

**EL SÍNDROME DE BURNOUT, SU INCIDENCIA EN ENFERMEDADES Y  
ACCIDENTES LABORALES QUE GENERA RESPONSABILIDAD POR CULPA  
PATRONAL**

**Merly Patricia Forero Tejada**

**Jhon Alfredo Buitrago Vanegas**

**Fredy Hernán Castañeda Robayo.**

**Universidad la Gran Colombia**

**Facultad De Posgrados**

**Programa de Especialización en Derecho del Trabajo**

**Especialización En Derecho Del Trabajo**

**Bogotá**

**2019**

## Contenido

<b>1. RESUMEN</b> .....	3
<b>2. ABSTRACT</b> .....	4
<b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>CAPITULO 1</b> .....	10
ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	10
1.1.1 situación problemática.....	10
1.1.2. Pregunta de investigación .....	11
¿El síndrome de burnout y su incidencia en enfermedades y accidentes laborales en conductores del SITP durante el periodo comprendido -2016 a 2018-, genera responsabilidad por culpa patronal?. 11	
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	11
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
<b>1.4. MARCOS DE REFERENCIA</b> .....	13
<b>MAPA CONCEPTUAL DE LOS MARCOS DE REFERENCIA</b> .....	14
1.4.1. MARCO CONCEPTUAL .....	15
1.4.2. MARCO TEÓRICO .....	16
1.4.3. MARCO LEGAL – JURÍDICO.....	19
<b>1.5. METODOLOGÍA</b> .....	24
<b>CAPITULO 2</b> .....	28
<b>2.1 INTERVENCIÓN CON ENCUESTA A LOS CONDUCTORES</b> .....	29
<b>Método</b> .....	29
Población.....	29
Instrumento.....	29
Aplicación.....	30
<b>CAPITULO 3</b> .....	30
<b>3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b> .....	30

3.2 CONCLUSIONES .....	38
3.2 PROPUESTA .....	39
<b>ANEXOS</b> .....	42
<b>Bibliografía</b> .....	43

## **1. RESUMEN**

Las enfermedades presentadas por los conductores del sistema integrado de transporte público de Bogotá (SITP) debido a las consecuencias generadas por estrés crónico que conlleva al síndrome de BURNOUT, tienen consecuencias tales como el ausentismo laboral. En Colombia, esta manifestación no ha sido investigada a profundidad, esto crea una necesidad, por ello, teniendo en cuenta indagaciones previas en otros países, se desarrolla una exploración que pretende generar un cambio en las condiciones de trabajo de este grupo social. Buscando prever afectaciones físicas, psicológicas y emocionales en el personal, reduciendo el riesgo también a los empleadores de asumir una responsabilidad por culpa patronal. En suma, se construyó un instrumento que puede ayudar a las empresas y/o trabajadores a identificar el síndrome de Burnout pretendiendo, concientizarlos de la responsabilidad que tienen de crear y mantener ambientes con los más bajos elementos estresores.

## **2. ABSTRACT**

The diseases presented by drivers of the integrated public transport system of Bogotá (SITP) due to the consequences generated by chronic stress that leads to the BURNOUT syndrome, have consequences such as work absenteeism. In Colombia, this manifestation had not been investigated in depth, this creates a need, therefore, taking into account previous inquiries in other countries, an exploration is developed that aims to generate a change in the working conditions of this social group. Seeking to foresee physical, psychological and emotional problems in the personnel, reducing the risk also to the employers to assume a responsibility by employer's fault. Finally, an instrument was created that can help companies to identify Burnout syndrome by pretending, to make them aware of their responsibility to create and maintain environments with the lowest stressors.

### 3. INTRODUCCIÓN

El síndrome de BURNOUT es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes (como se citó en (OIT, 2016, pág. 7) . Este se puede describir como una respuesta a una exposición crónica a riesgos psicosociales emocionales e interpersonales en el trabajo. Lo cual genera diferentes afectaciones a la persona que lo padece, como al empleador que debe acarrearse con las consecuencias que se desencadenen por este fenómeno. Teniendo en cuenta el concepto anterior y detectando una exposición a este síndrome por parte de los conductores del SITP, se recorrerá un camino alrededor de este, para terminar en un instrumento que permita reducir el riesgo en los ambientes laborales colombianos, en especial en el Sistema Integrado de Transporte Público.

La cuestión de investigación es la falta de reconocimiento, de adaptación y prevención del riesgo en ambientes laborales de peligros psicosociales como es el caso de los conductores de SITP, frente al estrés, debido al costumbrismo natural que genera este tipo de relación laboral. Evidenciando una falta de interés por parte del sistema, lo que posteriormente puede desencadenar en una culpa patronal.

La situación principal que se ha evidenciado es el estrés laboral crónico (Síndrome de BURNOUT), y la ocurrencia de accidentes y enfermedades de origen laboral, en el SITP, se ha visto en diferentes situaciones que perjudican al personal. Condiciones que aumentan el estrés en relación con el entorno, esta situación como lo es, el trato con los

usuarios que en muchos casos no cumplen con la reglamentación del sistema, no pagan su pasaje, cometen delitos en el interior de los articulados, agreden verbalmente a los conductores o a otros usuarios, conductores imprudentes de automóviles, motocicletas, bicicletas y los mismos peatones, aumentan el riesgo que padecen los trabajadores lo cual puede desencadenar en un accidente automovilístico, les genera afectaciones físicas, psicológicas, emocionales, entre otras.

El problema central en el cual gira la presente investigación es ¿El síndrome de burnout y su incidencia en enfermedades y accidentes laborales en conductores del SITP durante el periodo comprendido -2016 a 2018-, genera responsabilidad por culpa patronal?. La anterior cuestión tiene una incidencia en el campo jurídico, pues el derecho es quien regula las diferentes situaciones en las que se ven inmersos los disímiles actores sociales, en este caso los problemas que se derivan del síndrome, este se encuentra enlazado con la evolución de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, los procesos de mejora continua en el interior de las instituciones, además de las políticas de prevención, lo que permite limitar los posibles conflictos jurídicos que se generan y con esto una descongestión judicial en esta materia si se reducen los riesgos de padecer este síndrome.

### **Valor social de la Investigación**

Las prácticas investigativas de las Universidades Nacionales, como lo son la Universidad del Rosario, Universidad Sergio Arboleda, la Universidad Militar, Universidad Nacional entre otras, se han preocupado muy poco con respecto a las causas de accidentes y enfermedades laborales debido a la culpa patronal por mantener ambientes laborales nocivos para la salud tanto física como emocional de sus empleados, pretendiendo identificar dentro del ambiente laboral de una actividad que genera estrés por las largas jornadas con elementos altamente estresores y que se identifique estos elementos.

Las diferentes organizaciones en nuestro país tienen ambientes laborales en los cuales siempre hay factores estresores, puede que identificados, y que los empleadores no se preocupan por minimizar dichos factores, es así como los propietarios teniendo la posibilidad de mejorar esta situación, solo se dedican a exigir resultados al empleado y estas exigencias son otro factor estresante, llevando finalmente a la generación de accidentes o enfermedades en el trabajador. De tal manera, el material de estudio de esta investigación está dirigido a identificar los elementos que permitan comprender y analizar todos los elementos estresores que pueden producir el síndrome de Burnout y hasta qué punto hay culpa patronal por mantener esos ambientes de trabajo, describir y



estructurar la información obtenida y dar un modelo de análisis, para identificar los factores estresantes y su relación con la culpa patronal.

### **Valor jurídico de la investigación**

En esta investigación se pretende hacer un aporte al sistema jurídico en el sentido de establecer un instrumento para identificar las variables que se presentan en los ambientes laborales y que son generadoras de elementos estresores que generan respuestas internas (negativas) en los trabajadores. Siendo este instrumento base para la determinación de factores estresores que deben los empleadores corregir y que de no hacerlo el empleador puede estar siendo quien mantiene estas condiciones y endilgársele la Culpa Patronal por no actuar y mitigar los riesgos como accidente y enfermedades laborales.

### **Línea institucional de investigación**

La problemática presentada en un campo indispensable para el funcionamiento de una ciudad que supera los ocho millones de habitantes, ubica bajo la lupa investigadora de los estudiantes de postgrado de la universidad La Gran Colombia, al Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá y su problemática en el ámbito laboral

referente a los operadores de los vehículos automotores con los cuales se presta el servicio de transporte público a la ciudadanía.

El desarrollo de la investigación de cada uno de los elementos constitutivos de la problemática presentada en los conductores de servicio público del SITP, que conllevan a desarrollar altos niveles de estrés originado de las funciones impuestas por las empresas empleadoras, se lleva a cabo bajo las líneas de investigación propuestas por la facultad de Derecho de la Universidad La Gran Colombia teniendo en cuenta la relevancia en el ámbito social, al contribuir a encontrar los factores y presupuestos que originan el síndrome denominado BURNOUT.

### **Primer capítulo**

Esta primera parte, consiste en una descripción del concepto del síndrome de Burnout o trabajador quemado, el planteamiento del problema de investigación, el esboce de los pasos y caminos recorridos en búsqueda de la solución al planteamiento inicial, la cual enmarca el contenido crucial para entender el fenómeno. Además de una mención de los estudios sobre el estrés laboral que se han desarrollado en diferentes partes del mundo, el marco constitucional, normativo, legal y el inicio del desarrollo jurisprudencial en esta materia.

## **Segundo capítulo**

La segunda parte de la investigación, llevo al grupo a desarrollar una herramienta que permitiera extraer una muestra de información del campo trabajo en el cual se empiezan a gestar este síndrome por las condiciones a las que están expuestos los conductores de este sistema de transporte, para que así se pudiera evaluar más de cerca este fenómeno presente en el SITP de Bogotá. Buscando un instrumento que permita prevenir las consecuencias en los trabajadores como en sus empleadores, para así mejorar el ambiente laboral y limitar la presencia de una culpa patronal.

## **CAPITULO 1**

### **ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 situación problemática**

El ausentismo presentado en las empresas, debido a el síndrome de *Burnout*, que genera enfermedades y accidentes laborales y que pueden ser endilgado a la *culpa*

*patronal*, en el entendido que esta se presenta por falta de prevención, mitigación y seguimiento por parte del empleador, para reducirlo o evitarlo.

### 1.1.2. Pregunta de investigación

¿El síndrome de burnout y su incidencia en enfermedades y accidentes laborales en conductores del SITP durante el periodo comprendido -2016 a 2018-, genera responsabilidad por culpa patronal?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

En el camino del investigador aparecen un sinnúmero de posibilidades que parten de la intuición de sus conceptos previos, anteponiendo los intereses trazados en el objetivo de la investigación. Dentro de la ruta de este proyecto investigativo seleccionado por abogados en formación continua, se enfoca en el estudio y análisis sobre el estrés laboral, su incidencia en accidentes y enfermedades laborales, todo esto relacionado directamente con la culpa patronal; ya que suele suceder que por omisión, negligencia o simplemente por descuido del empleador, se suscitan ambientes que en algunas circunstancias pueden llegar a generar tanto estrés que se ha denominado en países desarrollados como Estados Unidos y Europa como lo es el síndrome de Burnout:

- a) El síndrome de Burnout, entendido como “síndrome del trabajador quemado”, un tipo de estrés laboral severo.
- b) Dicho estrés puede influir en los trabajadores de un modo negativo, tanto que se llega a deficiencias laborales.
- c) La exposición prolongada de jornadas estresantes, pueden socavar la autoestima del trabajador, llevándolo a depresiones que afectan directamente su desempeño laboral, al punto de generar (involuntariamente) un accidente, o con el transcurrir del tiempo una enfermedad física o aún más compleja, una enfermedad mental.

Finalmente generar un reconocimiento y un proceso de transformación en las prácticas laborales de los empleadores, dando valor al bienestar de los empleados recurriendo a establecer métodos de análisis para determinar factores de estrés en el sitio de trabajo.

### 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Establecer la responsabilidad por parte del empleador de las enfermedades y accidentes laborales ocasionados por el síndrome de Burnout, en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar qué variables se deben tener en cuenta para mejorar el ambiente laboral del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá por parte de los empleadores para evitar el estrés en los trabajadores.
  
- Determinar qué tanto afecta el estrés laboral en la salud física y mental de los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.
  
- Establecer si el síndrome de Burnout genera accidentes y enfermedades laborales.

### 1.4. MARCOS DE REFERENCIA

Teniendo en cuenta la propuesta de estudio investigativo, el síndrome de (Gil-Monte, 2003), donde se realiza un análisis que determina un desgaste físico y emocional, y se determina como un síndrome, que tiene unos síntomas derivadas debido al entorno del trabajo y no por el trabajador, así se puede evitar estigmatizar al trabajador lo que le puede generar inconvenientes en su entorno laboral y social.

El concepto de estrés laboral difiere mucho del Síndrome de Burnout, ya que es mucho más complejo que solo estrés, va más allá de solo este término, ya que contiene elementos externos (estresores) como los del ambiente laboral que generan respuestas internas, en el desequilibrio entre los factores externos y las respuestas generadas por el trabajador que son consecuencias del ambiente y que los empleadores teniendo conocimientos de los elementos estresores del ambiente del trabajo, no hacen las correcciones sea de forma deliberada para presionar al trabajador a producir más o por no tener elementos para detectar los estresores laborales lo mantienen en el tiempo, llegando a producir lo accidentes o enfermedades laborales.

### MAPA CONCEPTUAL DE LOS MARCOS DE REFERENCIA

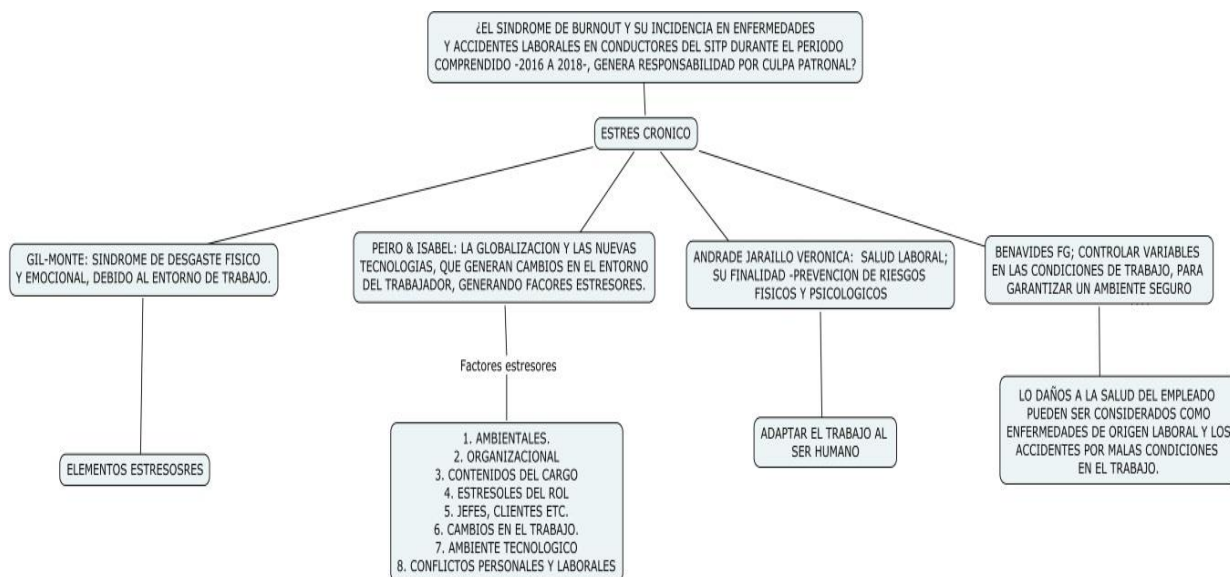


Figura 1. Elaboración propia.

#### 1.4.1. MARCO CONCEPTUAL

La investigación sobre las situaciones presentadas en el ámbito laboral, que generan un nivel de estrés capaz de ocasionar accidentes laborales que terminan en una contingencia como la invalidez o muerte del empleado, sin tener la debida previsión por parte del empleador se basa en las investigaciones realizadas por distintos autores en su mayoría de habla hispana, pasando por la investigación realizada por (Silla, 2001), siguiendo con la obra de (Jaramillo, 2008), y terminando con el concepto emitido por los médicos estadounidenses quienes denominaron este tipo de estrés como Burnout, concepto que hace referencia al síndrome que sería la respuesta extrema al **estrés crónico** originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales, y así desde hace aproximadamente 40 años ha venido creciendo el interés en estos temas y a afínales de siglo, ha estado en el ojo investigativo analizar cuáles han sido sus causas y que consecuencias han traído a los trabajadores.

De lo anterior es necesario realizar un avance a nivel laboral que determine el alcance de la culpa patronal respecto al estrés laboral que maneja con sus empleados, y la responsabilidad que tiene de crear programas de prevención y detección del estrés laboral de todos sus trabajadores so pena de incurrir en una omisión, que lejos de ser solo el



problema del trabajador, o puede vincular tanto como responsable al empleador, así como los gastos que generan los accidentes y enfermedades laborales.

#### 1.4.2. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios sobre el estrés laboral, (Peiro & Isabel, 2008), en el entendido de que los empleadores deben ser líderes para intervenir en los riesgos psicosociales del ambiente laboral, , donde se tiene en cuenta la globalización, las nuevas tecnologías junto con los cambios socioeconómicos, donde las empresas se adaptan a estos y modifican los ambientes laborales tratando de aumentar la eficiencia en los entornos laborales, y aunque los empleadores intentan tener un plan de bienestar laboral, el ausentismo por incapacidades, accidentes laborales, deben ser medidos e identificado los factores de riesgo para determinar en qué están fallando los empleados que son lo que llevan el liderazgo del bienestar laboral de sus trabajadores,

En los estudios sobre estrés realizados por Peiró, (Peiró Silla, 2001), se han tenido en cuenta varios modelos teóricos, como el desajuste entre las demandas excesivas y difíciles de alcanzar con consecuencias negativas para la persona, que generan tensión, también se deben analizar los estresores que son los estímulos que afectan al individuo, y Peiro los dividió en ocho categorías; 1) los ambientales, que son ruido, temperatura, espacios incómodos etc. 2) la organización laboral, como la carga de trabajo y los turnos, 3) contenidos del puesto de trabajo como el control, oportunidad del uso de sus

habilidades, la retroalimentación de su desempeño etc. 4) Los estresores del rol 5) es el derivado de las relaciones sociales, con jefes o iguales, clientes, etc. 6) los concernientes al desarrollo laboral, como un cambio de puesto, traslados ascensos . 7) tiene que ver con los elementos tecnológicos y ambiente social de la empresa. 8) tiene en cuenta la combinación de los conflictos personales y laborales.

Estos elementos son los básicos que se estudiarán en el desarrollo de esta investigación, partiendo de los estudios previos que ya en países desarrollados han llegado a determinar los factores estresores y a la vez se pretende identificar en el alcance de esta investigación hasta qué punto se puede demostrar dentro de los factores estresores en el ambiente laboral, la culpa patronal y su incidencia en los accidente y enfermedades laborales.

En Colombia se han hecho investigaciones como las de (Andrade Jaramillo, 2008), y teniendo en cuenta la que la finalidad de la salud laboral es prevenir los daños que afecten la salud de los trabajadores, prevenir y protegerlos de los riesgos y ubicarlo en un trabajo adecuado con sus aptitudes físicas y psicológicas, en resumen adaptar el trabajo al ser humano y cada ser humano en su actividad. (OIT, 2003).

El concepto de la salud laboral ha ido evolucionando, al relacionar el deterioro de la salud del empleado junto con la baja de producción, que son contraproducentes tanto para el empleador y mayormente para el trabajador.

La salud laboral son la conservación de la salud física, social y mental relacionadas con las condiciones de trabajo, y controlar estas variables son la clave para garantizar un entorno seguro articulado con el ambiente laboral y las aptitudes de los empleados (Benavides FG, 1997), cuando las condiciones laborales son inadecuadas conllevan a un deterioro físico o, psicológico e inclusive de accidentalidad, en los peores casos hasta la muerte del trabajador. Los daños causados a la salud de los empleados pueden ser considerados como enfermedades de origen laboral y accidentes laborales por las malas condiciones en el trabajo, si no se controlan llevan a deterioros de salud y accidentes laborales, bajando así la productividad.

La relación entre trabajo y salud, la primera es un conjunto de actividades humanas con una contraprestación y que su finalidad es la producción con la ayuda de herramientas, mientras la salud es definida como un estado total de bienestar físico, mental y social del trabajador, por lo tanto, la salud laboral es procurar mantener y promover en un estado de bienestar la relación entre trabajador y trabajo (Jaramillo, 2008).

Con la globalización y la flexibilización del trabajo han dado origen a diferentes formas de trabajos, como el teletrabajo, y trabajos con exigencias diversas y supuestamente flexibles incluso administrando su propio tiempo, que a lo que conlleva es a generar dificultades en la salud de los trabajadores tanto físicos como mentales, de este

modo la salud de los trabajadores se ha visto influida por el mundo del trabajo, como ha venido sucediendo desde hace algún tiempo, con el avance de la globalización. En la relación de la salud y el trabajo, se han visto las afectaciones por accidente, enfermedades e inclusive la muertes de los trabajadores, se deben ofrecer mejores condiciones de trabajo que aumentan la productividad, que a la vez disminuyen los altos costos que deben pagar en asuntos de salud, lo que ha motivado a los empleadores a preocuparse por la salud laboral, pero no se ha hecho énfasis en el ambiente de trabajo, teniendo en cuenta las investigaciones psicosociales de los investigadores para obtener mejores resultados.

#### 1.4.3. MARCO LEGAL – JURÍDICO

(Const., 1991)

Constitucional

La Constitución Política Colombiana tiene varias características importantes, se resalta que uno de sus fundamentos es el trabajo (Const.,1991, art.1). Seguido a esto en el artículo 25 se encuentra señalado el trabajo como un derecho y una obligación social, el cual goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Además, no existe en él, algún tipo de exclusión, si no por el contrario este se aplica a todas las personas, las cuales deben desarrollarlo en condiciones dignas y justas. (Const.,1991, art.25). Igualmente permite hacer uso de la libertad para poder elegir que profesión u oficio desempeñar. (Const.,1991, art.26).

Sumado a esto el artículo 48 describe la garantía constitucional a la seguridad social, la cual está dirigida a todos los habitantes, eso incluye a las personas que desarrollan actividades de conducción en el sistema de transporte, adicionalmente tiene un carácter de irrenunciable, lo que permite tener una barrera de protección contra posibles ataques a estos derechos. (Const., 1991, art.13).

A su vez, se encuentra el artículo 53 sobre la protección del trabajo y los trabajadores en el cual se pretendía que el Congreso generara un estatuto del trabajo que tendría en cuenta los siguientes principios:

*Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del*

*trabajo debidamente ratificados hacen parte de la legislación interna., La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. (Const., 1991, art.13)*

Sin embargo este estatuto aún no se ha materializado completamente, razón por la cual los principios que se señalan anteriormente han venido desarrollándose ampliamente en la jurisprudencia nacional, con harás de no menoscabar estos derechos, sin justificar con ello la laguna que deja este incumplimiento por parte del legislador.

De la misma forma cuando se reformo la constitución en 1991, el constituyente creo una herramienta llamada “Bloque de Constitucionalidad”, la cual quedo inscrita en el Art. 93, la que pretende regular mediante unas pautas definidas, crear una amplia cobertura para aplicar los derechos humanos en nuestro país, de tal manera que la Corte Constitucional lo define como:

*...aquella unidad jurídica compuesta por normas y principios que, sin aparecer formalmente en el articulado del texto constitucional, son utilizados como elementos para controlarlos como parámetros del control de constitucionalidad de las leyes, por cuanto han sido normativamente integrados a la Constitución, por diversas vías y por mandato de la propia Constitución. Son pues verdaderos principios y reglas de valor constitucional, esto es, normas situadas en el nivel constitucional, a pesar de que puedan a veces contener*

*mecanismos de reforma diversos al de las normas del articulado constitucional  
strictu sensu....* (Sentencia C-067, 2003)

Por medio de este, se ha generado una visión de nuevo derecho, el cual le ha dado paso al robustecimiento de las garantías del Estado Social de Derecho. Es por ello, que la base Constitucional permite ir más allá de la protección simplista que muchas empresas tienen, con una propuesta que les permitirá mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y prevenir la enfermedad de este siglo, como lo es el estrés crónico, y en una de sus mayores expresiones visto, en el síndrome de Burnout.

### **Jurisprudencial**

Auto 382/14, solicitud de nulidad de la sentencia T-372 de 2012, Sala Quinta de Revisión de la Corte Constitucional, Magistrado Ponente Jorge Iván Palacio Palacio, tres (3) de diciembre de dos mil catorce 2014.

Corte suprema de justicia sala de casación laboral, Radicación N. 22243, Magistrado Ponente: Francisco Javier Ricaurte Gómez, siete (7) de febrero del dos mil cinco 2.005.

SL 16367-2014, Magistrado Ponente Luis Gabriel Miranda Buelvas, 22 De Octubre De 2014.

Sentencia T-251/16

## **Legal**

Decreto 1295 de 1994, Artículos 21, 56, 58, y 62

Código Sustantivo del Trabajo, Artículos 56, 57, y 216.

Código Civil, Artículos 63 y 1604.

## **Internacional**

La comunidad internacional ha propendido por mejorar las condiciones laborales de diferentes grupos que han sufrido con el pasar de los siglos de vulneraciones de derechos humanos, es por ello que se reseña a continuación el marco internacional.

La declaración universal de derechos humanos contempla en su artículo 23 el derecho de trabajo al cual toda persona tiene acceso a, la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. (ONU, 1948)



Correlativamente la declaración americana de los derechos y deberes del hombre precisa al igual que el instrumento anterior el derecho al trabajo como universal, dado en condiciones de dignidad, permitiendo el respeto por la libertad de elegir su vocación, atendiendo a las oportunidades de empleo existentes. Seguido de su Protocolo adicional en materia de derechos económicos, sociales y culturales, "Protocolo de San Salvador" en sus artículos 6, 7, 8 y 9 dejan en firme el derecho del trabajo para cada persona y resalta el derecho que tienen a la seguridad social. (OEA, 1948)(OEA, 1988)

Consecuentemente, el Convenio C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 adoptado en Ginebra, en la 67ª reunión de la OIT. En el cual buscaban establecer unos mínimos respecto a la seguridad, higiene y el medio ambiente de trabajo.

## 1.5. METODOLOGÍA

La propuesta de estudio y análisis de este ejercicio investigativo, parte de las experiencias anteriores de investigadores de estrés laboral, definido por algunos autores entre estos Freudenberger, Cary Cherniss como el Síndrome de Burnout, con el deseo de observar y describir en las empresas, cuáles actividades o situaciones generan estrés

laboral que pueda llegar a presentar accidentes o enfermedades laborales, los cuales puedan ser endilgados al empleador, terminando en una culpa patronal.

Para el desarrollo de este ejercicio investigativo se determinó una organización por fases:

### **Fase 1.**

Instituciones investigativas: selección de bibliografías donde se ha hecho referencia al tema investigado.

Para dar inicio al recorrido investigativo se buscó autores que hablen del estrés laboral así como conceptos de psicólogos donde se enfoca más al síndrome de Burnout y sus postulados sobre las diferencias de estrés solamente y el síndrome a profundidad, (Peiro & Isabel, 2008) y (Gil-Monte, 2003), donde desarrollan y analizan las características y factores que conllevan a desarrollar el estrés laboral y específicamente el síndrome de Burnout, causante de accidentes laborales debido al cansancio emocional y agotamiento físico del trabajador, también las enfermedades tales como accidentes cerebrales o cardiovasculares debido a la presión laboral a la que son sometidos los empleados para cumplir metas fijadas por las corporaciones y que generan frustración al individuo y baja autoestima.

### **Fase 2.**

Análisis de los factores que generan estrés laboral en los ambientes de trabajo, para así determinar cuáles pueden ser mitigados y que por esta omisión del empleador continua el factor estresor en el empleado hasta generar el accidente o la enfermedad laboral.

### **Fase 3.**

Elaboración Preguntas y objetivos, enfoque conceptual, justificación.

Partiendo de un ejercicio aplicativo, se realizarán los primeros documentos formales de esta investigación, respondiendo en su estructura al anteproyecto y su pertinencia con el informe final.

### **Fase 4.**

Delimitación de la población. Aplicación del Instrumento definitivo.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la prueba piloto, se realizarán registros, respondiendo a una clasificación etaria, en comparación con los criterios definidos en la prueba piloto.

### **Fase 5.**

Análisis y redacción del informe final.

Finalmente los hallazgos encontrados se compararan, jerarquizaran y organizaran a modo de poder identificar hasta donde se puede endilgar la culpa patronal, por los factores estresores en el lugar de trabajo, describirlos y analizar su incidencia en los accidentes y enfermedades laborales de los trabajadores.

El desarrollo de la investigación de cada uno de los elementos constitutivos de la problemática presentada en los conductores de servicio público del SITP, que conllevan a desarrollar altos niveles de estrés originado de las funciones impuestas por las empresas empleadoras, se lleva a cabo bajo las líneas de investigación propuestas por la facultad de Derecho de la Universidad La Gran Colombia teniendo en cuenta la relevancia en el ámbito social, al contribuir a encontrar los factores y presupuestos que originan el síndrome denominado BURNOUT.

Dentro de las amplias posibilidades, elementos y mecanismos utilizados para el desarrollo de la línea de investigación se utilizaron los conceptos jurídicos de los integrantes de los órganos de cierre a nivel nacional, las tesis laureadas de distintos estudiantes de postgrado en Derecho, los conceptos psicológicos especializados y los jurídicos emitidos por los tribunales Españoles y también los estudios de médicos estadounidenses, todo ello con el fin de lograr identificar el origen de una problemática que con la experiencia de la institución lograra entregar un estudio pormenorizado de esta afectación el campo laboral de los conductores del servicio público del SITP.

## **CAPITULO 2**

**ANÁLISIS DE ELEMENTOS ESTRESORES EN CONDUCTORES DEL SITP  
DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO -2016 A 2018- Y SU INCIDENCIA  
EN ENFERMEDADES Y ACCIDENTES LABORALES LO CUAL PUEDE  
GENERAR RESPONSABILIDAD POR CULPA PATRONAL.**

## **2.1 INTERVENCIÓN CON ENCUESTA A LOS CONDUCTORES**

### **Método**

#### **Población**

Los sujetos inmersos en la muestra para la indagación fueron setenta operadores del Sistema Integrado de Transporte Publico de la ciudad de Bogotá, entre 18 y 55 años, los cuales manejan turnos de 8 horas y siguen las rutas en los horarios previamente asignadas por la institución.

#### **Instrumento**

Se utilizó la encuesta - Estrés laboral (síndrome de Burnout), la cual está compuesta de 15 ítems de selección múltiple, que buscan determinar las condiciones a las que están

expuestos los trabajadores del SITP, su agotamiento físico, las consecuencias interpersonales y emocionales que acarrear.

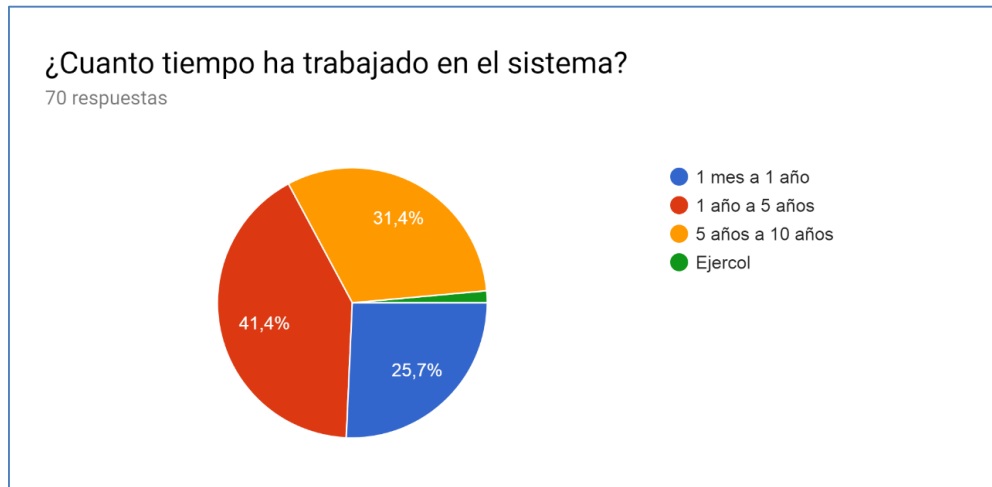
### Aplicación

Los conductores fueron encuestados en un 60% por medio de una encuesta electrónica, a los cuales se les suministro el siguiente enlace <https://goo.gl/forms/29xDKyUXB1kFeTL63> por medio de este diligenciaban las preguntas de selección múltiple y el otro 40% por medio de un formato físico en los paraderos ubicados en algunas zonas de la ciudad con la misma metodología.

## CAPITULO 3

### 3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En 1984 la OIT identifico los factores que pueden causar estrés en el trabajo lo que denomino peligros psicosociales, en la ejecución del método investigativo estos fueron los resultados que arrojaron, muestras que evidencian los peligros a los cuales están expuestos los trabajadores del SITP.



*Figura 2.* La indagación arroja, que el 41% de los conductores intervenidos han trabajado en el sistema integrado de transporte público en un margen de 1 a 5 años, el 31,4% de 5 a 10 años el 25,7% están en su primer año en la institución y un 1,4% hacen parte de otra organización.



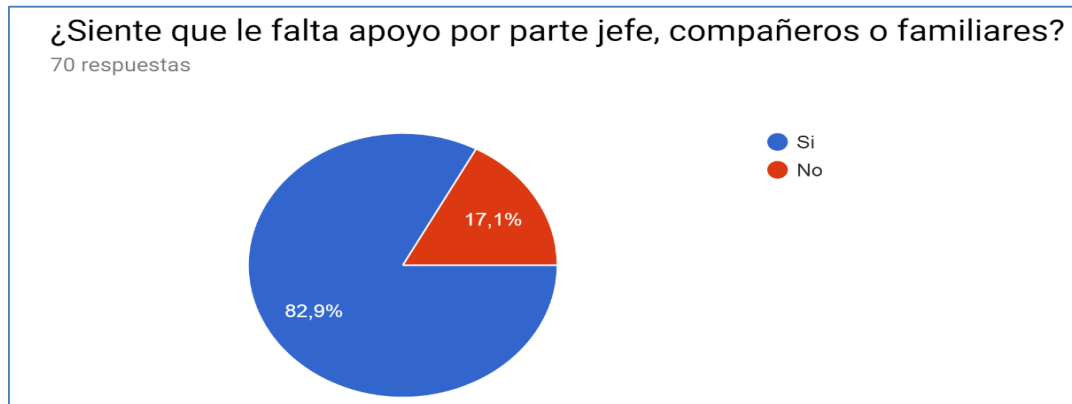


*Figura 3.* Un 79 % del grupo poblacional encuestado ha presenciado un trato indigno hacia otras personas, al ser tratados como objeto, esto genera un clima laboral negativo que expone a quienes son tratados y a los observadores a un estrés constante.

*Figura 4.* La Organización Internacional del Trabajo en su documento estrés en el trabajo informe colectivo, (OIT, 2016) presento unas características estresantes del trabajo, unos factores de riesgo psicosocial. En el contexto del trabajo, respecto a las relaciones interpersonales existen unas condiciones que definen el peligro, entre las cuales se encuentra el aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal y la falta de apoyo social. Valorando lo anterior, en los resultados



que el 88,6% de los conductores del SITP, les molesta o les asusta los conflictos que puedan suscitar en el interior de los articulados, mientras que el 11,4% no se ve afectadas por esta condición en el entorno.



*Figura 5.* Seguido a esto, el apoyo por parte de sus superiores, compañeros o familiares es escaso, lo que refleja que el 82,9% sienten una falta de ayuda, lo que los deja en el círculo del riesgo, que puede ocasionar estrés o síndrome de Burnout.



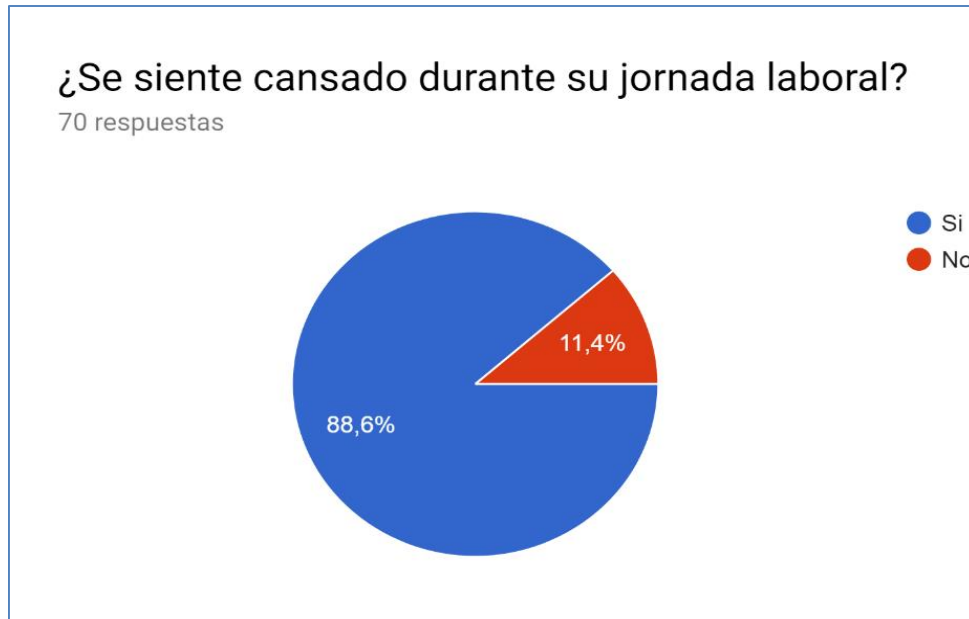
*Figura 6.* Las largas jornadas laborales que deben manejar los trabajadores del SITP les pueden generar secuelas físicas, emocionales, problemas a nivel personal, familiar y social, el 77,1% exceden las 8 horas diarias.



*Figura 7.* Debido a restricciones en su tiempo libre, el 81,4% de estos pierde el interés por otras personas al no contar con el tiempo suficiente para interrelacionarse con ellos.



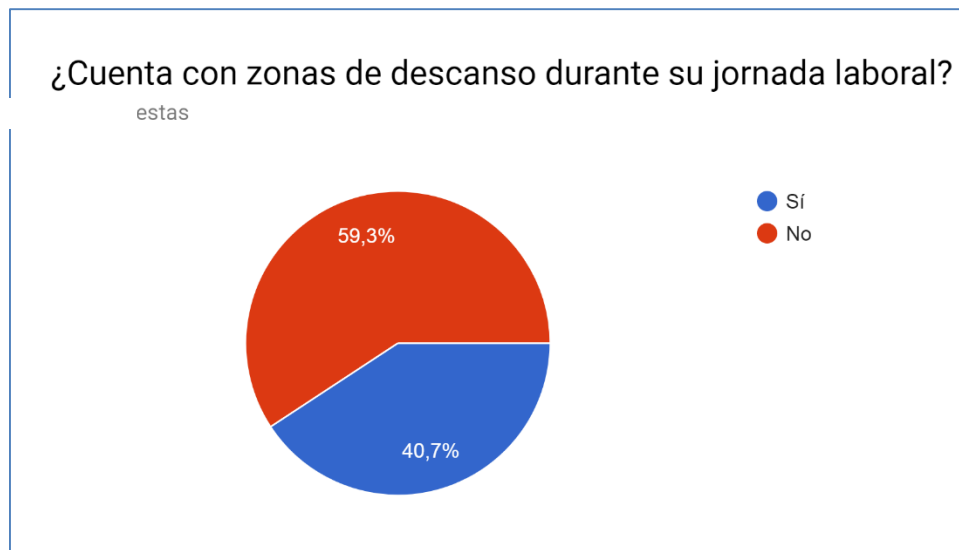
*Figura 8.* Adicionalmente se sienten agotados durante las jornadas laborales y un 72,9% ha experimentado los microsueños en la jornada.



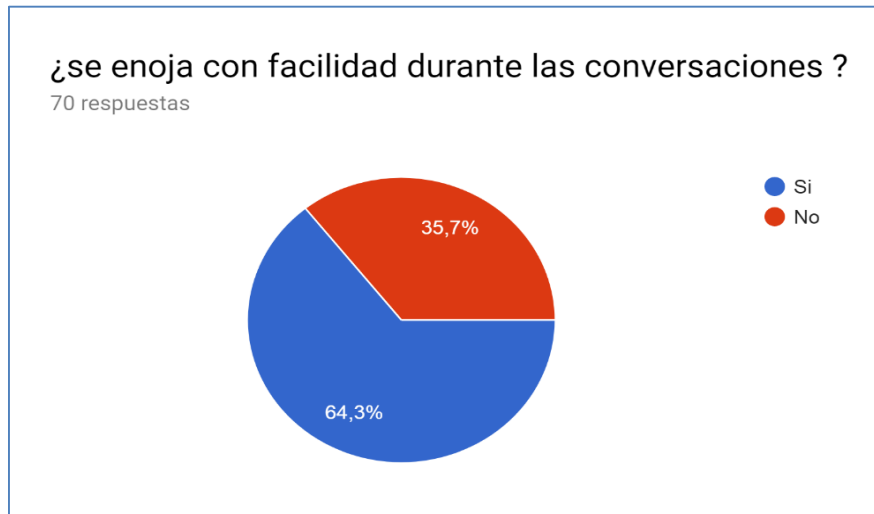
*Figura 9.* También se demostró que el 88.6% se siente cansado en gran parte en su jornada laboral.



*Figura 10.* Los conductores de este sistema señalan que existen múltiples factores que están alrededor de estos que cambian su clima laboral, generando este cambio de mayor a menor porcentaje así: el 48% de ellos señal se atribuye a los usuarios, el 25,9% a los conductores de otros vehículos, el 14 % a los motociclistas y el 11,1% a los peatones.



*Figura 11.* El 59% de los operadores del SITP manifiestan que no cuentan con zonas de descanso durante su jornada laboral, mientras el 40,7% afirmaban lo contrario, por lo cual al ejecutar las encuestas en los paraderos de los mismos, se observó que sus espacios de descanso entre el inicio de una ruta u otra son los mismos vehículos que manejan, lo que no garantiza plenamente un descanso para estos, al mismo tiempo algunas de estas franjas no cuentan con baterías de baños, cafeterías, o espacios con sofás, asimismo no están asfaltadas los puntos de estacionamiento, lo que genera una exposición adicional en la salud de los conductores.



*Figura 12.* La exposición a los riesgos psicosociales que les causa estrés afectan la atención y el trato con otros conductores, usuarios, sus compañeros, jefes e incluso con su familia, lo que facilita entrar en un estado de enojo en las conversaciones con mayor facilidad para el 64,3% de encuestados.



*Figura 13.* Debido al impacto que genera el estrés en la productividad el 76,6% de los trabajadores ha tenido una intención de renunciar, lo que se asocia fácilmente a una menor motivación, insatisfacción, disminución del compromiso y su rendimiento puede verse reducido.

### 3.2 CONCLUSIONES

La investigación arroja que existe un riesgo de trabajadores quemados al interior del sistema de transporte integrado de la ciudad de Bogotá, por lo cual, se construye este instrumento que permitirá prevenir y eliminar los espacios vacíos que permite el ingreso del síndrome de Burnout a las vidas de los conductores del **SITP**.

1. La presencia del síndrome de Burnout en los conductores del Sistema Integrado de Transporte Público, según el complejo logrado entre el trabajo de campo, la investigación jurídica y doctrinal, se encuentra que existe un alto riesgo de presentarse un número considerable de accidentes laborales ocasionados por la fatiga laboral en los conductores del SITP.

2. Se estableció, la presencia de circunstancias en el espacio laboral que puede prever el empleador para disminuir la manifestación de este fenómeno, sin embargo si la

empresa no genera un proyecto piloto para atacar el síndrome acatando las recomendaciones que se presentan, se puede ver inmiscuido en una responsabilidad patronal posterior por las enfermedades y accidentes laborales, desencadenados por este síndrome.

3. Los riesgos genéricos y específicos a los cuales se encuentran expuestos los conductores del SITP que generan accidentes y enfermedades laborales, configuran la culpa del empleador al demostrarse el nexo causal entre el comportamiento culposo y el perjuicio que causa en una posible acción jurídica, por medio de un proceso ordinario laboral, teniendo en cuenta el artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo.

4. El espacio laboral de los conductores debe mejorar, las variables sugeridas son zonas adecuadas para descansar entre turnos, soft seating, con muebles cómodos, hamacas, que cuenten con baterías de baños, zona de hidratación y alimentación, espacios verdes, zonas de juegos y material audio visual. Todo inspirado en las raíces tradicionales Colombianas, adicionalmente pueden optar por energías limpias y un modelo arquitectónico para que los espacios seas autosustentables.

### 3.2 PROPUESTA

#### Recomendación para el SITP



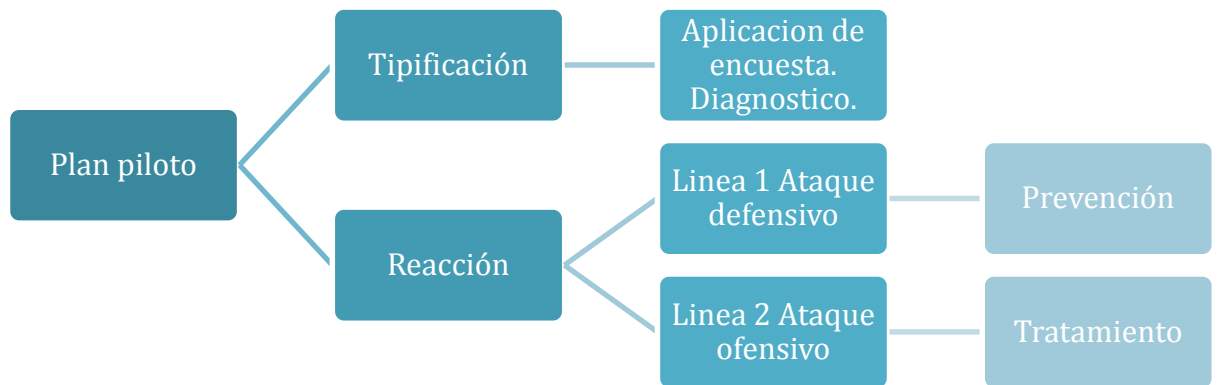
Ejecutar un plan piloto en contra del síndrome de Burnout, para lo cual introducirá al interior del SITP el instrumento que se constituyó para prevenir e identificar ese síndrome y se adecuaran los espacios con el fin de mejorar el clima laboral.

Este plan está compuesto de 2 fases, la primera de tipificación la cual está inspirada en los diferentes factores que ocasionan esta condición, para lo cual desarrollamos una encuesta con 15 preguntas que se aplicará a los trabajadores de manera anónima lo cual aumenta la honestidad en las respuestas, para identificar los síntomas generales. Una vez se tiene el diagnóstico se ejecutara la segunda fase que tiene 2 líneas, una de ataque defensivo y la otra de ataque ofensivo. (*Figura 12.*)

La primera se enfoca en la prevención, se implementarán algunos folletos en los cuales los conductores pueden conocer cuáles son los síntomas y como se pueden prevenir para mitigar el riesgo, además de cuñas durante las jornadas laborales y en los espacios de descanso. Complementándolo con capacitaciones en los que expertos les enseñarán algunos estiramientos, métodos de respiración, relajación, atención al cliente y mecanismos alternativos de solución de conflictos puestos en práctica, mejorando la calidad de vida la de los conductores y usuarios del SITP.

Por otro lado, la segunda, la de ataque ofensivo estará dirigido a las personas que ya padecen este síndrome, por lo que se realizara una campaña en la cual los trabajadores

que identificaron que lo padecen o lo tiene diagnosticado, se podrán acoger a unas medidas para disminuir y regenerar su condición en el trabajo, en conjunto con la ARL y el equipo de recursos humanos.



*Figura 14*

Desde el interior de las instituciones se pueden prevenir y enfrentar los problemas cotidianos que golpean a la población, con un proceso que permitirá disminuir los conflictos jurídicos posteriores que se desencadenan de la relación laboral. ¿Estás dispuesto a salir de tu zona de confort para obtener cambios y limitar los problemas jurídicos? De esto depende el camino a la reestructuración positiva.

## ANEXOS

Universidad la Gran Colombia  
Especialización Derecho del Trabajo

### Encuesta - Estrés laboral (síndrome de Burnout)

- ¿Trabaja en el Sistema Integrado de transporte Público?
  - Si
  - No
- ¿Cuánto tiempo ha trabajado en el sistema?
  - 1 mes a 1 año
  - 1 a 5 años
  - 5 años a 10 años
- ¿Es frecuente ver a las personas siendo tratadas como cosas y no como seres humanos?
  - Si
  - No
- ¿Le molesta o le asusta que otras personas tengan conflictos cerca de usted?
  - Si
  - No
- ¿Su trabajo es valorado en su empresa?
  - Si
  - No
  - Pocas Veces
- ¿Cuántas horas trabaja al día?
  - Menos de 8 horas
  - 8 horas
  - Mas de 8 horas
- ¿Se siente cansado durante su jornada laboral?
  - Si
  - No
- ¿El trabajo hace que no tenga tiempo para compartir con otras personas, por lo cual le dejan de importar estas?
  - Si
  - No
- ¿Se enoja con facilidad durante las conversaciones?
  - Si
  - No
- ¿Se ha quedado dormido en su trabajo o ha experimentado los micro-sueños?
  - Si
  - No
- ¿ha considerado renunciar a su trabajo por la carga laboral?
  - Si
  - No
- ¿Siente que le falta apoyo por parte de su jefe, compañeros o familiares?
  - Si
  - No
- ¿Se ha Visto afectado en su salud por las cargas excesivas de trabajo?
  - Si
  - No
- ¿Qué le genera más estrés en su trabajo?
  - Jefe
  - Usuarios del SITP
  - Peatones
  - Motociclistas
  - Conductores de otros vehículos
- ¿Cuenta con zonas de descanso durante su jornada laboral?
  - Si
  - No

## Bibliografía

- Sentencia C-067 (Corte Constitucional 4 de febrero de 2003).
- Andrade Jaramillo, V. (2008). Salud Laboral, Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 9-12.
- Benavides FG, R. F. (1997). Salud Laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. *Recesión*.
- Const. (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Leyer.
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse en por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral enfermedad de Tomas? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.
- Jaramillo, V. A. (2008). Salud Laboral - Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 11-25.
- OEA. (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. Recuperado el 5 de 1 de 2019, de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>
- OIT. (26 de Abril de 2016). *www.ilo.org*. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- ONU. (1948). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 15 de 1 de 2019, de Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés Laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Investigación Administrativa*, 33, 34.
- Peiro, J. M., & Isabel, R. (2008). Estrés Laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82.
- Silla, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.