

Ambiente Psicosocial de la empresa Transportes Humadea en el área de Tráfico

Julieth Rocio Valero Castiblanco ID 792643

Catalina Muñoz Colorado ID 790162

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría de Cundinamarca

Sede Facatativá (Cundinamarca)

Programa Administración de empresas

Abril 2024

Ambiente Psicosocial de la empresa Transportes Humadea en el área de Tráfico

Julieth Rocio Valero Castiblanco ID 792643

Catalina Muñoz Colorado ID 790162

Monografía presentada como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Nidia Mélida Velásquez Hernández

Docente

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría de Cundinamarca

Sede Facatativá (Cundinamarca)

Programa Administración de empresas

Abril 2024

### **Dedicatoria**

Damos gracias a Dios, fuente de sabiduría y guía, por iluminar nuestro camino y concedernos fortaleza para alcanzar este logro. A nuestros queridos profesores, quienes con su sabiduría y apoyo incondicional han sido instrumentos de la providencia divina en el desarrollo de esta tesis. Su dedicación y orientación han sido una manifestación del amor divino en nuestra trayectoria académica.

Agradecemos también a nuestros compañeros, cuyo apoyo y colaboración han enriquecido este proceso de aprendizaje, recordándonos que el conocimiento se cultiva en comunidad. Este trabajo no habría sido posible sin el respaldo de cada uno de ustedes. Que este trabajo sea un testimonio de gratitud hacia Dios y hacia aquellos que han sido sus instrumentos en nuestro camino. A todos ustedes, nuestra más sincera gratitud.

## Tabla de contenido

Introducción .....	7
Metodología .....	7
Marco Teórico .....	8
Estado del Arte .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Marco investigativo.....	9
Marco conceptual .....	10
Palabras Claves .....	6
Problema.....	11
Árbol del problema.....	12
Descripción del problema.....	11
Formulación o pregunta problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Planteamiento del problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Objetivos .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos específicos.....	13
Justificación.....	14
Marco de referencia.....	15
Marco legal.....	15
Tabla 1 .....	15
Cuadro resumen de objetivos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Enfoque y alcance de la investigación .....	17

Resultados .....	17
Conclusiones .....	19
Referencias .....	20

## Resumen

En Transportes Humadea, ubicada en Cota, Cundinamarca, el área de Tráfico cuenta con 12 controladores, 6 analistas de seguridad, un coordinador y un jefe inmediato. Debido a la alta demanda de servicios de transporte, se ha intensificado el seguimiento de rutas nacionales, lo que plantea desafíos significativos para el personal encargado del tráfico. Estos empleados enfrentan un alto volumen de trabajo y largas jornadas de 12 horas en un ciclo de 3 días de día, 3 de noche y 3 de descanso. Este estudio tiene como objetivo abordar los riesgos psicosociales en el trabajo, enfocándose en su definición y estrategias de prevención. Se aplicará la norma ISO 5000, orientada a mejorar la salud y bienestar de los trabajadores, garantizar el cumplimiento legal y reducir los riesgos laborales.

**Palabras Claves:** Psicosocial, estrés, accidentes, salud, prevención, trabajadores

## **Introducción**

En Transportes Humadea, situada en Cota, Cundinamarca, el área de Tráfico está compuesta por 12 controladores, 6 analistas de seguridad, un coordinador y un jefe inmediato. La creciente demanda de servicios de transporte ha intensificado el seguimiento de las rutas despachadas a nivel nacional, aumentando la carga de trabajo y la responsabilidad del equipo encargado de controlar el tráfico.

El personal de control de tráfico enfrenta numerosos desafíos debido al volumen diario de transportes y a las extensas jornadas laborales de 12 horas, siguiendo un ciclo de 3 días de trabajo diurno, 3 días de trabajo nocturno y 3 días de descanso. Estas condiciones pueden generar estrés y otros riesgos psicosociales, afectando su salud y bienestar.

Este estudio tiene como objetivo abordar los riesgos psicosociales en el trabajo, definiendo y aplicando estrategias de prevención basadas en la norma ISO 5000. Esta normativa se enfoca en mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, garantizar el cumplimiento legal y reducir los riesgos laborales, promoviendo un entorno de trabajo más seguro y saludable en Transportes Humadea.

### **Metodología**

Este estudio adoptará un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para investigar el Ambiente Psicosocial en el área de tráfico de Transportes Humadea. Se seleccionará una muestra representativa de empleados del área de tráfico mediante muestreo aleatorio simple. La recolección de datos se llevará a cabo a través de encuestas, para evaluar los riesgos psicosociales, la cultura organizacional y el clima laboral. Los datos cuantitativos se analizarán mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, mientras que los datos

cualitativos se analizarán utilizando análisis de contenido. Se garantizará la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes, cumpliendo con las pautas éticas establecidas.

### **Marco Teórico**

En el ámbito laboral, se ha observado una tendencia hacia la terciarización de la economía, con un crecimiento del sector servicios y una transición gradual hacia trabajos basados en el conocimiento. La introducción rápida de nuevas tecnologías ha aumentado la presión en el lugar de trabajo, mientras que la inestabilidad laboral y la competitividad intensa son cada vez más comunes.

Fuera del trabajo, se han producido cambios sociológicos significativos, como la entrada de la mujer en el mercado laboral, lo que ha generado la necesidad de redefinir los roles de género tanto en la esfera pública como en la privada. Otros cambios relevantes incluyen el mayor nivel educativo de la población, una mejor calidad de vida y una mayor tolerancia hacia diferentes estilos de vida. Sin embargo, estos cambios también han traído consigo una avalancha de información y una sensación de falta de estabilidad tanto en lo profesional como en lo personal. Estos cambios en el mercado laboral y en la sociedad presentan nuevos desafíos y riesgos para la salud. Los trabajadores, incluidos aquellos en el campo de la enseñanza, se enfrentan a estas nuevas realidades, lo que puede afectar su salud física y mental. En particular, los educadores deben adaptarse a las expectativas cambiantes de los estudiantes y los padres, lo que puede generar tensiones adicionales y desafíos para su bienestar. (Arango, 2002)

El ambiente laboral en la empresa Transportes Humadea en el área de tráfico con la norma Iso 5000, la resolución 2404 de 2019 y la resolución 2764 de 2022 se analiza una alta carga de trabajo, lo que genera estrés en los trabajadores. La presión laboral afecta negativamente la satisfacción laboral, ya que los trabajadores enfrentan jornadas extensas con un horario de 12



horas rotativo, que puede impactar su salud física y mental. Este estrés laboral es un problema significativo que puede contribuir a una mayor rotación de personal, lo que afecta la continuidad y estabilidad en la operación de la empresa. Además, el ambiente tenso y poco satisfactorio puede disminuir la eficiencia y productividad del personal. Este panorama resalta la importancia de abordar los aspectos psicosociales en Transportes Humadea para mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el funcionamiento de la empresa. (AmbientePsicosocial).

### **Marco investigativo**

Se reconoce que el trabajo puede tener un impacto significativo en la salud mental de los trabajadores, tanto positivo como negativo como los factores con demandas de trabajo, carga laboral, ritmo de trabajo, complejidad del trabajo, falta de control sobre el trabajo, esfuerzo físico, posturas incómodas, movimientos repetitivos, factores ambientales, ruido, iluminación, temperaturas, factores organizacionales, falta de comunicación, liderazgo deficiente, relaciones conflictivas con los compañeros, falta de oportunidades de desarrollo profesional, discriminación, acoso laboral, violencia laboral.

Consecuencias que se encontraron estrés, ansiedad, fatiga, problemas de sueño, problemas digestivos, problemas de salud mental, trastorno de ansiedad, depresión, disminución de la productividad, baja calidad del trabajo, accidentes de trabajo aumento del riesgo de accidentes debido a la falta de concentración, fatiga o errores humanos.

Los profesionales de la prevención de riesgos identifican dificultades en la evaluación de los factores de riesgos psicológicos debido a la falta de métodos tradicionales utilizados para evaluar los riesgos físicos ergonómicos y otros y la información no es válida muestra otras dificultades para evaluar las condiciones psicológicas en la empresa, señales que sistema utilizado no es bueno y no aborda la complejidad de problema (Guradia, Pero y barrios, 2008).

## **Marco conceptual**

El ambiente psicosocial en el área de tráfico de Transportes Humadea se centra en comprender y abordar los aspectos psicológicos y sociales del entorno laboral específico de esta área. Esto incluye la carga laboral, que se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas asignadas, la cual puede generar estrés debido a la alta demanda de servicios y los plazos ajustados.

Los riesgos psicosociales en el trabajo se refieren a aquellas condiciones y situaciones relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores. Estos riesgos incluyen, entre otros, la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre el propio trabajo, las largas jornadas laborales, y la inestabilidad laboral (Leka, Griffiths & Cox, 2003).

El ambiente laboral, que abarca el clima organizacional, las relaciones interpersonales y la cultura de trabajo, influye en la satisfacción laboral y puede impactar tanto positiva como negativamente en el bienestar emocional y social de los trabajadores. El estrés laboral es una respuesta física y emocional a las demandas laborales percibidas como excesivas o desafiantes, y puede ser causado por la presión para cumplir con los plazos de entrega y la responsabilidad de coordinar rutas de transporte.

El bienestar de los trabajadores es un componente esencial para la productividad y la sostenibilidad de las organizaciones. Un entorno laboral saludable y seguro no solo protege a los empleados de posibles daños, sino que también mejora su satisfacción y motivación, lo que a su vez puede llevar a mejores resultados organizacionales (Sparks, Faragher & Cooper, 2001).

La prevención de riesgos psicosociales implica la implementación de estrategias y prácticas diseñadas para identificar, evaluar y mitigar dichos riesgos. Las intervenciones pueden incluir mejoras en la organización del trabajo, apoyo social, y programas de bienestar. Es fundamental contar con un enfoque integral que abarque tanto la prevención primaria (cambios en el entorno de trabajo) como la secundaria (capacitación y desarrollo de habilidades) y terciaria (intervenciones terapéuticas) (Cox, Griffiths & Rial-González, 2000).

La norma ISO 45001 establece un marco para un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (SST). Esta norma ayuda a las organizaciones a mejorar la seguridad de los trabajadores, reducir los riesgos en el lugar de trabajo y crear condiciones laborales más seguras. ISO 45001 destaca la importancia de la participación activa de los trabajadores y de la alta dirección en la implementación de sistemas de gestión de SST efectivos (International Organization for Standardization [ISO], 2018).

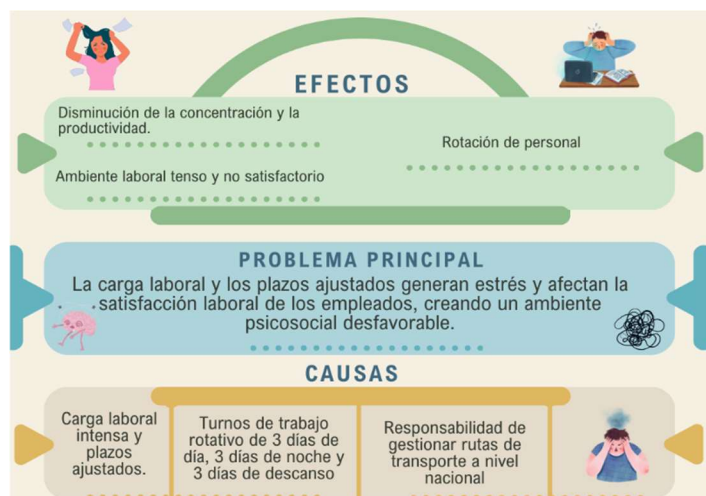
Por último, la satisfacción laboral es la percepción de los empleados sobre su trabajo y entorno laboral, y está relacionada con factores como la autonomía, el reconocimiento y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

## **Problema**

### **Descripción del problema**

En la empresa Transportes Humadea en el área de Trafico, ubicada en Cota – Cundinamarca, el problema principal es la alta carga laboral y los plazos ajustados que generan el estrés en los trabajadores, lo que afecta negativamente la satisfacción en el lugar de trabajo y contribuye a un entorno psicosocial desfavorable, dificultando el bienestar y el rendimiento de los trabajadores.

### Árbol del problema



¿Cómo afecta la alta carga laboral y los plazos ajustados en la empresa Transportes Humadea en el área de Trafico con la satisfacción laboral de los trabajadores y el ambiente psicosocial desfavorable en el lugar de trabajo?

El problema no solo incide en la salud física y mental de los trabajadores, sino que también puede afectar la eficiencia y la productividad del personal, así como el servicio de transporte ofrecido por la empresa, la idea es identificar estrategias efectivas que promuevan un entorno laboral más saludable y favorable para el desarrollo óptimo a la hora de realizar actividades laborales y el bienestar integral de los trabajadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar un diagnóstico del ambiente psicosocial en la empresa de Transportes Humadea en el área de tráfico, con el fin de desarrollar estrategias efectivas como mejorar la salud y bienestar de los trabajadores y la reducción de los riesgos que promuevan la baja carga laboral y la satisfacción de los trabajadores.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores que afectan el ambiente laboral y repercuten en el desempeño del trabajador.

Evaluar nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de tráfico mediante encuestas, con el fin de identificar la mejora en el ambiente psicosocial.

Identificar las estrategias y acciones específicas que puedan implementarse para reducir la carga laboral, mejorar la satisfacción de los trabajadores y aumentar la eficiencia en el ámbito del área de tráfico.

## Justificación

En el ambiente laboral, los riesgos psicosociales se presentan como condiciones que pueden afectar a la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Estos riesgos pueden provenir de diversos factores, como la alta carga de responsabilidades, el liderazgo de las relaciones sociales y las condiciones de trabajo necesarias en las labores a desempeñar y encargada de prevenir, mitigar o eliminar los posibles riesgos en la empresa del área afectada.

En el área de tráfico se encarga de transportar todo tipo de productos precoderos, sustancias peligrosas, productos de higiene, entre otros.

Según la investigación del gobierno de España la fatiga por compasión y el burnout son los síndromes más frecuentes en el ámbito del área de transporte el decreto 1295 de 1994 que establece actividades de promoción y prevención para la mejora de las condiciones de trabajo derivados como actividades de promociones y prevención para la mejora de las condiciones de riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales, químicos. (Santander, 1994)

La agencia europea de seguridad y salud define los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño de la organización y dirección del trabajo con el entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores. (Arango, 2002)

Colombia en 1988 la OMS definió el riesgo psicosocial como aquella característica o factor emocional vinculado a la labor de ejercer en una organización que afectan la salud.

## Marco de referencia

### Marco legal

**Tabla 1**

<b>Norma</b>	<b>Institución Normalizada</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aporte al Proyecto</b>
<b>Ley 1616</b>	Política nacional de salud mental	2013	Es obligación de las empresas de realizar la identificación, evolución, intervención y control de los riesgos psicosociales en el trabajo	Guía para mejorar la argumentación de la monografía
<b>Resolución 2764</b>	Política nacional de salud mental	2022	Se dictan disposiciones en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales para los diferentes actores del sistema de riesgos laborales; esta resolución 2646 de 2008 y establece nuevas obligaciones para las empresas en materia de gestión del riesgo psicosocial.	Argumentación para los objetivos de la monografía
<b>Ley 1616</b>	Colombia C. d., 2013	2013	Por medio de la cual se expide la ley de la salud mental y se dictan otras disposiciones; en el	Información para desarrollar y plasmar nuestra investigación

			artículo 9 de la presente ley de decreta la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.
<b>Resolución 2646</b>	Ministerio de trabajo	2008	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 estrés ocupacional

Fuente: (Propia, 2024)



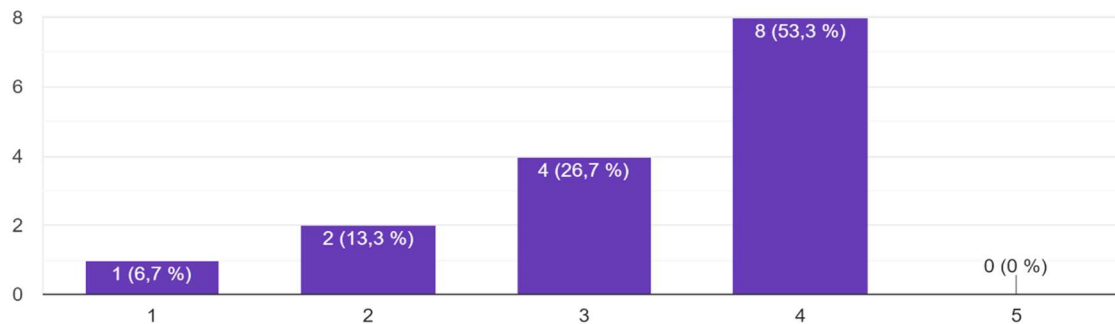
## Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de investigación utilizado para este proyecto es mixto, con el objetivo de realizar un análisis exploratorio de la situación y desarrollar una estrategia que aproveche tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos. Lo que se quiere lograr es una mejora en la carga laboral, realizando pausas activas, recreaciones. El propósito es promover el bienestar físico y mental de los trabajadores, así como aumentar la eficiencia y la productividad en el área de tráfico de la empresa de Transportes Humadea.

## Resultados

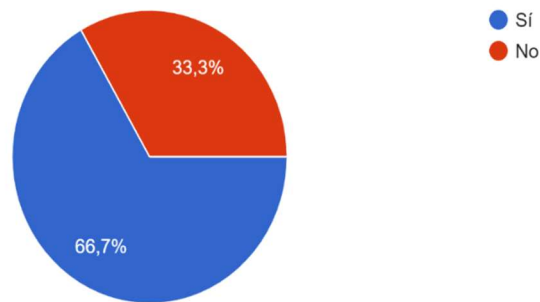
En una escala del 1 al 5 ¿Cómo calificarías el nivel de estrés que experimentas en tu trabajo como controlador de tráfico?

15 respuestas



¿Sientes que la carga laboral es adecuada para tus capacidades y recursos?

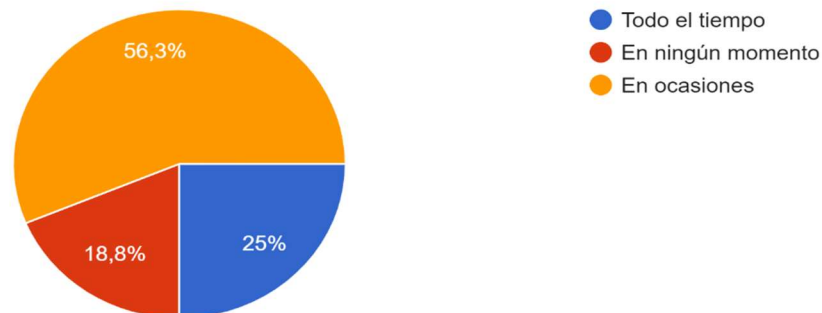
15 respuestas



Se encuestaron a 20 trabajadores del área de tráfico en la empresa Transportes Humadea, de los cuales 15 respondieron la encuesta y se observa que el 53,3% de los trabajadores perciben el nivel de estrés alto que manejan en el área, son riesgos psicosociales, atribuidos principalmente a la carga de trabajo con un 66,7 % y la presión por cumplir con los objetivos. Esto reflejó un clima laboral tenso y exigente.

¿Con que frecuencia experimentas situaciones estresantes en tu entorno laboral?

16 respuestas



El ambiente laboral tuvo un impacto significativo en la salud y el desempeño de los trabajadores, con situaciones estresantes un 56,3 % en el entorno laboral.

La encuesta revela que las medidas de prevención más efectivas incluyen programas de apoyo psicológico y capacitación en habilidades de afrontamiento, ampliamente aceptados por los trabajadores como formas de reducir los riesgos psicosociales y mejorar el bienestar en el trabajo.

### **Conclusiones**

La carga laboral excesiva y los plazos ajustados son factores significativos que contribuyen al estrés y la insatisfacción laboral entre los empleados del área de tráfico.

Mejorar el ambiente psicosocial en el área de tráfico no solo beneficia la salud y satisfacción de los trabajadores, sino que también contribuye a la eficiencia y productividad de la empresa.

Cumplimiento legal y mejora continua: La ISO 45001 ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Además, fomenta la mejora continua mediante la identificación de oportunidades para mejorar el desempeño en seguridad y salud, a través de la revisión periódica del sistema de gestión y la implementación de acciones correctivas y preventivas

## Referencias

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). Research on work-related stress. European Agency for Safety and Health at Work.

Euroinnova Business School. (2024, marzo 1). Cursos. Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.co/blog/medico-veterinariozootecnistadefinicion>

Gob.pe. (s. f.-a). Recuperado 18 de marzo de 2024, de <https://www.sunafil.gob.pe/noticias/item/6630-resolucion-ministerial-n-374-2008-tr.html>

Importancia de la norma ISO 45000 en seguridad y salud ocupacional. (2023, abril 25). Normasiso.org. <https://normasiso.org/norma-iso-45000/>

International Organization for Standardization. (2018). ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems - Requirements with guidance for use.

Lazcano, L. A. (s/f). Prevención del estrés en los centros de enseñanza. Intersindical.org. Recuperado el 15 de abril de 2024, de [https://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/preven\\_estres\\_cen.pdf](https://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/preven_estres_cen.pdf)

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). Work organization and stress: Systematic problem approaches for employers, managers, and trade union representatives. World Health Organization.

Moll, J. U. (2017, noviembre 8). Motivación intrínseca: ¿qué es y cómo promoverla? pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/psicologia/motivacion-intrinseca>

Portafolio.co. (s. f.-b). Recuperado 18 de marzo de 2024, de <https://www.portafolio.co/economia/desgastelaboral-o-burn-out-la-nueva-enfermedad-531849>

Sparks, K., Faragher, B., & Cooper, C. L. (2001). Well-being and occupational health in the 21st century workplace. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 489-509.

Vázquez Machado, A., & Mukamutara, J. (2022). Factores psicosociales asociados a trastornos depresivos en pacientes del Hospital Central de Nampula, Mozambique. *Revista de neuro-psiquiatria*, 84(4), 288–296. <https://doi.org/10.20453/rnp.v84i4.4134>