar los procesos que se tejen a lo largo de las relaciones entre el trabajador y las condiciones de trabajo, puesto que se establecen elementos que pueden incidir en el declive de la productividad. A razón de lo anterior se toma a consideración la productividad como un pilar de desarrollo tanto para las compañías como para el mismo trabajador denotando una relación implícita que favorece o no los procesos de crecimiento empresarial.

Se procura que esta investigación permite hacer más visible la problemática tratada, con la convicción que las compañías las cuales harán parte del estudio tomen decisiones relevantes a las circunstancias del ambiente de trabajo de sus trabajadores así como sus cargas laborales. En este sentido también se espera que la terminal de transporte pueda

aportar desde la logística y modos de operación elementos que permitan a los trabajadores garantizar sus salud y condiciones de trabajo como están estipuladas por el código sustantivo del trabajo.

Desde otro punto de vista para la academia es importante develar contextos específicos donde suceden este tipo de fenómenos relacionados con el trabajo, ya que lo que se pretende también es brindar orientaciones que expliquen las dinámicas complejas que dan origen a las enfermedades del presente y que en algunos casos pocas veces tienen intervenciones concretas.

Para finalizar, este estudio aportará a la sociedad y a los investigadores en cuestión, elementos explicativos y argumentativos del estrés, así como poder intervenirlos desde sus desencadenantes y posibles causas, permitiendo generar un proceso preventivo desde contextos específicos para darles tratamiento concreto y generar procesos de bienestar colectivo. Los modos y elementos que se esperan sean de aporte en esta investigación servirán como insumo para el desarrollo de programas de salud laboral a diferentes niveles a futuro permitiendo un mayor alcance poblacional, así como un mayor impacto.

#### **4. Marco de referencia.**

El marco referencial para este caso en particular tiene como principal el estado bajo el cual se exponen las principales temáticas tratadas desde la parte teórica, contextual, conceptual y legal. En este sentido se puede mencionar que en este apartado se encontraron las principales directrices argumentativas de la investigación en curso. En primera instancia se encuentran los antecedentes investigativos, posterior se encuentra el marco teórico, luego el conceptual, posterior el contextual y por último el marco normativo o legal.

##### **4.1. Antecedentes**

En el caso de esta investigación se parte de los antecedentes disponibles que se relacionan con la temática principal la cual es el nivel de estrés de personal trabajador de la terminal de transportes de la ciudad de Guadalajara de Buga, específicamente personal taquillero. Cabe resaltar que los antecedentes aquí propuestos tienen relación directa con el sector atención al cliente, puesto que en la revisión de la literatura existente no se encontraron especificidades en relación al personal taquillero, por lo tanto se concatena la naturaleza del servicio que prestan estas personas. A continuación se presentan los más relevantes escogidos.

El primer antecedente es de los autores Ángulo, Bayona, y Esparza, (2014), cuya temática principal fue el “Estrés laboral en el sector servicios”, la propuesta de los autores permite evaluar la respuesta de estrés laboral en una población aproximada de 149 colaboradores pertenecientes a las tres sedes de una empresa de mensajería del Oriente colombiano. Dentro de los principales resultados se resalta que existe niveles moderados de estrés laboral con manifestaciones sintomatológicas de corte fisiológico, dichos problemas se

asocian a molestias gastrointestinales, dolores corporales recurrentes, entre otros. Los autores no encontraron niveles correlacionales de la variable género entre los participantes del estudio. También se muestra en relación a las variables organizacionales que existe una correlación estadística significativa entre la cantidad de carga laboral y horas laboradas por cada semana que se pueden asociar a los niveles de estrés, es decir a mayor carga laboral y horas trabajadas en semana se aumenta el índice de correlación de aparición del estrés laboral. De igual forma, se considera que esta investigación es un aporte significativo para esta investigación desde el método implementado (cualitativo), herramientas de recolección de información (cuestionarios) y la correlación de variables, sin contar la importancia de los resultados que brindan un panorama de correlación entre las condiciones laborales y la aparición sintomatológica del estrés.

El segundo antecedente es el de Figueroa, Castillo, Diaz y Acosta (2020), estos autores en su estudio denominado “El estrés en las organizaciones: estrategias y habilidades para superarlo con éxito”, la finalidad de este estudio era analizar y describir la importancia del estrés dentro de las organizaciones como un elemento coercitivo que afecta a las compañías del nuevo mundo del trabajo. Los autores proponen una revisión documentada de las perspectivas que han sido abordadas en relación esta problemática, así como la importancia de los programas de control y revisión de agentes que producen el estrés desde una mirada de salud laboral. Así mismo, los autores concluyen que parte del dominio sobre el estrés está en el fortalecimiento emocional y la capacidad que se tengan para enfrentar las problemáticas laborales separando la labor de aspectos personales, sin embargo es importante el control emocional en todos los aspectos. Este trabajo aporta a esta

investigación la importancia del control emocional, la divergencia que existe en los estudios y concepción del estrés a lo largo de los últimos años, así como los componentes principales a tomar a consideración en las organizaciones para evitar condiciones que fomenten el estrés en las organizaciones.

En el tercer antecedente se encuentran los autores Peiró y Rodríguez (2008), en su estudio denominado “Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional”, ellos plantearon un análisis sobre el papel que tiene el liderazgo en la promoción del bienestar laboral y la salud dentro de las organizaciones, tanto a nivel individual como colectivo. El trabajo también se centra en los factores de riesgo psicosociales como lo es el estrés laboral. La investigación giró entorno a una colaboración efectuada con la Universidad de Valencia (España) centrándose en revisiones documentadas que dan lugar a 3 apartados, en el primero se centra las conceptualizaciones sobre estrés laboral, el segundo apartado se centró en los modelos teóricos imperantes para el análisis de las perspectivas del concepto o conceptualización de dicho estudio con la finalidad de establecer los procesos de prevención del estrés. Por último, en el tercer apartado muestra los roles que cumple el liderazgo en el bienestar laboral de los trabajadores y por último el papel del liderazgo y su influencia en el estrés. Las conclusiones de los autores fueron claras, parte de la situación del estrés laboral responde a múltiples factores de riesgos tanto endógenos como exógenos que afectan diferentes variables que inciden en el estrés. También se evidencio que existe la posibilidad que el liderazgo pueda ejercer presión sobre los trabajadores dependiendo de las condiciones y exigencias de dicho liderazgo. Este antecedente aporta una visión crítica sobre el estrés laboral y sus implicaciones en las preconcepciones sobre liderazgo, si bien

es cierto se habla de liderazgo como algo positivo dentro de los entornos de trabajo, también lo es que dicho elemento si no se toma con responsabilidad y conciencia de su impacto puede generar sintomatologías que afectan la calidad y bienestar de los trabajadores.

#### **4.1 Marco teórico**

El sector transporte de terrestre de pasajeros y sus respectivas empresas encargadas de velar por los aspectos logísticos y prácticos de la labor, han tenido cambios circunstancias debido a los diferentes elementos de desarrollo en el país a lo largo de las últimas 4 décadas, puesto que se pasó de transporte por vías ferroviarias a transporte articulado en los últimos años. Si bien es cierto, que el desarrollo de las regiones y su infraestructura vial ha servido como base para el surgimiento de nuevas alternativas de transporte, también las compañías y sus centros de acopio han sido grandes partícipes de dicha movilización (Findeter, 2021). En este sentido, a nivel nacional la inversión privada y pública ha permitido grandes desarrollos que se han propuesto como alternativas a las necesidades puntuales del sector, aquí vale la pena mencionar que existen diferencias entre el sector privado y público, puesto que en gran medida según lo sustraído de las diferentes fuentes documentales y los informes de desarrollo de las entidades estatales y privadas, muestran que el trabajo mancomunado entre el estado con el desarrollo de concesiones viales ha favorecido el surgimiento de las empresas privadas. Es por tanto, que la inversión de capital por parte del estado es sustancial y ha permitido gradualmente la aparición año a año de iniciativas privadas en el sector, sin embargo, desde el plano de la iniciativa pública con la predisposición de mayores índices de infraestructura vial abrió nuevos campos de inversión

que facilitan la generación y creación de empresas que suplen la necesidad del transporte en las regiones.

Particularmente en la zona del Valle del Cauca, la iniciativa pública y privada han permitido generar y/o establecer centros donde convergen y actúan estas empresas (Las privadas principalmente) generando el surgimiento de empresas de transporte de pasajeros basados en las necesidades de las diferentes poblaciones. Según los datos historiográficos y geofísicos de la Terminal Buga (2018) se menciona que:

La Terminal de Transporte de Pasajeros de Guadalajara de Buga, se Desarrolló en un lote con un área aprox. de 28.185.57 Mts<sup>2</sup>, ubicado en la intersección de la doble calzada Buga, Tuluá, La Paila con la avenida Alejandro Cabal Pombo o venida del Señor de los Milagros, con esta ubicación se aprovecha la conexión vial de Buga con la doble calzada Buga-La Paila, Buga-Palmira-Cali, Buga-Buenaventura y vía Panorama, y su vez la conexión con la ciudad a través de la Avenida del Señor de los Milagros, creando con ello una unión real entre la Terminal de Transporte Intermunicipal al final de la avenida y al lado opuesto BASÍLICA DEL SEÑOR DE LOS MILAGROS principal Santuario del Sur Occidente Colombiano (Párr. 3).

Basados en la información anterior, los principios básicos de dicha terminal suplen con las necesidades básicas de los pasajeros contando con aproximadamente 20 empresas del sector privado que prestan sus servicios para satisfacción y comodidad de sus clientes. Aquí se destaca el accionar de los preceptos públicos y privados que actúan en conjunto para suplir las necesidades básicas del transporte terrestre de pasajeros.

Ahora bien, tomando en cuenta lo anterior, y para la funcionalidad y entendimiento de este estudio se tiene que la terminal es comprendida como una unidad funcional de carácter privado con funciones públicas que permiten a los pasajeros suplir las necesidades básicas del transporte en la región, principalmente la ciudad de Guadalajara de Buga, considerada atractivo turístico religioso. Siguiendo esta línea, las empresas privadas que prestan el servicio dentro de la terminal de transporte están compuestas en teoría por diferentes áreas administrativas y operativas.

#### **4.2. Aproximación teórica sobre el estrés laboral**

El estrés ha sido un elemento significativo en el desarrollo de innumerables investigaciones y desarrollos teóricos, sin embargo los campos donde más uso se la ha brindado ha sido el área de la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, es importante mencionar que el estrés laboral es un tópico que actualmente tiene un desarrollo amplio que abarca desde los factores prevalecientes, así como las causas y consecuencias. Estas teorías aportan en gran medida métodos y planes de acción que deben de ejecutarse para proveer de estabilidad a las empresas y proveer de salud a los trabajadores a continuación se presentan algunos aspectos relevantes a la teoría del estrés laboral.

Según Acero (2020) el estrés se define como una respuesta a un cambio específico, o a una demanda a la que el ser humano está atendido. Además ese estímulo percibido puede ser positivo o negativo. La mayoría de las personas conciben el estrés como algo negativo, pero muchas veces no es así. El estrés se genera en ocasiones cuando la presión hacia la persona es muy fuerte, y la situación ideal es cuando el individuo cumple con todas sus tareas sin



sentirse presionado o forzado. Es decir, cuando las exigencias o presión sobrepasan el nivel adecuado para la persona, empieza a surgir lo que es llamado estrés.

De esta manera, Davis y Palladino, citados en la tesis de Acero (2020), explican que el estrés puede definirse como una respuesta que presenta el organismo hacia una demanda específica. Dentro de la investigación del autor Ospina también puede definirse el estrés, según el autor Trucco como un conjunto de respuestas neurológicas y fisiológicas. Acero (2020) en su tesis, expone que a pesar de que las actividades laborales traen a las personas una mejora en la calidad de vida, también existen efectos negativos en la salud de los trabajadores; por esto mismo las empresas, especial el área de Talento Humano, se deben encargar de abordar este tema y crear estrategias para reducir estas patologías. Además, la autora también explica algunas de las consecuencias del estrés laboral, tales como ansiedad, depresión, descenso, incremento de la irritabilidad, falta de motivación. Dentro de las organizaciones, las consecuencias del estrés laboral se pueden definir en disminución del rendimiento, incremento de la accidentabilidad, alta rotación y ausentismo. Todo el estrés a nivel laboral se genera cuando las exigencias del puesto de trabajo superan las expectativas o capacidades del trabajador.

El estrés laboral se puede entender como un concepto subjetivo, ya que cada persona sufre este padecimiento de manera diferente, bien sea por un mal clima laboral, cargas excesivas, insatisfacción con el trabajo, entre otros. Cabe resaltar que no sólo el trabajador se ve afectado por el estrés, sino también la organización a la que pertenece, puesto que si el empleador padece de estrés no va rendir igual en el trabajo y esto genera pérdidas en la producción de la entidad.

#### 4.2.1 Estadios del estrés

Según Selye, citado por Fernández (2018) el ser humano puede llegar a experimentar distintas fases del estrés esto depende de la situación en la que se encuentra, lo que se llama síndrome general de adaptación, lo que significa que la persona va a reaccionar de diferentes maneras dependiendo de la situación que esté presentando. A continuación se explicarán las cuatro fases del estrés.

#### 4.2.2 Resistencia normal.

Acero (2020) define que en esta etapa es la fase de estado natural o normal del ser humano. Aquí el individuo no presenta alteraciones a nivel físico o emocional puesto que el nivel de presión es bajo, y puede cumplir con las tareas u obligaciones que se le otorgan.

#### 4.2.3 Alarma.

Así mismo, Melgosa (2002) citada por Acero (2020) es la primera etapa que experimenta la persona a nivel del estrés después de encontrarse en un estado normal. Aquí se produce la respuesta ante el estresor. La persona empieza a sentir alertas en su cuerpo, producto de manifestaciones generadas por el estrés. El individuo comienza a percatarse de esta situación y es donde aparecen las primeras reacciones fisiológicas. En concordancia con el autor anterior, Fernández (2009), manifiesta que el sujeto se empieza a enfrentar a la situación estresante, y la persona comienza a presentar alarmas a nivel físico como por ejemplo aumento en la frecuencia cardíaca. Esta fase se caracteriza por tener dos etapas: choque y contra choque, en la primera aparecen los síntomas físicos, como lo es la taquicardia. Y en el contra choque aparece la movilización de las defensas.

#### 4.2.4 Resistencia.

Es la continuación a la fase de alarma, cómo menciona el autor Acosta (2008) citado por Acero (2020) “En esta etapa el ser humano se prepara para afrontar al causante o estresor principal. Unos de los síntomas más comunes en esta fase son la ansiedad y la fatiga, es aquí donde la persona se prepara para afrontar y/o huir de los problemas que causan su estrés” (pág. 37). Según Sánchez (2011), explica que este es un estado de resistencia, el individuo se empieza a adaptar sin darse cuenta a las provocaciones generadas por el estrés, aquí los síntomas encontrados en la primera etapa desaparecen, sin embargo, la persona intenta reprimir sus sentimientos y como consecuencia de la alta resistencia pueden surgir diferentes enfermedades tales como úlceras, asma bronquial, entre otras.

#### 4.2.5 Agotamiento.

Según el autor Barradas, citado por Acero (2020) argumenta que la persona empieza a experimentar diferentes “enfermedades” tales como la ansiedad y/o depresión. Todos estos factores llevan al ser humano a presentar decaídas tanto a nivel físico como psicológico; lo que genera en él afectaciones tanto a nivel personal como laboral. Cuando la persona se adapta a la situación de estrés y logra hacer todo lo posible para salir de ella, pero el resultado no es el mejor, aparece la etapa de agotamiento, en esta fase se vuelven a generar las enfermedades que se produjeron en la fase de alarma; no obstante en esta etapa pueden ser mucho más graves y el organismo se sentirá amenazado.

### 4.3 Causas del estrés

Existen diferentes situaciones que generan estrés; éstas pueden variar dependiendo de cada persona en cuanto a la circunstancia en la que se encuentre. Unas de las razones más

comunes que generan estrés son: demasiada carga laboral, instancias personales, causas sociales etc. Sin embargo, a continuación se dividirán las causas del estrés en 2 grupos principales:

#### 4.3.1 Causas sociales.

Según Ospina citado por Acero (2020) se basan en el concepto de alteraciones tales como congestiones a nivel peatonal y vehicular, ruido, excesivo número de personas. Exponen que dependiendo de la cultura de cada país el nivel de estrés puede aumentar; puesto que las grandes urbes y la congestión crean en el individuo situaciones de ansiedad y tensión.

#### 4.3.2 Causas biológicas.

Durán y Valderrama, (s.f) citados por Acero (2020) hacen referencia al estrés generado por afectaciones en la salud, puesto que algunas personas sufren de enfermedades o patologías que aún no se han encontrado cura, por consiguiente la persona debe estar sometida a tratamientos o medicamentos; esta situación puede causar en el individuo estrés y angustia por su salud. Adicional a esto, Acero (2020) afirma que cuando las personas tienen que enfrentar estas situaciones que tienen que ver con la salud, su estilo de vida cambia, la manera en que vive la vida se puede transformar al igual que sus proyecciones o metas puesto que lleva toda su atención a recuperarse y salir de esos momentos críticos. Esto produce en la persona una decadencia tanto a nivel físico como psicológico, lo que desencadena en el estrés.

### **4.3 Consecuencias y efectos del estrés laboral.**

Cómo expone Sánchez en su tesis de grado las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir en dos: afectaciones en el individuo y en la organización a la que pertenece. Las consecuencias a nivel del individuo son subjetivas puesto que cada persona reacciona de manera diferente a los demás. Una de las afecciones más serias a nivel físico son los problemas cardiovasculares, además de problemas digestivos y respiratorios. En cuanto a la salud mental lo más común es la ansiedad y/o depresión, el estrés laboral puede traer consigo la incapacidad para la toma de decisiones, sensación de culpa, falta de motivación en el trabajo, irritabilidad y falta de concentración (Gil y Peiró, 1999). El estrés laboral también puede generar el distanciamiento a nivel social, lo que genera un mal clima laboral con sus jefes o compañeros de trabajo.

Si bien el estrés laboral puede afectar al trabajador, éste factor también tiene impacto a la organización a la que la persona pertenece puesto que al presentar este problema, el individuo pierde el interés en aportar a su compañía, lo que genera en la entidad una disminución en el rendimiento y en la producción (Lazarus y Folkman, 1986); también se ven afectadas las relaciones entre los compañeros de trabajo y esto acarrea con quejas, reclamos y demás puntos negativos que hacen que la empresa caiga y pierda su rendimiento (Gil, 1994).

En cuanto al estrés laboral, Coduti, Belén, Sarmiento y Schmid (2013) exponen que consiste en una forma específica de estrés presente en el contexto del trabajo en donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos que de manera aislada o conjunta actúan como agentes estresores. Los autores comentan: “El estrés laboral

puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera” (p. 5).

González (2014) comenta que existen dos tipos de estrés laboral: positivo el cual se hace necesario para que el individuo que lo obliga a estar en un estado de alerta constante, obteniendo de esta manera un mayor rendimiento en cualquier tipo de actividad que se encuentre ejecutando; y el negativo que implica agotamiento físico, mental y puede producir algún tipo de patología adyacente la presión interna y externa del sujeto.

Así mismo, se encuentran otras circunstancias causantes de estrés, tales como infracarga de trabajo, infrautilización de habilidades, malas relaciones sociales, cambios en la organización, excesivo control por parte de los superiores, entre otras (González, 2014).

De tal manera, los elementos anteriormente expuestos permiten aproximarse conceptual y teóricamente a las variables de estudio permitiendo su análisis; esto, con el propósito de desarrollar los objetivos propuestos y responder a la pregunta problema planteada.

#### **4.4 Síntesis de los modelos organizacionales en las empresas**

Las organizaciones en la actualidad poseen diferentes estructuras y según el autor Chiavenato (2008) la heterogeneidad es un determinante importante a la hora de clasificar las organizaciones dentro de una escala funcional. En este sentido, las organizaciones constantemente se encuentran en procesos de reestructuración generando impactos significativos que favorecen o coartan su interacción con el medio circundante. Parte de la naturaleza de las organizaciones se deben a sus fines o su formalidad, en este sentido

Chiavenato (2008) argumenta que existen procesos que determinan las organizaciones basados en la naturaleza de la intencionalidad del negocio o su relación con fines comerciales.

Parte de la consecución y quehacer empresarial se debe principalmente a la jerarquización y distribución de funciones o responsabilidades, esto brinda a las nuevas empresas una reutilización de espacios y relaciones que favorecen su crecimiento, dando lugar a relaciones constantes tanto entre los trabajadores como con los clientes potenciales.

Dadas las circunstancias en Colombia la naturaleza de las relaciones determina la jerarquía y posicionamiento de los sujetos dentro de la compañía, no es de extrañar que existan organigramas en las empresas que determinan el posicionamiento del empleado fundamentado en la subdivisión de tareas y procesos. Esto cobra sentido si se toma en cuenta que la gestión dentro del ambiente organizacional es fundamental para la consecución de metas y el alcance pleno de los logros corporativos (Brume, 2019).

La cultura organizacional también dependerá de los niveles de manejo que se le brinde a los procesos corporativos, la gestión de los mismos y las circunstancias que permitan o favorezcan los cambios según convenga. Estos ambientes propicios generan cambios que pueden llegar a ser significativos según se adapten a las condiciones del ambiente y dando elementos de peso para la fijación de objetivos organizacionales (Brume, 2019).

#### **4.5 Marco conceptual**

Para el desarrollo de esta investigación se propuso el siguiente marco conceptual que basa sus conceptos en:

Estrés laboral: según el autor McGrath (1976) citado por Torres, Colorado y García (2020) “el estrés ha sido definido como un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad del individuo de dar respuesta a esas demandas en condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias negativas percibidas” (p. 44). De igual manera, la OIT (2016), menciona que “el término estrés fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio” (p. 2) esta resistencia al cambio genera en los seres humanos niveles exacerbados de síntomas biológicos que afectan la salud llegando a estados de deterioro considerable. Así mismo para Coduti, Belen, Sarmiento y Schmid (2013) el estrés laboral puede ser visto como “estímulo que nace de una exigencia, una demanda que el medio ambiente impone al organismo, por lo tanto el individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental” (p. 7).

#### 4.6 Marco legal

Teniendo en cuenta los objetivos del presente estudio, se hace preciso considerar algunas normativas en relación a las condiciones laborales en Colombia. Al respecto, se destacan las mencionadas en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Síntesis normatividad**

Título de la norma	Entidad emisora	Descripción de la norma
Artículo 25 – Constitución política de Colombia 1991	Congreso de la República	“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus



		modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”
Decreto 1477 de 2014	Congreso de la República	“por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales”
Artículo 5 - Código sustantivo del trabajo	Congreso de la República	El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”
Artículo 57 - Código sustantivo del trabajo	Congreso de la República	“obligaciones especiales del empleador, considerando entre éstas la salud del empleado”
Artículo 341 Código sustantivo del trabajo	Congreso de la República	“los trabajadores con perturbaciones o deficiencias orgánicas, fisiológicas o psicológicas, pero que están todavía en condiciones de desarrollar alguna capacidad de trabajo”
Artículo 341 Código sustantivo del trabajo	Congreso de la República	“Consideraciones sobre las patologías que pueden causar estrés”

La Ley 1616 del 2013,	Congreso de la República	Donde se establecen los criterios de política para la “reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental”
Resolución 2404 de 2019	Congreso de la República	“por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos...”
Resolución 2646 de 2008	Congreso de la República	“por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”
Resolución 2764 de 2022	Congreso de la República	“Se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores

		Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos.”
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Se aclara que también en la normativa 2764 de 2022 no solo se avala la utilización de la Batería de Riesgo Psicosocial del 2007, sino que se avalan los datos obtenidos por primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST) del Ministerio de Salud Nacional en Colombia.

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque y alcance de la investigación**

El método de investigación que se propuso para este estudio fue de corte descriptivo, una de las características de estos estudios de este tipo es establecer las propiedades del objeto de estudio, en este caso en particular las condiciones o factores laborales, que pueden incidir en la aparición del estrés ambientales y de más, que se generan en contexto de trabajo como lo es la terminal de transportes de Buga. Particularmente para esta investigación se propone de este tipo de estudio con la finalidad de brindar explicaciones acertadas sobre la realidad que vive la población objeto de estudio, con sus características económicas, sociales, entre otros, dando lugar a la lectura de posibles impactos que tiene esta enfermedad laboral para este tipo de personas desde una perspectiva de seguridad y salud en el trabajo. El diseño de investigación escogido es no experimental de corte transversal. Según Hernández, et al (2008), en este sentido este tipo de estudios no pretende reproducir condiciones fenomenológicas puntuales, puesto que se espera observar y retratar el medio en el que ocurren las interacciones de los sujetos. También se menciona que es de corte transversal, debido a que solo se tendrá un momento de aplicación de la herramienta de recolección de información, generando de esta manera un único momento para establecer los datos que pueda brindar la población.

### **5.2 Población**

La población seleccionada para esta investigación fueron los taquilleros de la terminal de transporte de la ciudad de Guadalajara de Buga, según se tuvo información de los

administradores de la terminal mencionada, por tanto, se cuenta con 35 participantes que trabajan en 22 taquillas de la terminal de transporte, están divididos por turnos de 8 horas.

### **5.3 Criterios de inclusión**

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Llevar mínimo 6 meses de laborar en dicha terminal.
- Estar contratados a término fijo por las empresas de transportes.
- Aceptar la participación voluntaria al estudio.

### **5.4 Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión para escoger la muestra fueron:

- Laborar en la terminal un tiempo menor a los 6 meses
- No estar contratados a término fijo por las empresas de transportes.
- Estar en programas de salud laboral que impliquen procesos o tratamientos para el estrés laboral.

### **5.5 Instrumentos de recolección**

Para recolectar la información se escogió el cuestionario de estrés laboral del Ministerio de Salud y Protección Social (2015), en este sentido Hernández (2008) menciona que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217). A razón de lo anterior, la herramienta de recolección de información que se escogió estaría compuesta por las variables que se pretenden medir con relación a las

condiciones ambientales de trabajo y así mismo identificar las políticas públicas que sustentan dichas condiciones. A razón de lo anterior se implementará el cuestionario de estrés laboral del Ministerio de protección social del gobierno nacional, permite evaluar los síntomas asociados al estrés, están distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

El cuestionario de estrés laboral depositado en la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Salud y Protección social (2015) el cual consta de 31 ítems los cuales comprenden dimensiones sintomatológicas como por ejemplo síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales. Las dimensiones son evaluadas por cantidad de ítems bajo una escala tipo Likert, la cual posee una valoración normativa en baremos que permite determinar el nivel de estrés, al cual están sujetos los trabajadores.

Así mismo, la encuesta de caracterización sociodemográfica que consta de 12 preguntas direccionadas a identificar la población objeto de estudio, en dicha caracterización se encuentran datos como edades, sexo, condiciones escolares, entre otros que brindaran claridad de las personas que participan en la investigación.

De igual forma, se encuentra el cuestionario de factores de riesgo basado en la normativa GTC 45 del gobierno nacional, la cual consta de 14 preguntas direccionadas a identificar los peligros o riesgos bajo los cuales están expuestos los trabajadores (peligro psicosocial, biomecánico, físicos).

Cabe resaltar que todos estos elementos se encuentran en línea y pueden ser diligenciados a través de los formularios de Google Forms (Ver sección anexos).

### 5.5.1 Cuestionario de estrés laboral

Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente. El cuestionario cuenta con 31 ítems. Los cuales se dividen las siguientes categorías como se ve en la figura 1.

**Tabla 2. Categorías de sintomatología cuestionario estrés laboral**

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Nota: según el Ministerio de salud y protección social, (2010) las categorías que abarca dicho cuestionario están relacionadas con sintomatologías las cuales son asociadas principalmente a los elementos inmersos en los contextos laborales de los trabajadores. En total son 4 categorías las cuales abarca el cuestionario y representan la sintomatología consecuente del estrés laboral.

## **5.6 Técnicas de procesamiento de información**

Para el procesamiento de la información se usó el análisis estadístico, en este sentido el análisis constó de la valoración de los niveles de estrés, por tanto se contempla utilizar el análisis probabilísticos que permitiría realizar los aportes pertinentes a los principales resultados encontrados. El análisis probabilístico permite tener una visión real del ambiente de estudio acotada con datos estadísticos puntuales.

## **5.7 Fuentes de información**

La fuente primaria en este caso en particular la fuente primaria fue el cuestionario denominado “cuestionario de estrés laboral del Ministerio de Protección Social”. El cuestionario se realizará bajo una estructura puntual de indagación sobre los aspectos relacionados al estrés laboral. El proceso de validación consta de la estructuración de las categorías e indicadores bases para la estructuración de las preguntas iniciales.

Por otro lado, las fuentes secundarias para esta investigación las fuentes secundarias consultadas fueron bases de datos indexadas como lo son Redalyc, Scielo, Dialnet, Publindex entre otras. Los criterios de elegibilidad los cuales se establecieron siguiendo los parámetros que aquí se mencionan:

- Idioma: Principalmente español e inglés.
- Relevancia temática: establecer correlación en lo posible de manera directa con la temática tratada (las mencionadas en los apartados teóricos).
- Tipo de metodología: Métodos cuantitativos y cualitativos que brindaran bases y enfoques puntuales para la ejecución de los procesos investigativos.



## 6. Resultados

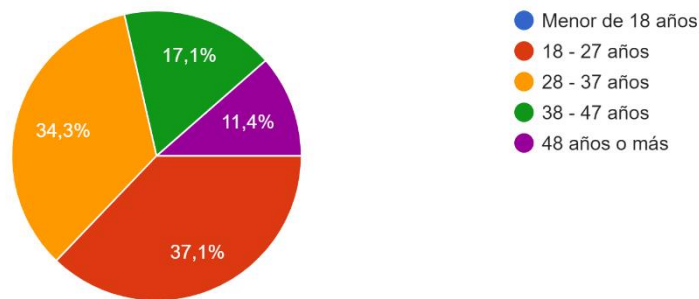
Los resultados aquí descrito corresponden a los 3 instrumentos aplicados para cada uno de los objetivos específicos, en primera instancia se encuentran los resultados obtenidos del cuestionario de caracterización sociodemográfica, el segundo es el cuestionario de inspección de puesto de trabajo y por último el cuestionario de estrés laboral del Ministerio de Salud y Protección social.

### 6.1 Resultados caracterización sociodemográfica

Con relación a los resultados de la caracterización sociodemográfica se encontró que, existe heterogeneidad en los resultados evidenciándose diferentes características las cuales se presentan a continuación.

#### Gráfica 1. Edad

Edad  
35 respuestas

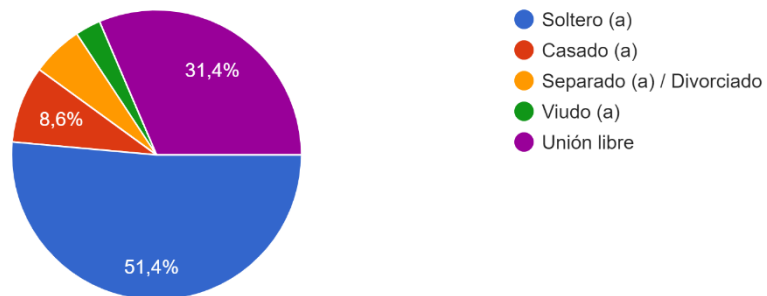


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

Los rangos de edades oscilan en primera instancia entre los 18 a 27 años con un 37.1%; 28 a 37 años con un 34.3%; un 17.1% de 38 a 47 años y por último un 11.4% con más de 48 años.

## Gráfica 2. Estado civil

Estado civil  
35 respuestas

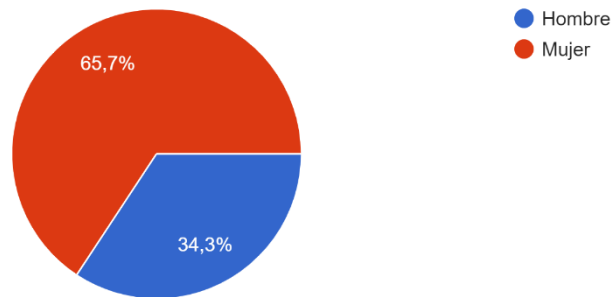


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 51.4% de los encuestados manifiesta que se encuentra actualmente soltero, un 31.4% manifiesta que se encuentra en unión libre, un 8.6% manifiesta que se encuentra casado.

### Gráfica 3. Sexo

Sexo  
35 respuestas

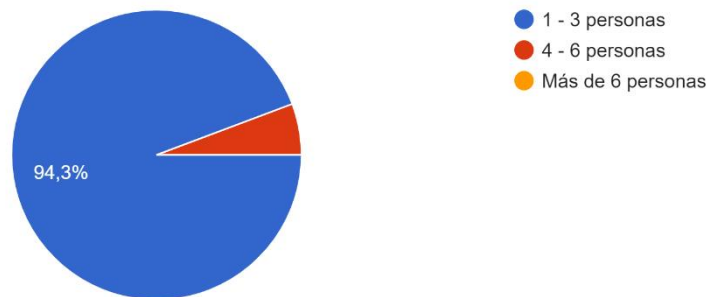


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 65.7% de la composición de los trabajadores de la muestra son mujeres, mientras que un 34.3% son hombres.

### Gráfica 4. Número de personas a cargo

Numero de personas a cargo  
35 respuestas

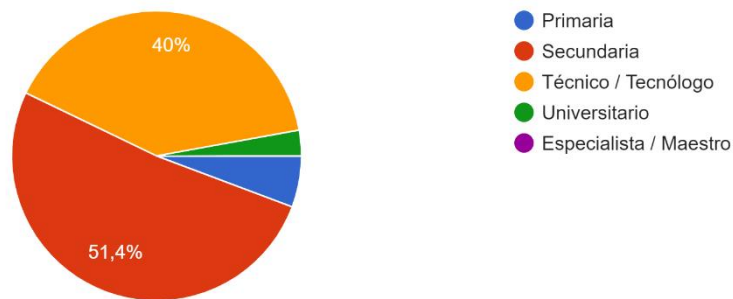


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 94.3% de los encuestados manifiestan que están a cargo de 1 a 3 personas y un 5.7% tiene a cargo de 4 a 6 personas.

### Gráfica 5. Nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad  
35 respuestas

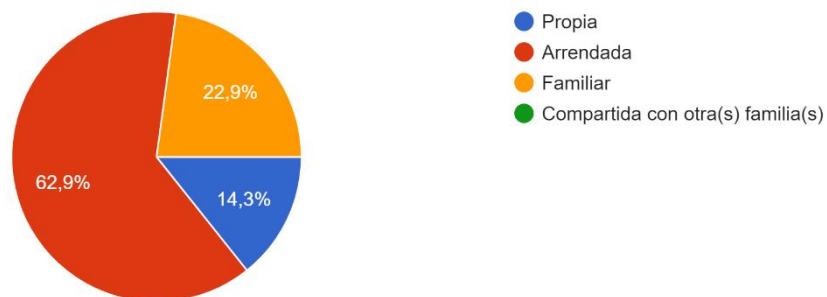


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

De igual manera en cuanto al nivel escolar se detectó que el 51.4% posee secundaria cursada y un 40% posee nivel técnico o tecnológico.

### Gráfica 6. Tenencia de vivienda

Tenencia de vivienda  
35 respuestas

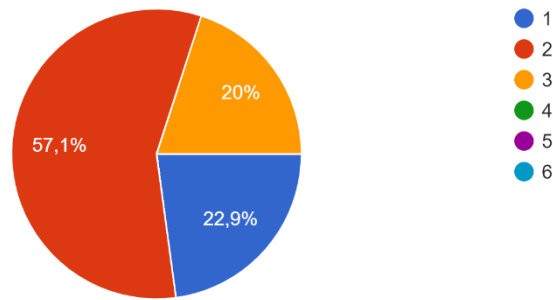


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 62.9% de los encuestados manifiesta que vive en calidad de arriendo, el 22.9% vive en casa familiar y el 14.3% vive en casa propia.

### Gráfica 7. Estrato de la vivienda

Estrato de la vivienda  
35 respuestas

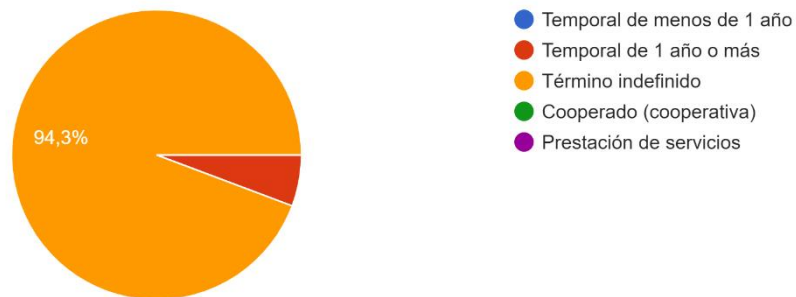


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 57.1% de las personas encuestadas manifiesta que vive en estrato 2 mientras que un 22.9% vive en estrato 1 y un 20% vive en un estrato 3.

### Gráfica 8. Tipo de contrato

Tipo de contrato  
35 respuestas

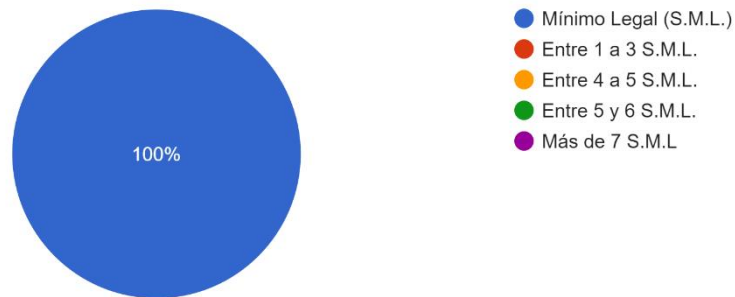


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El tipo de contrato que más se presenta en los trabajadores es a término indefinido con un 94.3% y un 5.7% manifiesta que tiene contrato a 1 año o más.

### Gráfica 9. Promedio de ingresos mensuales

Promedio de ingresos (S.M.L.)  
 35 respuestas

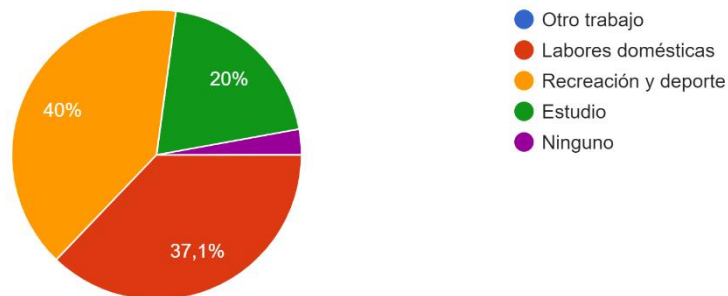


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 100% de los encuestados recibe 1 sml mensual, aproximadamente.

### Gráfica 10. Uso del tiempo libre

Uso del tiempo libre  
 35 respuestas

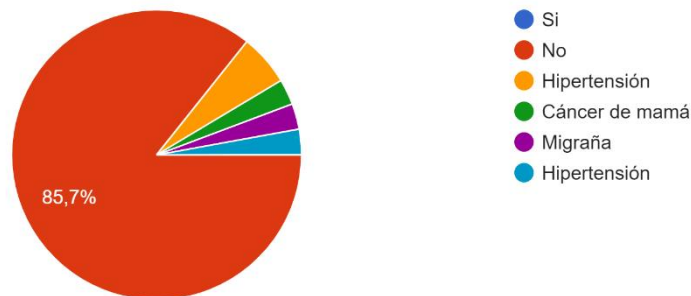


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 40% de los encuestados manifiesta que utiliza su tiempo libre en recreación y deporte, un 37.1% usa su tiempo en labores domésticas, un 20% manifiesta que estudia y por último un 2.9% no realiza nada en su tiempo libre.

### Gráfica 11. Enfermedades presentes

Le han diagnosticado alguna enfermedad  
35 respuestas

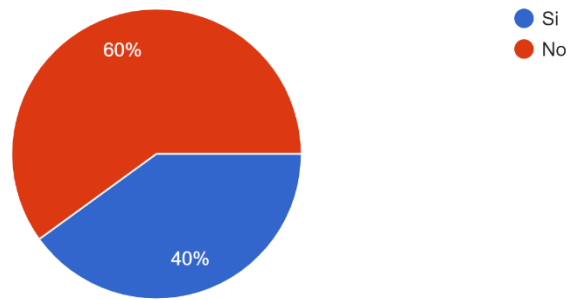


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 85.7% menciona que no se le ha diagnosticado ningún tipo de enfermedad actualmente, los demás porcentajes muestran sintomatología de hipertensión, migraña, cáncer de mama, entre otros.

## Gráfica 12. Consumo de bebidas alcohólicas

¿Consumes bebidas alcohólicas?  
35 respuestas

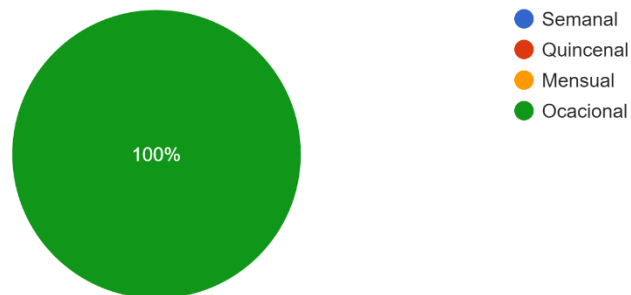


Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 40% de los encuestados consume bebidas alcohólicas y el 60% menciona que no las consume.

## Gráfica 13. Frecuencia de consumo

Si su respuesta en la pregunta anterior fue si. Escoger la frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas  
14 respuestas



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

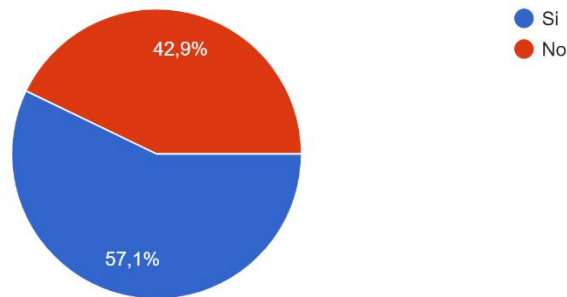
La frecuencia de consumo de alcohol es ocasional con un porcentaje del 100%



### Gráfica 14. Práctica deportiva

¿Practica algún deporte?

35 respuestas



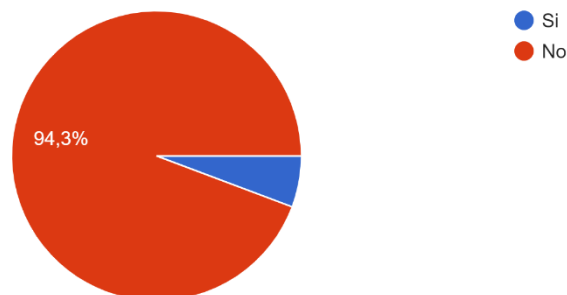
Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 57.1% menciona que si practica algún deporte, mientras que un 42.9% no lo practica.

### Gráfica 15. Consumo de cigarrillo

Fuma

35 respuestas



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El 94.3% fuma mientras que un 5.7% no lo consume.

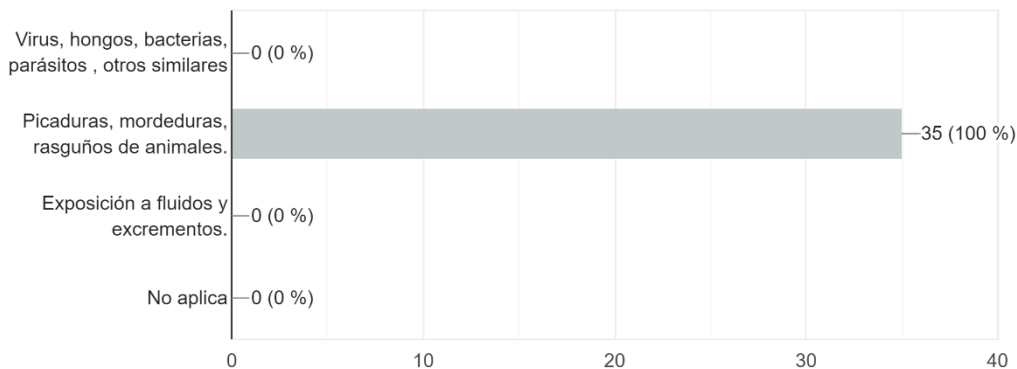
## 6.2 Resultados condiciones de puesto de trabajo

Para la inspección de puesto de trabajo se utilizó un cuestionario que permite la identificación de riesgos en el puesto donde ejecuta las actividades propias del trabajo basado en la matriz de riesgos GTC-45, a continuación, se presentan los principales hallazgos discriminados en las gráficas.

### Gráfica 16. Riesgo biológico

#### RIESGO BIOLÓGICO

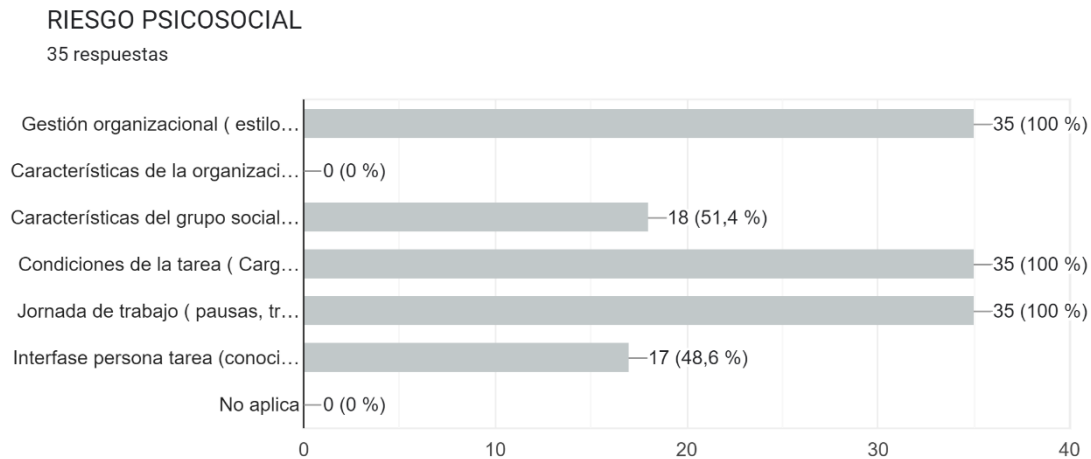
35 respuestas



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

Los trabajadores manifestaron en un 100% que se encuentran expuestos a mordeduras, picaduras y rasguños de animales en sus puestos de trabajo, esto puede ser considerado como un posible riesgo biológico que puede afectar significativamente la salud de los colaboradores.

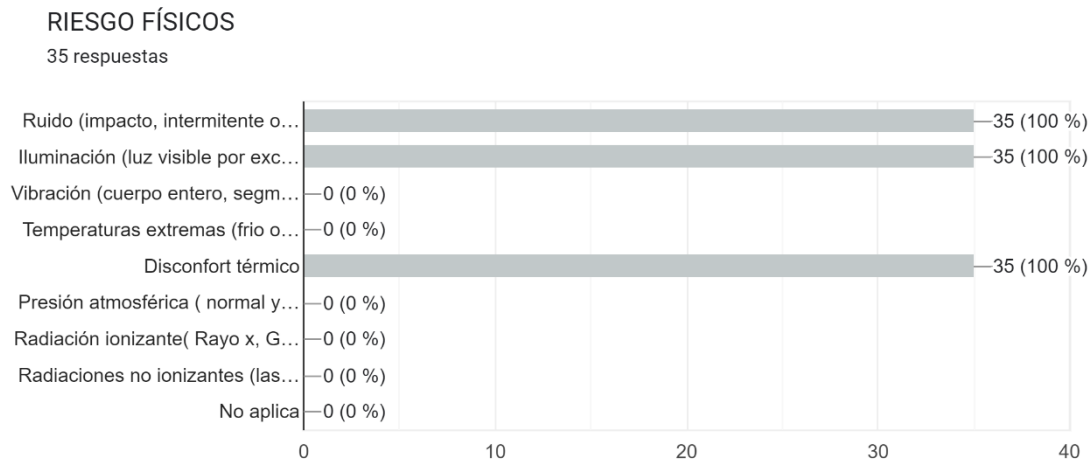
## Gráfica 17. Riesgo psicosocial



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

Las opiniones en relación al riesgo psicosocial son variadas, se identificaron como principales los estilos organizacionales con un 100% las condiciones bajo las cuales realizan las tareas con un porcentaje igual, también la jornada de trabajo entre otras que pueden afectar de manera significativa la ejecución de las labores propias del trabajo.

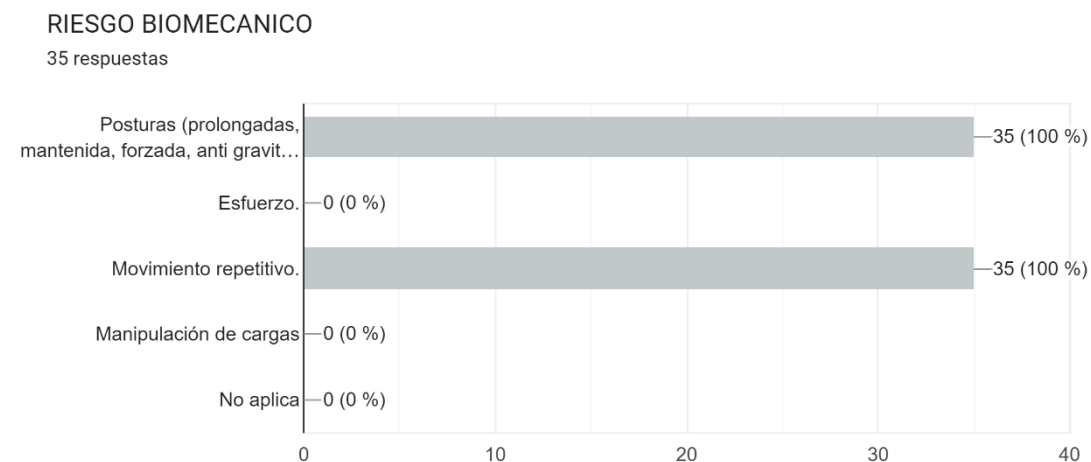
## Gráfica 18. Riesgos físicos



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

Dentro de los principales riesgos físicos que se detectaron en la inspección se determinó que el ruido, la iluminación y el disconfort térmico son los principales agentes que pueden afectar a los trabajadores con un 100%.

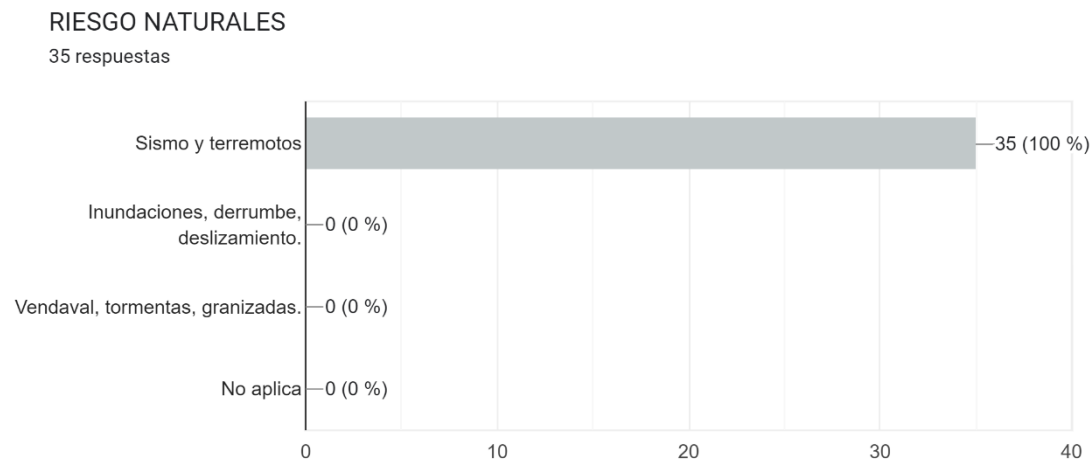
## Gráfica 19. Riesgo biomecánico



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

En el riesgo biomecánico se detectó que las posturas prolongadas y el movimiento repetitivo son los principales factores de riesgo con un 100%. La naturaleza del trabajo como taquillero demanda posturas prolongadas según lo que se observó en la inspección, así como las horas de trabajo en el puesto de trabajo.

### Gráfica 20. Riesgos naturales



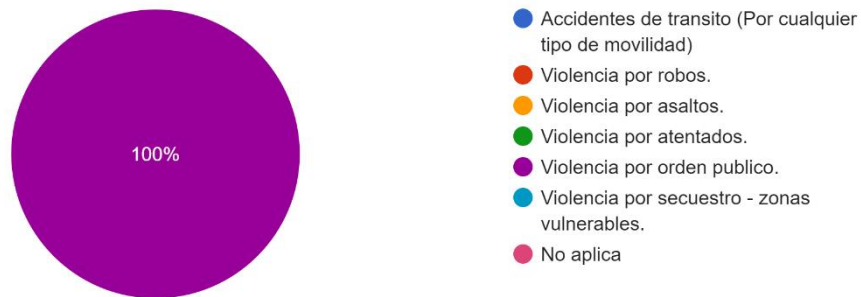
Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El principal riesgo natural detectado en el puesto de trabajo se asocia con sismos o terremotos en un 100%.

### Gráfica 21. Riesgo público

#### RIESGO PÚBLICO

35 respuestas



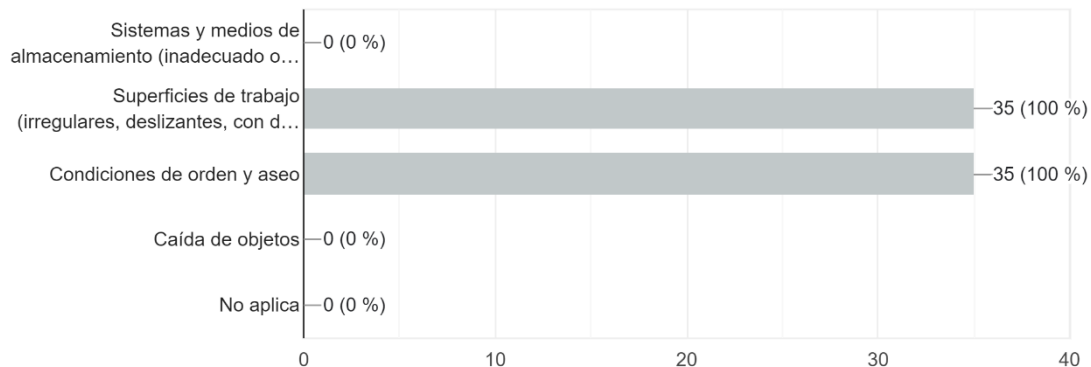
Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

El principal riesgo público se asocia con la violencia de orden público con un puntaje de aproximadamente el 100%.

### Gráfica 22. Riesgo locativo

#### RIESGO LOCATIVO

35 respuestas



Fuente: Elaboración mediante cuestionarios de Google forms 2022.

Los riesgos locativos principales detectados en la inspección fueron las superficies de trabajo las cuales no presentan porosidad y se encuentran completamente lisas, principalmente el suelo, así mismo el orden y aseo representan un 100% de los hallazgos más relevantes. Los riesgos eléctricos, mecánicos y demás componentes no aplicaron ya que se encuentran en un estado funcional y no representan riesgo para los trabajadores.

Por último, los riesgos relacionados con peligro químico, eléctrico, tecnológico y mecánico no se graficaron debido a que basados en las características del lugar de trabajo no aplican, es decir, no cumplían con las características determinadas por la inspección de puesto de trabajo e identificación del riesgo.

### 6.3 Resultados del cuestionario de estrés laboral

Los resultados del cuestionario de estrés laboral presentan variaciones en cuanto a puntuación de los ítems por cada categoría o dominio, en total son 4 categorías o dominios los cuales representan los elementos abordados en el cuestionario de 31 preguntas. A continuación se presentan las tablas principales de calificación de los porcentajes correlacionados con la tabla de baremos de la prueba.

**Tabla 3. Promedio de puntajes por categorías**

	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
<b>Puntaje bruto total ítems 1 a 8</b>	1,93571429	7,74285714
<b>Puntaje bruto total ítems 9 a 12</b>	0,4960084	1,48802521
<b>Puntaje bruto total ítems 13 a 22</b>	1,78857143	3,57714286
<b>Puntaje bruto total ítems 23 a 31</b>	0,94920635	

Fuente: Elaboración propia basado en el cuestionario de estrés laboral del Ministerio de salud y protección social (2018).

En la tabla anterior se muestran los puntajes por categorías que a su vez están agrupadas por ítems, mostrando puntajes promedio según la tabla de calificación de los puntajes brutos totales ponderados.

**Tabla 4. Puntajes brutos transformados**

<b>Puntajes transformados 1 a 8</b>	<b>12,6600019</b>	
<b>Puntajes transformados 9 a 12</b>	2,4	
<b>Puntaje transformado 13 a 22</b>	6,8	
<b>Puntaje transformado 23 a 31</b>	2,5	
<b>Promedio puntaje transformado</b>	6,2	<b>Nivel de estrés bajo</b>

Fuente: Elaboración propia basado en el cuestionario de estrés laboral del Ministerio de salud y protección social (2018).

Los puntajes presentados en la tabla anterior son los datos brutos transformados y por último, el ponderado o promedio ponderado de la media estándar que posiciona a los trabajadores taquilleros de la terminal de transportes de la ciudad de Guadalajara de Buga en un nivel de estrés *bajo* según la tabla de baremos del cuestionario.

Ahora bien, parte de los rasgos que pueden determinar el estrés se relacionan de manera puntual con la sintomatología, la cual se aloja en la dimensión fisiológica, psicológica y organizacional del sujeto. Como se ha podido evidenciar, en los sujetos existen elementos que pueden llegar a ser considerablemente influyentes a la hora de desarrollar posiblemente



niveles de estrés, sin embargo, sus rasgos o facciones se relacionan directamente con el ambiente de trabajo. De esta forma, basados en la batería de riesgos psicosocial y principalmente el cuestionario de estrés laboral, se muestran aspectos relevantes a la hora de considerar los rasgos que determinan el estrés entre los cuales se halló, factores prevalecientes como dolores de cuello, palpitaciones, dolor constante de cabeza, y cambios fuertes de alimentación que resultan recurrentes en la medida que se aumenten ciertos factores asociados a la carga laboral. Esto es el resultado de elementos relacionados con cargas no controladas de trabajo, exceso de posturas inadecuadas, e inclusive elementos como la interacción con los clientes que frecuentan la terminal.

Parte de los resultados también muestran la correlación de variables que se establecen como potenciales de riesgos generando ambientes propicios para la consecución del estrés tal y como lo muestran los resultados, si bien es cierto que la potencialidad del riesgo se mide puntualmente, si existe o no un nivel de peligrosidad en el momento de la aplicación del cuestionario, también lo es la potencialidad que existe en la sintomatología física, social y organizacional.

De igual modo, el producto del cuestionario apunta a una interrelación constante entre los aspectos organizacionales de las compañías, generando incidencias en la aparición sintomatológica, si bien cierto que dichos factores sumados a los elementos circunstanciales como el orden público y elementos personales de los participantes, esto también se ve reflejado en una alta demanda laboral, que influye en aspectos relacionados con la carga laboral y la generación de delegación de responsabilidades por parte de las organizaciones,

a las cuales pertenecen estos participantes. Cabe resaltar que, existe una predominancia de factores físicos, cognitivos, sociales y organizacionales, esto se evidencian de manera puntual en la recurrencia de sintomatológica donde prevalecen aspectos como la aparición de molestias o dificultades en este ámbito. Las respuestas fueron claras en un 50% a 60% de lo emitido por los trabajadores se percibe la incidencia del factor organizacional como elemento de riesgo, parte de estos elementos poseen la característica de la recurrencia en el discurso y sus respuestas.

## 7. Análisis de los resultados

El estrés es un elemento importante a tomar a consideración en las organizaciones, en muchos de los casos las enfermedades laborales no solo tienen afectar la labor del trabajo, sino la vida personal y familiar del trabajador, produciendo padecimientos importantes dentro de su diario vivir. En consecuencia, con esto, parte del precursor de las enfermedades del sujeto suele tener relación con el trabajo y las condiciones bajo las cuales éste se ejecuta. Por lo tanto, y con la proposición de los objetivos al inicio de la investigación se tienen los análisis respectivos objetivo por objetivo, dando lugar a las siguientes reflexiones.

En relación a la caracterización sociodemográfica, inspección de riesgos y cuestionario de estrés se puede mencionar que conservan ciertos niveles de relación entre sí, los cuales caracterizan de manera general el puesto de trabajo. Parte del proceso de atención al cliente conlleva una carga laboral considerable y más aún cuando se exceden los horarios de trabajo, las condiciones ambientales y la presión que se ejerce sobre el trabajador a la hora de brindar resultados positivos para las compañías son un detonante importante que favorece la aparición del estrés. Si bien es cierto que la existencia de presión en los lugares de trabajo no es nueva, parte de la eficiencia y eficacia de las organizaciones la cual propende generar en los trabajadores procesos intrínsecos como desarrollo y resultados positivos. Esto trae como consecuencia progresiva procesos de carga laboral que inciden tanto el componente físico como psicológico.

La relación principal entre los 3 factores antes mencionados muestra como parte de los hábitos y costumbres de los trabajadores, sumado el proceso de cambios y transformaciones constantes de las situaciones dentro del lugar de trabajo generan condiciones latentes de riesgos aumentando los índices de posibles enfermedades laborales, entre ellas el estrés.

Para el autor Acero (2020) parte de la aparición del estrés se produce por los cambios abruptos de situaciones o circunstancias dentro del lugar de trabajo, tal es el caso de los taquilleros de la terminal de transporte de la ciudad de Guadalajara de Buga, puesto que en muchos aspectos las circunstancias de trabajo pueden cambiar basado en la afluencia de clientes que frecuentan diariamente la terminal. Esto presupone condicionantes que se ven manifestadas también en las dimensiones que evalúa el cuestionario de estrés laboral, principalmente las categorías cognitivas, físicas y emocionales que se ven altamente impactadas como cambios o transformaciones en la manera de afrontar los desafíos del trabajo. Para el caso particular de las dimensiones se establece que parte de la carga laboral producida por los cambios abruptos en los modos de trabajo y las cargas propiamente dichas, generan impactos en la salud física como elemento primario y potencializador de un posible padecimiento de estrés, por cuanto en el discurso de los participantes resulta común los dolores asociados a la parte media alta del cuerpo (hombros, cuello, espalda alta, cabeza, etc). La sintomatología surge como una respuesta a la presión, tal y como lo afirma el autor Acero (2020) los procesos biológicos y psicológicos del individuo se ven envueltos en transformaciones que afectan de manera gradual su funcionamiento.

Los elementos organizacionales juegan un papel importante, puesto que parte de la consecución de los procesos sintomatológicos en los campos o dimensiones de síntomas físicos y sociales determinan los procesos de interacción, ya que en gran medida la organización también es relevante. Tomando en cuenta que las exigencias y bienestar que provee las organizaciones es la directa responsable del bienestar presente y futuro del trabajador. Con esto no se pretende culpabilizar de la aparición sintomatológica del sujeto como riesgo potencial basado en acusaciones a las empresas, sin embargo se debe de tomar en cuenta que parte de las consecuencias de procesos como carga laboral y condiciones de trabajo desde el aspecto organizacional es y resulta relevante.

De igual manera, para las organizaciones es relevante el proceso de cuidado de los trabajadores, puesto que como se ha evidenciado parte de la responsabilidad de la salud y bienestar recae sobre los modos bajo los cuales se administra el componente organizacional en la empresa. La gestión organizacional influye en la calidad de vida de los trabajadores y principalmente el bienestar, es por tanto que parte del cuidado de los colaboradores o trabajadores es sustancial en estas empresas, para Chiavenato (2008) el cuidado y bienestar del trabajador es el pilar de la producción y la generación de recursos indispensables para el desarrollo, aquí el capital humano es el principal actor de desempeño generando cambios positivos dentro de la organización. Por lo anterior, el estrés puede influir también de manera negativa en las organizaciones, dando como resultados afectaciones en la competitividad y buen desempeño de la empresa.

Por otra parte, los factores emocionales también cumplen funciones integrales, debido a las evidencias globales se tienen que, los niveles de afectación pueden ser progresivos ante los cambios abruptos de las condiciones de carga laboral, en algunos casos predisponen al sujeto a posibles enfermedades que bajo otras circunstancias difícilmente tendrían aparición en los ellos, no obstante si se toma en cuenta que la presión social y laboral que se ejerce sobre el trabajador es elevada, pues de esta misma manera existe la potencialidad a futuro de la aparición sintomatológica del estrés. Por lo tanto, los factores de las condiciones de trabajo detectadas como los riesgos locativos, situaciones de riesgo por desastres naturales y demás elementos cobran importancia, tomándose a consideración que existe la posibilidad de procesos externos como situaciones de orden público que pueden afectar sustancialmente las tareas propias del trabajo.

Ahora bien, los riesgos psicosociales encontrados en el cuestionario muestran una preocupación constante en relación a los métodos o modelos organizacionales de la compañía en la cual laboran los trabajadores, así como las condiciones bajo las cuales ejecutan sus labores, aquí la responsabilidad recae sobre el sujeto, quien en últimas es el encargado de mostrar resultados que se encuentren acorde a misión y visión corporativa, sin embargo las exigencias psicosociales del trabajo influyen de manera constante en la generación de resultados y principalmente de rendimiento de los trabajadores, esto se evidencia en la inspección realizada, puesto que los modelos organizacionales y la generación adicional de cargas para los taquilleros en cuanto al trabajo es considerable. Esta presión sobre los cargos de trabajo según Acero (2020) propicia la aparición de sintomatología sobre las tareas ejecutadas en el trabajador, dando como resultado una

responsabilidad adicional al rendimiento, ese compromiso puede verse como un contrato psicológico, que se establece de manera puntual con el empleador generando una necesidad de retribución constante y demanda laboral agobiante. De igual forma, en el cuestionario se muestran las condiciones de orden público, que son una variable externa que influye en la ejecución del trabajo, las preocupaciones generadas por condiciones ajenas al sujeto son la media en el lugar de trabajo ya que pueden generarse de manera no prevista impactando en la salud del trabajador.

La presión psicológica por resultados favorables dentro de los puestos de trabajo es un elemento que se toma a consideración, puesto que se detectó que parte de los niveles de riesgo psicosocial se deben a la estructura organizacional de las empresas, el registro y seguimiento constante por parte del empleador genera en los trabajadores expectativas que se tienen que cumplir en cuanto a resultados que beneficien a los dueños de las empresas, esto por su parte genera presión constante tanto en los procesos propios del trabajo como en la manera de enfrentar las problemáticas diarias del mismo.

Por otro lado, la correlación entre las condiciones de trabajo y la percepción del puesto de trabajo incide de manera circunstancial, a pesar de mostrar en los resultados un nivel de estrés bajo según el cuestionario de estrés del Ministerio de Salud y Protección Social (2018), se puede mencionar que existe una potencialidad en cuanto a aparición del estrés en los trabajadores, al respecto Sánchez (2011) menciona que existen relaciones entre las potencialidades y los resultados aparentes que ponen en manifiesto a futuro la aparición de sintomatologías asociadas al estrés, en los resultados ponderados por las categorías, las

dolencias físicas relacionadas con las posturas puntúan más alto en relación a los indicios que se han mencionado por parte de Sánchez (2011), en este sentido se puede mencionar que existe la potencialidad de aparición del estrés en el entorno de trabajo.

Sumado a lo anterior también se debe de mencionar que los condicionantes de presión interna por parte de las organizaciones juegan un papel importante, al respecto Acero (2020) menciona que los cambios y transformación que emanan de las organizaciones generan impactos positivos o negativos en los trabajadores, así como los modelos organizativos que las empresas lideran, por lo tanto es importante destacar que la potencialidad del riesgo es latente.



## 8. Conclusiones

Como se ha visto a lo largo de la investigación las enfermedades laborales atentan contra el bienestar, la salud física y mental de los trabajadores, en la actualidad las empresas manejan sistemas de control y regulación del bienestar laboral de los trabajadores, sin embargo existen situaciones que en algunos casos salen del control empresarial. Es por tanto que resulta importante tener mecanismos de detección temprana de estas situaciones que permitan una intervención efectiva en el caso de presentarse dificultades en los contextos del trabajo. Particularmente en el caso de esta investigación que tuvo como población los trabajadores taquilleros de la terminal de transporte de la ciudad de Guadalajara de Buga, muestra cómo a pesar de contar con sistemas laborales que están siendo monitoreados por las áreas organizacionales presentan posibles motivos que desencadenaron futuras enfermedades laborales.

Para el caso de los procesos de descripción y caracterización de la población se detectó que en su gran mayoría la población se encuentra en edades que oscilan entre los 20 a los 35 años de edad, los niveles de escolaridad predominantes son técnicos o tecnólogos, así como dentro de los principales hábitos se encontró la falta de prácticas deportivas y el consumo ocasional de bebidas alcoholizantes, esto pone un manifiesto un precedente que puede considerarse un precursor de enfermedades si no se intervienen a tiempo, ya que la falta de prácticas deportivas y el consumo de sustancias puede generar enfermedades asociadas a la diabetes, hipertensión y demás elementos que afectarían al trabajador tanto en el ámbito personal como en el ámbito laboral.

Por otro lado, dentro de la inspección de trabajo se detectaron riesgos potenciales relacionados con los pisos o superficies lisas, debido a la naturaleza de las actividades de los taquilleros de la terminal, el desplazamiento constante durante la jornada laboral puede ejercer posibles situaciones de riesgo. De igual forma, las condiciones biomecánicas y posturales de los trabajadores también pueden presentar un elemento a tomar a consideración debido a las prolongadas jornadas laborales. La potencialidad del riesgo en la inspección de puesto de trabajo con la encuesta de riesgos aplicada representa un elemento a intervenir desde el área organizacional de las compañías, ya que puede generar procesos de enfermedades laborales graves a futuro. La exposición prolongada a las posturas y la repetición sistemática de los movimientos genera alteraciones en el organismo potencializando el riesgo de contraer enfermedades.

En relación a los resultados del cuestionario de estrés laboral según la ponderación del cuestionario del Ministerio de Salud y Protección social, se detectó un nivel de riesgo bajo, sin embargo dentro de las características sintomatológicas del mismo, se detectó puntuaciones altas relacionadas con dolor de cabeza, cuello o espalda. La ponderación transformada del cuestionario apuntó a un nivel bajo, sin embargo la potencialidad del riesgo de padecer de estrés es latente, más aún si se considera que con las altas cargas laborales que manejan los taquilleros de la terminal en fechas especiales de afluencia permanente de pasajeros en la ciudad agravaría la situación de riesgo.

Si bien es cierto, que los resultados de los niveles de estrés muestran niveles bajos, también es importante ahondar en la correlación de resultados de las tres herramientas de

recolección de información pero principalmente sus resultados, como primera instancia se tiene en cuenta que las prácticas hábitos o rutinas de los trabajadores tendrían niveles de incidencia a futuro en la aparición de estrés, considerando que ya se presentan algunos síntomas como los mencionados en el párrafo anterior. La toma de precauciones debe de realizarse de una manera precisa y más si se toma en cuenta que las circunstancias de los trabajadores pueden cambiar en cualquier momento.

De igual forma, los rasgos determinantes del posible padecimiento del estrés, según el cuestionario resultan de la correlación de variables fisiológicas, cognitivas, sociales y los modelos organizacionales imperante en los sujetos, esto se pudo evidenciar en características asociadas a padecimientos como dolores de cuello, espalda, cabeza, situaciones coyunturales de orden público, aspectos direccionados por la jerarquización y delegación de responsabilidades en el marco organizacional, entre otros. Parte de los rasgos evidenciados que propician el estrés en este caso en particular se deben a la demanda del trabajo y la estructura o componente físico, cognitivo y principalmente organizacional.

## 9. Recomendaciones

Como recomendaciones principales sobre este estudio se tienen las siguientes:

- Establecer la temporalidad de permanencia de los trabajadores en cuanto a tiempo ocupando el cargo, para ser tomado en cuenta como una variable adicional y realizar un estudio longitudinal para evaluar el impacto del posible estrés en los trabajadores.
- Proponer mecanismos de control y regulación para la carga postural de los trabajadores, así como un sistema de pausas activas que reactive a los trabajadores en horarios laborales.
- Creación de un sistema de seguimiento de salud y jornadas direccionadas a los trabajadores de la terminal de transportes.
- Generar informes trimestrales del estado de salud de los trabajadores tanto físicos como psicológicos que se relacionen con su trabajo y desempeño en el área.
- Para finalizar se recomienda un manejo estructurado, no solo de la buena administración del personal taquillero por parte de las empresas, sino el manejo concreto de las condiciones de seguridad y salud laboral, con elementos como la revisión periódica de aspectos relacionados con variables físicas, cognitivas y sociales de los trabajadores.

## 10. Referencias

Acero, M. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. [Trabajo de grado]. Fundación Universidad De América. Bogotá, Colombia. P. 1-51.

Acosta, J. (2008). Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. 1 ed. Ciudad: Barcelona, Bresca Editorial. p. 41. ISBN. eBook: 978849292956913.

Congreso de la República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá. Tomado de:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html).

Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1090 de 2006. Bogotá. Tomado de:  
[https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos\\_de\\_usuario/Documentos/Documentos\\_Investigacion/Docs\\_Comite\\_Etica/Ley\\_1090\\_2006\\_-\\_Psicologia\\_unisabana.pdf](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf).

Congreso de la República de Colombia (2008). Resolución 2646 de 2008. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia (2011). Código Sustantivo del Trabajo. Bogotá. Tomado de:  
<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>.

Congreso de la República de Colombia (2013). Ley 1616 de 2013. Bogotá.

Congreso de la República de Colombia (2014). Decreto 1477 de 2014. Tomado de:  
[http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500).

Congreso de la República de Colombia (2019). Resolución 2404 de 2019. Bogotá.

Gonzales, R, Roque D, y Molerio, O.(2002). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista Internacional de Psicología 3(01):1-19.

Gonzales, C., Giraldo, D., Cano, M., y Ramírez, D. (2017). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017. Investigaciones del Área Andina. ISSN 0124-8146 Rev. Investigaciones Andina No. 38, Vol. 21.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Ministerio de salud y protección social (2010). Batería de riesgo psicosocial. Editorial Universidad Javeriana. Santiago de Cali. Colombia. 1-402.

Ministerio de Trabajo, Resolución 0312 2019. s. f. Resolución 0312 de 2019. Disponible en:[https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219\\_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf](https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf). (<https://safetya.co/normatividad/resolucion-0312-de-2019/>).

Ministerio de Trabajo, Resolución 2404. 2019. «Resolución 2404 de 2019». salud ocupacional. Disponible en: <https://www.saludocupacional.com.co/single-post/2019/07/29/Resoluci%C3%B3n-2404-de-2019>.

OMS (2019), en Observatorio de RRHH. (2020). El 45% de los trabajadores sufre de estrés laboral. En línea: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

OIT (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra. P. 1-89.

Selye, H. History and present of the status of the stress concept. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. Nueva York: Free Press. FERNÁNDEZ M. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. [Repositorio Digital]. Tesis doctoral. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Provincia de León 2009, p 27.

Torres, A., Colorado, F., y Gaviria, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandra Agro en el departamento Caquetá. [trabajo de grado]. Universidad ECCI. Bogotá, Colombia. P.1-100.

## 11. Anexos.

### **Anexo A. Factores de riesgo**

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/1oRKf5Pb-162f0-OLjGsQKu-Bqz67bzFYTayClsF7SO8/edit?ts=632f9219>

### **Anexo B. Cuestionario sociodemográfico**

<https://docs.google.com/forms/d/1oRKf5Pb-162f0-OLjGsQKu-Bqz67bzFYTayClsF7SO8/edit>

### **Anexo C. Cuestionario de estrés laboral**

[https://docs.google.com/forms/d/1Fs\\_1yS4b3Qv0-wCQEM19OkLQho-5HoUQT3TOmdvrzyo/edit?usp=forms\\_home&ths=true](https://docs.google.com/forms/d/1Fs_1yS4b3Qv0-wCQEM19OkLQho-5HoUQT3TOmdvrzyo/edit?usp=forms_home&ths=true)