

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL, EXTRALABORAL  
Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS PSICÓLOGOS DE SELECCIÓN EN UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES.



GARZÓN RODRIGUEZ GERALDINE

QUEVEDO CASTRO LEIDY YINETH

RODRÍGUEZ MUÑETÓN LAURA KARINA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS

POLÍTICAS

PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ 2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL, EXTRALABORAL  
Y NIVEL DE ESTRÉS EN LOS PSICÓLOGOS DE SELECCIÓN EN UNA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES.

GARZÓN RODRIGUEZ GERALDINE

QUEVEDO CASTRO LEIDY YINETH

RODRÍGUEZ MUÑETÓN LAURA KARINA

ASESOR

MORA TOLOSA MIGUEL ARTURO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS

POLÍTICAS

PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ 2018

## Tabla de contenido

|                                   | Pág. |
|-----------------------------------|------|
| Índice de tablas.....             | 5    |
| Índice de figuras y gráficas..... | 6    |
| Resumen.....                      | 8    |
| Palabras clave                    |      |
| Abstract.....                     | 9    |
| Keywords                          |      |
| Línea de investigación.....       | 10   |
| Introducción.....                 | 11   |
| Justificación.....                | 14   |
| Planteamiento del problema.....   | 18   |
| Pregunta Problema                 |      |
| Objetivos.....                    | 21   |
| Objetivo general                  |      |
| Objetivos específicos             |      |
| Marco teórico.....                | 22   |
| Estrés.....                       | 22   |
| Síntomatología del estrés         |      |
| Fases del estrés                  |      |
| Tipos de estrés                   |      |
| Estrés laboral.....               | 27   |
| Contexto histórico                |      |
| Tipos de estrés laboral           |      |
| Síntomas de estrés laboral        |      |

|  |    |
|--|----|
| Factores de riesgo psicosocial                       |    |
| Consecuencias de estrés laboral                      |    |
| Estrategias de afrontamiento del estrés o de control |    |
| Marco empírico.....                                  | 38 |
| Marco legal.....                                     | 40 |
| Marco metodológico.....                              | 42 |
| Paradigma  |    |
| Alcance  |    |
| Diseño   |    |
| Instrumento  |    |
| Participantes  |    |
| Lineamientos éticos                                  |    |
| Fases de la investigación                            |    |
| Resultados .....                                     | 50 |
| Discusión y conclusiones.....                        | 73 |
| Recomendaciones.....                                 | 80 |
| Referencias.....                                     | 87 |
| Anexos.....  | 94 |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Metodología.....   | 42   |
| Tabla 1: Descriptores metodológicos de la investigación.                                       |      |
| Tabla 2: Ficha descriptiva de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. |      |
| Tabla 3: Dominios y dimensiones del Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaborales.         |      |
| Tabla 4: Dimensiones del Cuestionario de Factores de riesgo psicosociales Extralaborales.      |      |
| Resultados.....  | 50   |
| Tabla 5: Edad de los participantes.  |      |
| Recomendaciones.....   | 80   |
| Tabla 6: Actuación primaria.   |      |
| Tabla 7: Actuación secundaria.   |      |

## Índice de figuras y gráficas

| Pág.   |    |
|--|----|
| Marco teórico.....   | 33 |
| Figura 1: Modelo de demanda - control de Karasek   |    |
| Resultados.....  | 50 |
| Gráfica 1: Distribución por género.  |    |
| Gráfica 2: Distribución por estado civil.  |    |
| Gráfica 3: Distribución por estrato socioeconómico.  |    |
| Gráfica 4: Distribución por tipo de vivienda.  |    |
| Gráfica 5: Distribución por antigüedad en la empresa.  |    |
| Gráfica 6: Distribución por departamento o sección de la empresa donde trabaja.                              |    |
| Gráfica 7: Puntaje total del Cuestionario para la Evaluación de Factores de Riesgo Intralaborales (Forma A). |    |
| Gráfica 8: Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.   |    |
| Gráfica 9: Dominio: Control sobre el trabajo.  |    |
| Gráfica 10: Dominio: Demandas del trabajo.   |    |
| Gráfica 11: Dominio: Recompensas.  |    |
| Gráfica 12: Dominios del Cuestionario de Riesgo Intralaboral Forma A.  |    |
| Gráfica 13: Niveles de riesgo en factores extralaborales.  |    |
| Gráfica 14: Dimensiones extralaborales y niveles de riesgo.  |    |
| Gráfica 15: Niveles de estrés.   |    |
| Gráfica 16: Niveles de estrés por edades.  |    |
| Gráfica 17: Niveles de estrés por género.  |    |
| Gráfica 18: Niveles de estrés por estado civil.  |    |
| Gráfica 19: Niveles estrés por estrato socioeconómico.   |    |

Gráfica 20: Nivel de estrés según tipo de vivienda.

Gráfica 21: Nivel de estrés por sub áreas.

Gráfica 22: Nivel de estrés por antigüedad en la empresa.

Gráfica 23: Nivel de estrés según horas diarias de trabajo establecidas.

Recomendaciones.....80

Figura 2: Procedimiento para la reducción de niveles de estrés.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir los niveles de estrés laboral en consecuencia a los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales, en los psicólogos del área de selección en una empresa de telecomunicaciones<sup>1</sup> dentro de la población la muestra estipulada para participar en el estudio fueron 22 profesionales del área de selección. Se aplicó el instrumento la Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010 junto con La Pontificia Universidad Javeriana, el cual identificó niveles de estrés laboral y los factores de riesgo intralaboral y extralaboral; reflejados en los resultados gráficos que se categorizan en niveles muy alto, alto, medio, bajo y sin riesgo.

En los resultados evidenciados se encontraron riesgos altos y muy altos donde las fuentes de estrés tienen lugar en el constructo laboral: Dominio de control sobre el trabajo, el cual es la posibilidad que tiene el colaborador para tomar decisiones e influir en los diferentes aspectos de la labor que desarrolla, permitiendo sentirse autónomo en su trabajo con 45% de riesgo muy alto. En el constructo: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, con un 59% de riesgo muy alto.

En conclusión, se identificó según los dominios y dimensiones evaluadas un nivel de estrés muy alto equivalente al 73%, considerando que es de gran relevancia realizar un plan de acción inmediato permitiendo mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

**Palabras clave:** Psicólogos, Estrés, Estrés laboral, Factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral

---

<sup>1</sup> El nombre de la empresa se mantiene anónimo a petición de la misma.

### **Abstract**

The objective of this study was to describe the levels of work stress in consequence to the psychosocial risk factors intralabor and extra-labor, in the psychologists of the selection area of a telecommunications company in the city of Bogotá D.C. Within the population, the sample stipulated to participate in the study was 22 professionals from the selection area. The instrument was applied the Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors published by the Ministry of Social Protection in 2010 along with the Pontificia Universidad Javeriana, which identified levels of work stress and the risk factors intralaboral and extra-labor; reflected in the graphic results that are categorized into very high, high, medium, low and no risk levels.

In the evidenced results, high and very high risks were found where the sources of stress take place in the labor construct: Control domain over work, which is the possibility that the collaborator has to make decisions and influence the different aspects of the work that he develops, allowing him to feel autonomous in his work with 45% of very high risk. In the construct: Displacement housing - work - housing, with a very high risk of 59%.

In conclusion, a level of knowledge was identified according to the domains and dimensions evaluated very high stress equivalent to 73%, considering that it is very important to carry out an immediate action plan allowing to improve the quality of life of the collaborators.

**Keywords:** Psychologists, Stress, Occupational stress, Psychosocial risk factors  
intralaboral and extra-labor

### **Línea de investigación**

Este trabajo se realizó con base a la línea de investigación de desarrollo humano, porque es una temática relacionada con el mejoramiento del bienestar y la calidad de vida, ya que se pretende describir los niveles de estrés laboral identificando los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en los psicólogos del área de selección, lo cual permite desarrollar estrategias que reduzcan la insatisfacción laboral y los factores de riesgo laborales.

## Introducción

El estrés es una manifestación de agotamiento cada vez más común en las organizaciones y sus consecuencias son de relevancia, según el decreto 1477 (2014) el estrés puede estar asociado a enfermedades como gastritis, anemia, hipertensión arterial, trastorno depresivo, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada entre otros. Alterando así el bienestar de la persona tanto a nivel físico como psicológico, llegando a generar desgaste emocional y mental. Es un fenómeno de deterioro especialmente de la salud y rendimiento tanto en el contexto personal como social, afectando su capacidad productiva y de desempeño en el trabajo lo cual es el foco central de sostenimiento para la mayoría de población.

La dimensión del problema relacionado con el estrés aumenta cuando se implica directamente con el área laboral y con los cambios que se han generado a través del tiempo en las funciones de los trabajadores. Incluyendo tareas que involucran netamente el esfuerzo físico por temas que hoy día, consideran las empresas más importantes, como la exigencia de producción en altos niveles o insatisfacción laboral, demandando un esfuerzo mental elevado e incrementando el ritmo de trabajo, haciendo lo mismo que se hacía antes pero ahora en mayor cantidad y con menos tiempo. Flórez (2014) afirma:

El estrés consiste en un esquema de reacciones arcaicas que prepara el organismo humano para afrontar la pelea o la huida. En la antigüedad representó la idea más perfecta cuando los primeros hombres debían enfrentarse a las bestias salvajes. En la actualidad “las bestias salvajes” han sido reemplazadas por situaciones abruptas y cambiantes, tareas monótonas, clientes amenazantes, extensos turnos de trabajo y sobrecarga laboral que generan igual o peor nivel de estrés que el que sufrían el hombre prehistórico. (p. 13)

De acuerdo a la capacidad percibida por el trabajador para adaptarse a otras situaciones propias de su labor, como lugares de trabajo inadecuados, relaciones interpersonales deficientes, falta de apoyo social, sobre carga laboral, agotamiento físico y mental, adicción al trabajo, interrupción en el sueño, una mala alimentación, el mal manejo del tiempo y otros factores de riesgo psicosocial que permiten el desarrollo de dichas manifestaciones asociadas a niveles de estrés.

De lo anterior se puede deducir la importancia de este tema de estudio, porque permite una exploración desde diversos campos de la psicología, especialmente en el organizacional. En este caso identificar el nivel de estrés laboral que existe en los psicólogos que están vinculados a los procesos de selección de personal en una empresa de telecomunicaciones; se vuelve fundamental ya que el plan estratégico de la empresa se centra en la identificación de factores que generan una satisfacción en empleados, prometiendo experiencias excepcionales que permitan la autorrealización y crecimiento profesional y que al mismo tiempo determinen el éxito organizacional; además evaluar comportamientos y cualidades individuales puestas en práctica por los psicólogos de la empresa genera un vínculo para llevar a cabo las funciones del cargo de una manera óptima, contribuyendo a los objetivos corporativos.

Dentro de este proceso como primera medida se conceptualiza el estrés laboral ofreciendo una visión amplia e integral, no solo desde la psicología general sino desde la organización, en segundo lugar se contextualiza los factores de riesgo psicosociales y los efectos del agotamiento mental, consecuencia de la sobrecarga laboral, considerando que la población son psicólogos que realizan los proceso de selección de personal de la empresa ya mencionada, es importante conocer en qué consiste un proceso de selección. “La selección es escoger y clasificar los candidatos más idóneos para satisfacer las necesidades

de las empresas” (Naranjo, 2012, p. 88). Entendido como un proceso que permite elegir el candidato adecuado para desempeñarse en un cargo específico.

Por último, como acercamiento metodológico a lo pretendido se aplica la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana en el 2010, a veintidós (22) psicólogos que confirmaron su participación voluntaria y que ejercen en el campo organizacional, ejecutando los procesos de selección en la empresa enunciada.

## Justificación

Actualmente el estrés se ha convertido en un concepto que promueve la investigación científica y la necesidad de identificar el impacto que tiene en los diferentes contextos sociales, académicos y laborales, donde el individuo enfrenta en su diario vivir diversas situaciones que pueden ser estresantes.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés laboral está determinado por la organización y el diseño del trabajo y las relaciones laborales, tiene lugar cuando las exigencias no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o “cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”. (Organización Internacional del Trabajo, 2016 p.2)

Esto permite tener una visión global de cómo el estrés está afectando el campo laboral y es aquí donde se debe evaluar como Colombia siendo un país en desarrollo y con afán de crecimiento se enmarca en esta problemática. Flórez (2014) menciona que el informe del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2003, reportó que entre el 20% y 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés, teniendo en cuenta que dicha valoración hace referencia a la población laboralmente activa; este dato se complementa con un estudio realizado por Regus (2012) donde se estima que en Colombia por lo menos un 38% de los trabajadores se ven afectados por este fenómeno, perjudicando no solo al colaborador sino también a las organizaciones, ya que esto genera que los trabajadores realicen críticas en

cuanto a sus condiciones de trabajo, el clima laboral y los obstáculos que se encuentran en el desarrollo de sus labores.

Por otro lado, según los indicadores de datos de información de Enfermedades crónicas publicados en el 2016 por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Dirección de Epidemiología y Demografía en Colombia, en promedio cada año son atendidas 2.655 personas por reacción al estrés agudo, específicamente este número aumentó en el año 2014 con una incidencia de 3.213 de personas atendidas, lo que indica que cada año un 0.0053% de la población colombiana recibe atención médica por manifestar signos y síntomas de estrés.

De igual manera se debe reconocer que la evaluación de riesgos psicosociales es una obligación para las empresas colombianas, según lo dicta la resolución 2646 (2008) en la 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” (p.1). Esto, resalta la responsabilidad que toda empresa tiene de brindar espacios laborales que fomenten el bienestar y desarrollo integral del trabajador ya que las empresas que se acojan a esta norma no solo están en la búsqueda constante de minimizar los efectos de los riesgos laborales sino también en la mejora continua de la calidad de vida laboral.

Al conocer la importancia del tema se pretende identificar el nivel de estrés laboral en los psicólogos que realizan los procesos de selección; Según Benavides, Moreno, Garrosa y González (2002) afirman:

El ejercicio de la psicología es una fuente de riesgos psicosociales. La psicología es una ocupación donde el profesional mantiene una relación muy próxima con las personas que debe atender. Esta relación tan estrecha a menudo supone la

implicación de problemas emocionales que muchas veces llegan a repercutir en su propia vida personal. (p. 259)

Los psicólogos, quienes por las características propias de su labor y los objetivos que deben cumplir, se encuentran continuamente expuestos a estos factores; los cuales se identifican mediante la aplicación de la batería para evaluar el riesgo psicosocial, del Ministerio de Protección Social.

Como disciplina, la psicología presta desde su saber base, asistencia en el campo clínico, social, educativo y organizacional, promoviendo así una relación de confianza en las personas o grupo de personas y la regulación de las reacciones psicológicas negativas que se presenten en ellas. Actualmente los psicólogos toman cada vez más fuerza en temas laborales y se hace más necesaria por los cambios que genera en todas las áreas.

El ejercer de un psicólogo organizacional puede centrarse también en la minimización de factores de riesgos psicosociales que conlleva a la manifestación de sintomatología asociada al estrés en el colaborador, fomentando la mejora de condiciones de trabajo, bienestar y salud (Beltrán, 2014). Hasta el punto en que su labor se vuelva indispensable y le permita tener en cuenta todos los aspectos organizacionales, actitudinales y conductuales en cualquier espacio donde la persona se encuentre laborando, es importante resaltar que los trabajadores son parte esencial de cualquier oficio u ocupación que desarrollan, por tal motivo es significativo promover un ambiente laboral humanitario, es decir, condiciones confortables, agradables y fiables teniendo en cuenta los derechos y deberes que se tienen como persona y a la vez como trabajador.

Así las cosas, la necesidad de investigar el estrés laboral viene unida a la importancia de identificar cómo éste afecta a los psicólogos que realizan los procesos de selección de personal. A pesar de que es un tema con múltiples investigaciones conceptuales no se le ha

dado la relevancia o pertinencia requerida que responda a las afectaciones de la calidad de vida, satisfacción, bienestar, y salud laboral de los psicólogos en el campo organizacional.

### **Planteamiento del problema**

A lo largo de la historia el estrés se ha convertido en un concepto significativo para la sociedad, donde actualmente es una problemática identificada a nivel mundial que afecta la salud de cualquier persona, Según Ávila (2014):

El estrés es una reacción fisiológica provocada por alguna situación difícil ya sea física o emocional por cuanto el organismo responde con diferentes reacciones de defensa. Muchas veces este mecanismo de defensa de constante tensión obliga a nuestro cuerpo a dar el máximo y que a la larga termina generalmente en forma de algún tipo de enfermedad o problema de salud.  
(p.118)

Por tanto, el estrés que se produce a consecuencia de las presiones cotidianas, estilos de vida, y demás situaciones influyen negativamente sobre la salud y obliga a los individuos a esforzarse para hacer frente a las demandas tanto internas, como ambientales y evocar estrategias de afrontamiento ya sean centradas en los problemas o centradas en las emociones.

Por otro lado, el trabajo es parte esencial del ser humano para suplir ciertas necesidades propias y a su vez proporciona una sensación de logro. El sector industrial se ha transformado a través del tiempo aumentando los niveles de exigencia a los trabajadores, beneficiándose con la adquisición de nuevas experiencias, mejores condiciones laborales como lo son prestaciones sociales, mejores infraestructuras, leyes que protegen el trabajador, entre otros dando paso a que se genere un estrés positivo como lo definen Gutiérrez y Piedrahita (2005):

El eustrés es un tipo de estrés considerado estrés positivo. En este caso se trata de una sensación que, es adaptativa, es decir ante un cambio, el sujeto se

esfuerzo por afrontar el reto, de este modo el propio organismo se adapta y experimenta emociones agradables ante este proceso. (p. 10)

Sin embargo, a costo de estos beneficios el colaborador debe adaptarse a actividades extensas y cambios bruscos en el entorno; siendo objeto diario de presión, agotamiento, deterioro emocional, psicológico, físico y sobre todo en el rendimiento eficaz en las funciones del cargo, originando que aparezca el estrés laboral.

Hoy en día se tiene en cuenta el estrés laboral como un fenómeno que crece año tras año, de acuerdo a los datos de la primera encuesta nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007 por el Ministerio de Protección Social, la exposición a factores de riesgo psicosocial es muy alta, siendo la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo los percibidos con más frecuencia por el 50% de los trabajadores encuestados.

Según el Ministerio de protección social (2010) cuando se habla de estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifiestan sentir altos niveles de estrés. Es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Por cifras como estas varias organizaciones han invertido en programas de prevención, promoción y atención con el fin de disminuir las incidencias y riesgos que conlleva la sobrecarga laboral; como confirma Sigcha (2013):

Fundaciones competentes como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), vienen insistiendo desde hace más de 11 años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de detección, prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos”, o más bien “emergentes” riesgos, como los denominados “riesgos psicosociales”, un concepto unitario que engloba una pluralidad de situaciones. (p.5)

La pertinencia investigativa radica en cómo el trabajo en relación a los factores psicosociales que integran la vida cotidiana de un individuo puede generar niveles de estrés que afiancen la insatisfacción laboral, los ausentismos y el agotamiento, teniendo en cuenta esto, las empresas contemplan la obligación de generar o establecer programas de acción que permitan que los trabajadores desarrollen un alto potencial productivo sin la necesidad de exigir una sobre carga laboral que los exponga a diferentes niveles de estrés; según el Ministerio de trabajo (2016) en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo:

El estrés agudo es considerado como una enfermedad laboral asociada a la exposición a factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, que puede presentarse en trabajadores de cualquier actividad económica, independientemente de su cargo, ocupación u oficio; sin embargo, las empresas que tienen mayor riesgo de accidentes graves pueden ser escenario para la ocurrencia de la reacción a estrés agudo (p. 10)

Esta es una responsabilidad que no solo le compete a la OIT, OMS, el ministerio de trabajo u otras entidades gubernamentales, sino que también desde la psicología que “como profesión cuenta con un conjunto de modelos teóricos, metodologías, tecnologías y estrategias de intervención que son útiles para abordar la prevención de riesgos de carácter psicosocial” (Peiró y Bravo, 1999, p. 140). Los psicólogos, como gremio deben apropiarse del tema y crear estrategias que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida mediante la identificación, valoración y control de las situaciones actuales y futuras que desencadenan sintomatologías asociadas al estrés.

Teniendo en cuenta lo anterior la presente investigación tiene como finalidad responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y nivel de estrés de los psicólogos del área de selección en una empresa de telecomunicaciones?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés de los psicólogos del área de selección en una empresa de telecomunicaciones.

### **Objetivos específicos**

- Realizar una caracterización sociodemográfica de la población.
- Conocer los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral presentes en el área de selección de una empresa de telecomunicaciones.
- Identificar niveles de estrés en los psicólogos que realizan los procesos de selección.

## Marco teórico

Para abordar las características que pertenecen a este estudio, en primer lugar se debe retomar la definición de estrés y sus generalidades; en segunda instancia estrés laboral, factores de riesgo psicosocial y estrategias de afrontamiento. Esta estructura posibilitará abarcar tanto los aspectos macro como micro de la problemática investigada.

### Estrés

Según Fuertes y Cabrera (2007) definen el estrés “como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (p.219). Todas las personas están sometidas a un nivel de estrés que, en situaciones concretas, puede aumentar y, dependiendo de la capacidad de reacción que tenga el organismo puede afectar a la persona.

Por otro lado, el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia (2007) define el estrés como:

Un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (Factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud. (p. 16)

El estrés se genera gracias a la interacción del sujeto con un estímulo presente en el ambiente, esta interacción da como resultado una serie de reacciones y respuestas, ya sean psicológicas o físicas que forman parte del sistema de reacción conductual del individuo, si dichas respuestas no se ajustan a las necesidades que exige el contexto se pueden ocasionar un desequilibrio en el estado emocional del sujeto.

A su vez Mc Grath (1970) indica que “el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias” (p. 34). Es decir, ante una situación de exigencia alta en la cual el individuo no puede responder se generan sentimientos de frustración. Teniendo en cuenta el concepto de estrés y relación con la calidad de vida de las personas, es así como se proponen diversos enfoques, cada uno basado en una perspectiva especial acerca de cómo se percibe el estrés. Según Sandin y Chorot (Citado por Ospina, 2016). el estrés se puede entender como:

- Estímulo: especifica que el estrés es una variable dependiente de un suceso ambiental que repercute en el individuo afectando su equilibrio vital. Actividades de su desenvolvimiento diario el cual conlleva establecer relaciones interpersonales.
  - Respuesta: plantea que el estrés está formado por aquellas reacciones generadas ante la presencia de estresores, por ejemplo, el individuo se expone a situaciones donde se desequilibra su estado emocional y/o físico, como pérdidas de cualquier índole que amenazan su integridad.
  - Relación: conjunto de relaciones entre el sujeto y los eventos, en los cuales se pueden llegar a modificar los estresores. En este caso por ejemplo, el sujeto puede presentar disputa con otras personas, buscando la solución de esta. Es allí donde están implícitos los procesos de negociación entre ambas partes buscando un beneficio mutuo, obteniendo de igual forma la satisfacción de ambas partes.
- (p. 31)

En consecuencia, se puede decir que el estrés es una respuesta psicológica y conductual ante una situación difícil que demanda en el sujeto esfuerzo físico y emocional para dar respuesta a la condición que perjudica la interacción con el entorno.

En la búsqueda se han encontrado varias perspectivas de la definición de estrés como la de Kasl, Gross, Landy y Trumbo, autores que han utilizado principalmente tres generalidades: primero se considera como un estímulo o una condición externa que puede tener consecuencias negativas en las personas. Segundo como una respuesta física y psicológica del individuo a sucesos externos e internos y por último como el resultado de la interacción entre una persona y distintas situaciones.

### **Sintomatología asociada al estrés**

El estrés siendo una respuesta a la necesidad de adaptarse a un entorno, puede llegar a perjudicar el estado normal de las personas generando respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales. Selye (como se citó en Camargo, 2010) pionero sobre la investigación de estrés desarrolló el concepto de: síndrome general de adaptación, que es “Una respuesta fisiológica estereotipada del organismo que se produce ante un estímulo estresante, que ayuda al organismo adaptarse y que es independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero” (p.79). Donde argumenta que cuando un individuo se enfrenta a la situación estresora, responde de forma automática generando una acción, dicha respuesta puede generar síntomas fisiológicos como: Dolores de cabeza, tensión muscular, alteraciones del sueño, fatiga, enfermedades de la piel, dolor en los huesos, entre otros; además surgen respuestas a nivel conductual: La persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente y adaptar hábitos como fumar o beber alcohol.

La persona puede experimentar inseguridad y dificultad para concentrarse; dificultad para resolver problemas simples, tiene la sensación de haber perdido la memoria y pensamientos de fracaso o pérdida de control, sentir deseos de huir, y respuestas emocionales como miedo, ansiedad, excitabilidad, vergüenza, enojo, depresión y negación.

Dichas respuestas empiezan desde la valoración de cada situación que percibe la persona, la cual es individual y diferente de una persona a otra, en función de los conocimientos previos, ya sea para obtener una respuesta negativa o positiva dependiendo el estímulo.

### **Fases del estrés**

Por tratarse de un proceso natural, el estrés responde a ciertas necesidades de adaptación y supervivencia tanto físicas como psicológicas causando un conjunto de respuestas biológicas, esto corresponde a lo que se conoce como síndrome general de adaptación mencionado anteriormente, el cual es el medio natural de las personas para hacerle frente a diversas situaciones; este proceso, de acuerdo con Contreras, Gutiérrez, Hernández y Molina (2008) está directamente ligado a las siguientes fases:

- 1) Alarma: el organismo responde a la amenaza y manifiesta ciertos cambios fisiológicos (disminución de la temperatura del cuerpo y tensión arterial, aceleración del latido del corazón y distensión muscular).
- 2) Resistencia: el organismo realiza esfuerzos por manejar la amenaza a través de la confrontación, manteniendo su estado de alerta, hasta que el estresor desaparezca.
- 3) Agotamiento: el organismo falla en sobreponerse a la amenaza y agota sus recursos fisiológicos en el proceso para lograrlo. (p. 354)

Las etapas son sucesivas y exponen de forma clara cómo el individuo puede llevar al cuerpo a estar en un estado de alerta absoluta, sin embargo, es una alternativa para permanecer en equilibrio con el exterior. En condiciones apropiadas el suceso por estas fases puede provocar resultados beneficiosos ya que se desarrollan estrategias de afrontamiento y manejo de emociones que permiten tener el control ante diversas situaciones.

## **Tipos de estrés**

Uno de los grandes mitos del estrés es sobreentender que es un sinónimo de un estado negativo que estaría, en dado momento afrontando la persona por alguna situación que interviene con su tranquilidad, sin embargo, la ausencia de los síntomas no quiere decir que sea una felicidad absoluta siempre habrá obstáculos que sobre lleven a un grado de estrés. Según Selye (como se citó en Camargo, 2010) afirma "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino" (p. 79). Es por tal motivo que se entra a hablar de dos tipos de estrés y que no necesariamente tienen un valor desfavorable.

De acuerdo a lo anterior Selye (citado por Naranjo, 2009) afirma:

Un estrés excesivo por un estímulo grande, puede provocar angustia; es decir, al distrés, que se caracteriza por un contenido de experiencias nocivas y el estado emocional provoca deterioro en el bienestar individual. Se divide el equilibrio en la mente y el cuerpo, respondiendo de una forma inadecuada a las situaciones del día a día. Por otra parte, se emplea el término eustrés, para definir aquella situación en la cual la salud y bienestar mental y físico simplifican el máximo potencial ya que es una respuesta de afrontamiento que permite al organismo adaptarse y sobrevivir, por lo tanto, representa un beneficio para quien lo experimenta. El estado de eustrés se relaciona con condiciones óptimas. (p.173)

El estrés también se considera como una respuesta que no necesariamente es equivalente a todas las demandas del exterior. Sin embargo, es importante tener conciencia que siempre hay un límite el cual, si es respetado, se obtenga mejoras en su bienestar y se pueda asociar con el mejoramiento de la calidad de vida.

## **Estrés laboral**

El estrés es un concepto socialmente conocido y vinculado a la actividad laboral, debido a los diversos cambios en la forma de trabajar, la industria y la tecnología, el trabajo ha llegado a causar agotamiento físico y mental en los colaboradores.

Según McGrath (como se citó en Martín, Salanova y Peiró, 2003) conceptualiza el estrés como el “resultado de que las demandas ambientales excedan las capacidades y recursos de la persona, bajo condiciones en las que las consecuencias de cumplir, o no cumplir, las demandas pueden producir una diferencia sustancial en recompensas o costes” (p. 8). Es decir, el estrés es la consecuencia de que el contexto exija al individuo una serie de demandas que superan su capacidad laboral y que a la vez generan un reajuste en su percepción del entorno laboral.

Por lo cual Peiró (2001) argumenta:

Las potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés. (p.21)

El estrés aparece cuando la persona hace frente a la situación que percibe como amenaza y las capacidades del trabajador no son suficientes para dar respuesta a dicha experiencia; toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma a las exigencias del entorno.

## **Contexto histórico**

Este fenómeno ha ido adquiriendo relevancia y reconocimiento social a través del siglo pasado, asociándose de manera frecuente al desempeño del trabajo, antes de

convertirse en una expresión habitual, en 1966 se presentó un informe al Ministro de Sanidad Estadounidense por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, señalaba que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo y presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental (Hurrell, Murphy, Sauter y Steven. s.f). Lo cual genera llamados de alerta para actuar frente a las diversas amenazas e identificar los factores de riesgo laborales que puedan afectar el bienestar de los trabajadores.

Estos llamados de alerta han generado mayor preocupación por este fenómeno, al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en la sociedad paralelamente también la investigación sobre estrés ocupacional que se vio impulsada gracias a un amplio proyecto desarrollado en el Instituto para la Investigación Social de la Universidad de Michigan que dejó como resultado el libro: Estrés organizacional: estudios sobre conflicto de rol y ambigüedad, escrito por Kahn, Quinn, Rosenthal, Snoeck y Wolfe (1964), fue publicado como parte de este programa de investigación en 1964, y manifiesta que el estrés puede ser consecuencia de problemas asociados a la actuación de cada empleado y el cargo que tenga.

A principios de los ochenta la atención científica dedicada al estrés ocupacional se incrementó bruscamente. “Aunque en los años 70 aparecieron menos de 50 artículos relacionados con el estrés ocupacional, desde 1981 el número de artículos creció rápidamente, hasta casi 200 por año” (Martín, 2007, p.88). No sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional, sino que también los gobiernos y las organizaciones se hicieron participantes.

Los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos que están transformando la cara del mundo industrial, “la actividad laboral supone generar ambigüedad e incertidumbre, debido a los cambios en la industrial y la rapidez con la que se provocan” (Martin, Salanova y Peiró, 2003, p.1). Quizá el cambio más

notable se haya producido en la naturaleza misma del trabajo al incrementarse su carga mental y emocional hoy en día. Así, es claro que en los planteamientos recientes de la modernización industrial existe un supuesto, casi generalizado, de ruptura o cambio radical en el ámbito productivo y de organización del trabajo (Martínez, 2001, p. 124). Para muchos empleados, el trabajo supone más demandas mentales y emocionales, que físicas esto permite concluir que cuando el trabajo se relaciona fundamentalmente con procesos y capacidades mentales y emocionales, se ve incrementada la sobrecarga mental y emocional.

Son diversas las investigaciones realizadas con el objetivo de “comprender las relaciones entre los riesgos físicos y psicosociales relacionados con el puesto y la salud del empleado” (OIT, 2016, p.3). Esto afirma la importancia de identificar y conocer los riesgos psicosociales presentes en el trabajo y sus efectos en la salud y el bienestar de los colaboradores.

### **Tipos de estrés laboral**

El estrés laboral puede ser esporádico o presentarse constantemente, y de igual manera afecta la salud del trabajador, existen dos tipos de estrés laboral: El episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a situaciones como: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas (Slipak 1996). Todo esto es importante considerarlo puesto que el trabajador pasa la mayor parte de su tiempo en una organización, el cual es un contexto que puede afectar su salud física y psicológica, por tanto, la prevención de factores de riesgo en ese ámbito debe ser esencial para cuidar la salud de los colaboradores.

### **Síntomas de estrés laboral**

El estrés se manifiesta de diferentes maneras, y así mismo la respuesta a éste es distinta en cada persona; Según Robbins y DeCenzo (2002) los síntomas de estrés laboral se pueden catalogar dentro 3 categorías generales: Fisiológicos, psicológicos y conductuales:

Casi todo el interés original que hubo por el estrés estuvo dirigido a la salud o *a las preocupaciones de orden fisiológico*. Podemos atribuir lo anterior a que se sabe que los grados importantes de estrés producen cambios en el metabolismo, aceleran la frecuencia cardiaca y la respiratoria, elevan la presión arterial, producen jaquecas y aumentan la posibilidad de sufrir un infarto. Los síntomas psicológicos y conductuales del estrés que observamos en un empleado son mucho más importantes para los gerentes. Los *síntomas psicológicos* se manifiestan en forma de mayor tensión y angustia, aburrimiento y apatía y todos se traducen en menor productividad. Lo mismo ocurre con los *síntomas relacionados con la conducta*; Es decir, cambiar los hábitos alimenticios, fumar más o consumir drogas, hablar a toda velocidad o tener dificultad para dormir.

(p. 243)

En general, cuando se presenta una situación estresora que con lleva efectos negativos, la presión, angustia y los sentimientos de cansancio se acumulan hasta ocasionar consecuencias desfavorables en el desempeño laboral y a grandes rasgos en la productividad de la organización.

### **Factores de riesgo psicosocial**

De acuerdo a las condiciones en las que se encuentra el trabajador, los factores psicosociales son aquellos que atentan contra la salud del individuo y que tienen su origen en la organización.

Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores; estos factores constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico. (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011, p.381)

Por tanto, las condiciones de trabajo, del entorno y del individuo forman un conjunto que al interactuar generan una exigencia laboral, donde actualmente los trabajadores enfrentan altos niveles de estrés que afectan su bienestar laboral y personal.

Así mismo, en la resolución 2646 el Ministerio de la Protección Social (2008), en el artículo 3, literal d, define los factores de riesgos psicosociales como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”, se entiende que estas condiciones pueden perjudicar la salud de los trabajadores, la calidad de vida y sus ámbitos de desarrollo integral (familia, núcleo social, trabajo y personal).

A raíz de esto, se puede evidenciar que los factores psicosociales abarcan aspectos intralaborales y extralaborales, los cuales en una relación dinámica a través de percepciones y la experiencia influyen en la salud y en la ejecución de labores cotidianas de los individuos. “Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (Ministerio de la protección social, 2010, p.20). Es decir, son las características netamente del entorno

laboral, que pueden llegar a disminuir el ritmo de trabajo usual y al mismo tiempo evidenciar decadencias en el desempeño.

Por consiguiente, cabe mencionar que el componente extralaboral “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la protección social, 2010, p.27). Se puede ultimar que el estrés no solo es consecuencia única de las circunstancias laborales, ya que aspectos de la vida personal del trabajador pueden influir para generar niveles de estrés que obstaculicen sus áreas de desarrollo.

Por otro lado, las experiencias de estrés surgen cuando las demandas laborales son altas, y al mismo tiempo la capacidad de control de la misma es baja, como se menciona en el modelo de demanda y control de Karasek (como se citó en Arribas, 2007). Este modelo identifica dos aspectos fundamentales en el ámbito del trabajo desencadenantes de estrés: la demanda y el control. Las altas demandas son los elementos de estrés psicológico presentes en el ambiente laboral, como pueden ser la cantidad de trabajo que debe realizarse, la ausencia de tiempo suficiente para realizar las tareas, la proporción de trabajo que se realiza bajo presión del tiempo, el volumen de trabajo, el nivel de concentración requerido y la presencia de situaciones que obligan a interrumpir las ocupaciones en espera de que otros finalicen las suyas.

El control se refiere a la capacidad que tienen los empleados sobre sus tareas y sobre la organización de su trabajo. Esta dimensión (control) tiene dos componentes: respecto a las habilidades (el grado en el que el trabajo implica aprender nuevas cosas, el estímulo de la creatividad y la posibilidad de desarrollar las propias capacidades) y la autoridad en la toma de decisiones (la aptitud del individuo para tomar sus propias decisiones en cuanto a su labor y su capacidad de influir en el grupo de trabajo o en la institución).

De esta manera este modelo afirma que existe una relación entre las alteraciones de la salud y el estrés laboral, el cual es una combinación entre las exigencias psicológicas en el trabajo y la baja capacidad de control sobre el mismo, lo que da lugar a las alteraciones en la salud.

Dentro del modelo de demanda y control (Figura 1), Arias, Montes y Masías (2014) mencionan:

Pues bien, de acuerdo con Karasek, si en un trabajo hay altas demandas y bajo control, es decir, el trabajador tiene un corto margen de decisión, se vivencian estados de alta tensión. Pero si hay altas demandas y también se tiene alto control, el trabajador cumple sus funciones activamente, mientras que, si hay bajas demandas y bajo control, el trabajador se torna pasivo. Finalmente, la situación ideal es un trabajo que genera baja tensión, donde las demandas son bajas y el control es alto. (p. 68)

La Figura 1 explica la interacción del modelo demanda- control.

|                |      | <b>Demandas</b> |                 |
|----------------|------|-----------------|-----------------|
|                |      | Bajas           | Altas           |
| <b>Control</b> | Alto | Baja<br>tensión | Activo          |
|                | Bajo | Pasivo          | Alta<br>tensión |

*Figura 1.* Modelo de demanda- control de Karasek  
Fuente: Creación propia

De acuerdo a lo anterior se entiende que las demandas son las exigencias mentales que requiere el trabajo en la medida que tengamos que realizar muchas actividades en poco tiempo, muy complejas o contradictorias, en conclusión, la demanda psicológica es proporcional a las exigencias laborales; el segundo componente es el control sobre el trabajo que se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador de usar sus habilidades y tomar decisiones sobre la forma y el tiempo el cual lo realiza.

Al obtener un poco control y alta demanda, genera alta tensión, alto control y altas demanda, genera un trabajo activo, baja demanda y alto control genera un trabajo poco estresante, y la baja demanda y bajo control genera un trabajo pasivo.

El hecho de que las exigencias del entorno puedan conceptualizarse en términos positivos y negativos es congruente con la idea ya mencionada de las dos caras del estrés: distrés y eustrés.

De esto se puede concluir que las situaciones de alta tensión son más negativas para la salud, a diferencia del trabajo activo que se convierte en punto de motivación que fomenta un mayor aprendizaje, el desarrollo de estrategias de afrontamiento y participación social.

Lo que conduce el tercer aspecto del modelo de Karasek, además de la demanda y el control, se incorpora el apoyo social, donde se refiere a la interacción de ayuda disponible por el núcleo social en el lugar de trabajo; esto con el fin de reducir el efecto del estrés y mejorando la salud del trabajador. Así, “el apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo” (Vega, Gómez y Sigoña, 2013, p. 114) es decir, hasta qué punto puede contar el colaborador con sus compañeros y superiores para poder cumplir los objetivos de la labor que se le es asignada.

Los cambios en el modelo tradicional del trabajo permiten que la interacción entre la demanda, el control y el apoyo social genere transformaciones en la manera de percibir los

riesgos psicosociales presentes en el entorno y así mismo desarrollar estrategias de afrontamiento.

### **Consecuencias de estrés laboral**

Como se ha mencionado anteriormente sobre el efecto negativo que provoca el estrés laboral en la salud de los trabajadores, Peiró (2001) menciona algunas enfermedades que esto provoca en la persona:

Son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático que la investigación ha encontrado asociados con las experiencias de estrés si éstas no se han podido afrontar eficazmente. Entre los primeros cabe mencionar el burnout o desgaste psíquico, la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo y entre los segundos, la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial, etc. (p. 6)

Cuando el trabajador experimenta altos niveles de exigencia laboral y que de cierto modo no tiene control sobre esto puede que genere enfermedades a causa de este estrés laboral.

Así mismo, Llorens et al., (2010) afirma que:

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo. Estudios sobre tiempo de trabajo (duración), ha sugerido que la relación contractual afecta la salud y la exposición psicosocial, (ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que

alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental (p.126)

Estos autores señalan que el estrés laboral produce enfermedades en el trabajador ya sean a corto o largo plazo. Así pues, no solo afectarán al individuo y las relaciones entre el trabajo si no que a su vez perjudicarán otras esferas de la vida como la familia y otros entornos no laborales.

Por otro lado, cabe mencionar que el estrés laboral trae ciertas consecuencias, así Peiró (2001) afirma:

Las consecuencias del estrés laboral, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con implicaciones más o menos graves sobre su salud. Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias, errores, etc. (p. 6)

El autor ha referido el estudio del estrés como un fenómeno negativo, es decir que tiene efectos y consecuencias que se pueden evidenciar en cambios físicos como fatiga, agotamiento nervioso e hipertensión; y psicológicos como irritabilidad, ansiedad, insatisfacción profesional, falta de confianza en sí mismo y pérdida de motivación; que afectan la salud del individuo y que no solo lo perjudican a él sino también a su familia, la organización y la sociedad.

### **Estrategias de afrontamiento del estrés o de control**

Todos aquellos efectos y consecuencias que provoca los altos niveles de estrés laboral, deben ser reducidos para mejorar la calidad de vida del trabajador. Así, las estrategias de afrontamiento son definidas como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por un entorno estresante. Peiró (2001) argumenta que existen estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación). Hay otro tipo de estrategias que pueden resultar menos funcionales como la negación o la evitación del problema.

Las personas habitualmente buscan varias estrategias de afrontamiento teniendo en cuenta experiencia previa y que tan efectivo fue en esos momentos. Por tal motivo, se convierte en un hábito repetir este tipo de conductas, mas no utilizar alternativas diferentes con el fin de obtener mayor repertorio de conductas.

Las estrategias de afrontamiento efectivas del estrés a nivel personal se sustentan en cuatro niveles fundamentales, la relajación, el pensamiento realista (reestructuración cognitiva), el ensayo de habilidades y la resolución de problemas (Smith, 2002). Todo esto ayuda a mejorar la salud, y a reducir la activación fisiológica, cognitiva y conductual que provoca el estrés, permitiendo una oportunidad de mejora en la calidad de vida del individuo.

La forma más efectiva de combatir el estrés consiste en eliminar sus causas, el sector industrial pensando en la comodidad y bienestar de sus trabajadores debería diseñar una política de personal, que fomente la creación de entornos saludables y redes de apoyo, programas de vigilancia y promoción de la salud, permitiendo una mayor participación en la toma de decisiones o brindar una mayor autonomía en la ejecución de las labores. Esto se

logra mediante la identificación de factores de riesgo ya sea en el sector empresarial, puestos de trabajo o la misma persona.

### **Marco empírico**

Es sobresaliente aclarar que en las investigaciones de referencia no se encuentran estudios directamente relacionados con psicólogos de áreas organizacionales y factores de riesgo psicosocial, por tal motivo es novedoso y llama la atención contar con una descripción de este. Sin embargo, hay similitudes de trabajos realizados con el instrumento en poblaciones con profesionales de la salud y administrativos.

A continuación, se presentan diversos estudios que aportan en el objetivo de la investigación.

Patiño y Alvaran (2016), realizaron un estudio en Manizales Colombia sobre Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención, la investigación tuvo como propósito describir el nivel de estrés de los colaboradores administrativos y operativos, en el análisis se obtuvo un 43% de estrés muy alto, sin llegar a ser más de la mitad de la población, se diferencia el resultado obtenido en una empresa de telecomunicaciones, donde el riesgo se percibe como un factor que genera niveles altos de estrés.

De igual manera se contextualiza el estudio realizado por Beleño y Ucros (2014), en el cual se determinó que 227 administrativo de la Institución Universitaria de la Costa obtuvo el 24.6% de estrés muy alto luego le sigue el de 22.4% con el nivel bajo, seguido de muy bajo, alto y medio con unos porcentajes de 18.9%, 17.5% y 16.2% respectivamente. Difiere de los resultados de la presente investigación.

Por otro lado Barrios, Moya y Suescún (2016) realizaron un estudio que tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud mental (IPS) y así mismo describir niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento en las situaciones de tensión que se pueden presentar en su entorno laboral, los autores de este estudio no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional aplicaron la ficha de datos generales, Cuestionario de Factores de Riesgo

Psicosocial Intralaboral Forma A, Cuestionario de Estrés y escala de estrategias de Coping modificada; se logró identificar una relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el nivel de estrés de los trabajadores que prestan servicios asistenciales en salud mental y que estas relaciones se encuentran de manera más marcada en el dominio y dimensiones relacionadas con las demandas del trabajo.

Los estudios anteriormente relacionados dan pie para sustentar la importancia de los factores de riesgo psicosocial y el estrés, teniendo en cuenta la magnitud de este concepto en la sociedad.

### **Marco legal**

Al hablar de las condiciones dignas para el ser humano diferentes organismos gubernamentales designan políticas legales para favorecer la calidad de vida de las personas. En el siguiente apartado se mencionan las bases legales que sustentan el interés por mantener el bienestar de los trabajadores.

La **Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de la Protección Social, República de Colombia)**: establece ciertas disposiciones y definen responsabilidades que permite identificar riesgos psicosociales en el trabajo y determinar el origen de patologías causadas por el estrés laboral; así mismo permiten generar programas de intervención y monitoreo de la exposición de dichos factores de riesgo. Los cuales “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Resolución 2646, 2008). Las evaluaciones de estos factores promueven el mejoramiento de la calidad de vida y una gestión organizacional que implemente estrategias para el manejo de características netamente del trabajo tales como la organización, la tarea, grupos sociales de apoyo, contexto e infraestructura y jornadas de trabajo.

Por otro lado, el **artículo 9 de la ley 1616 de 2013 (Ministerio de la Protección Social, República de Colombia)**. Establece que la promoción y prevención de la salud mental en el ámbito laboral es una de las actividades primordiales de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) quienes deben generar estrategias y programas para que las empresas garanticen la seguridad y salud del trabajador.

A su vez el **Código Sustantivo del Trabajo (1950)** en el artículo 200 define enfermedad laboral como “todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto

obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos”. Es decir, es toda enfermedad generada por una actividad laboral o exposición a factores de riesgo en el puesto de trabajo.

Por último, el **Decreto 1477 (2014)** que expide la tabla de enfermedades laborales específica que, según las características de la organización, del puesto de trabajo, del grupo social de trabajo, la carga física, las condiciones de la tarea y la jornada laboral se puede generar estrés y así mismo menciona que éste puede estar asociado a enfermedades como gastritis, anemia, hipertensión arterial, trastorno depresivo, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada entre otros.

## **Marco metodológico**

### **Paradigma**

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista según el cual “Todo conocimiento es válido si está basado en la observación de los hechos sostenibles” (Andía, et al, 2003, p. 23). Bajo este paradigma se puede conocer la realidad en su totalidad evitando sesgos y permitiendo que todos los resultados obtenidos sean objetivos.

Por tanto, se utiliza un enfoque cuantitativo ya que “Usa la recolección de datos..., con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4). Se explica cómo el paradigma idóneo porque contempla variables cuantificables y medibles, permite realizar un análisis estadístico por medio de gráficas, así mismo una descripción de los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés en psicólogos del área de selección en una empresa de telecomunicaciones.

### **Alcance**

La presente investigación se desarrolla en un alcance descriptivo ya que busca especificar propiedades y características de personas, grupos, procesos y/o fenómenos que se puedan someter a un análisis; el alcance descriptivo “mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández, et al, 2006, p. 102). Este estudio recolecta un conjunto de atributos y pretende detallar sus características.

### **Diseño**

El diseño de esta investigación es de tipo transversal descriptivo no experimental, que se define como “Aquel en el que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único donde su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado” (Rodríguez y Pérez, 2007). Cabe mencionar que este diseño no permite

la manipulación de variables y que es el diseño ideal porque permite realizar el análisis de la interacción de fenómenos sin ningún tipo de intervención, para poder medirlos y describirlos.

La tabla 1 resume los descriptores metodológicos de la investigación.

| <b>Tipo</b> | <b>Cuantitativo</b>                            |
|-------------|--|
| Alcance     | Descriptivo                                    |
| Paradigma   | Positivista                                    |
| Enfoque     | Cuantitativo                                   |
| Diseño      | No experimental:<br>Transversal<br>descriptivo |

Tabla 1: Descriptores metodológicos de la investigación  
Fuente: Elaboración propia

### **Instrumento**

En la resolución 2646 del 2008 se menciona que los factores psicosociales podrán ser evaluados e identificados con instrumentos estandarizados y científicos con el fin de realizar monitoreo e intervención en las empresas; se decide utilizar la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010 junto con La Pontificia Universidad Javeriana. En seguida se presenta la ficha técnica del instrumento.

---

### **Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial**

---

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Población a quien va dirigida | Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales de Colombia.   |
| Objetivo                      | Identificar y evaluar factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa  |
| Alcance                       | Identificar datos socio demográfico, ocupacionales. Establecer la ausencia o presencia de los riesgos y su nivel.   |
| Confiabilidad                 | 95% (Alfa de Cronbach)  |
| Instrumentos de la prueba:    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ficha de datos socio demográfico e información ocupacional.</li> <li>-Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B)</li> <li>- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.</li> <li>-Cuestionario para la evaluación de estrés.</li> </ul> |

Tabla 2: Ficha descriptiva de la Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.  
 Fuente: Elaboración propia con base en el modelo original (Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial)

A partir del objetivo de la investigación y bajo la modalidad de auto aplicación, donde a cada psicólogo se le entregó los respectivos cuestionarios, teniendo en cuenta que si se presentaban dudas e inquietudes se aclararían inmediatamente. Se aplicaron los siguientes cuestionarios: Ficha de Datos Generales, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A), Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales y Cuestionario para la Evaluación de Estrés Tercera Versión.

Para obtener información sociodemográfica sobre la persona y su ocupación, como primera medida se aplicó la Ficha de Datos Generales (Bateria para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial), indicando lo siguiente: Fecha de aplicación, Número de identificación, Nombre completo, Sexo, Edad, Año de Nacimiento, Estado Civil, Escolaridad (último nivel

de estudios), Ocupación o Profesión, Ciudad / Municipio de residencia, Departamento del país donde reside, Estrato servicios públicos, Tipo de vivienda, Número de personas económicamente a cargo, Ciudad / Municipio donde trabaja, Departamento del país donde trabaja, Antigüedad en la Empresa, Nombre del cargo, Tipo de cargo, Antigüedad en el cargo, Departamento o sección de la empresa donde trabaja, Tipo de contrato, Horas diarias de trabajo o establecidas contractualmente y Tipo de salario.

El primer cuestionario en aplicar es el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A, especializada en cargos de Jefes, profesionales o técnicos con características de trabajos con mayor carga de responsabilidades. El Ministerio de la Protección Social (2010) lo define como:

Un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. (p. 53)

Es decir, está diseñado para identificar factores de riesgo pertenecientes a la gestión organizacional, el puesto de trabajo, la jornada de trabajo y otras características del contexto laboral, estas se agrupan en dominios que funcionan como categorías de análisis para un conjunto de dimensiones las cuales hacen referencia a situaciones o aspectos del contexto laboral que actúan como posibles fuentes de riesgo que ayudan a la identificación de estos. El Cuestionario de Factores de Riesgo Intralaborales se compone por cuatro dominios organizados de la siguiente manera:

| <b>Dominios</b>                               | <b>Dimensiones</b>   |
|---|--|
| Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características del liderazgo</li> <li>-Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>-Retroalimentación del desempeño</li> <li>-Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>  |
| Control                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>-Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>-Participación y manejo del cambio</li> <li>-Claridad de rol</li> <li>-Capacitación</li> </ul>   |
| Demandas del trabajo                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandas cuantitativas</li> <li>- Demandas de carga mental</li> <li>- Demandas emocionales</li> <li>- Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>- Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>- Consistencia del rol</li> <li>- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</li> </ul> |
| Recompensas                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento y compensación</li> <li>- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>  |

Tabla 3: Dominios y dimensiones del cuestionario de factores de riesgo intralaborales. Fuente: Elaboración propia con base en el modelo original (Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial)

Por otro lado, también se aplicó el Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales el cual, “comprende los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección social, 2010, p. 26). Es decir, este pretende determinar los factores de riesgo externos al contexto laboral en los que se

pueden describir la interacción entre las fuentes de apoyo del individuo y que pueden generar niveles de estrés, este cuestionario se compone de la siguiente manera:

| <b>Constructo</b>          | <b>Dimensiones</b>   |
|----------------------------|--|
| Condiciones extralaborales | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo fuera del trabajo</li> <li>- Relaciones familiares</li> <li>- Comunicación y relaciones interpersonales</li> <li>- Situación económica del grupo familiar</li> <li>- Características de la vivienda y de su entorno</li> <li>- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</li> <li>- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda</li> </ul> |

Tabla 4: Dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosociales extralaborales. Fuente: Elaboración propia con base en el modelo original (Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial)

El Cuestionario para la Evaluación de Estrés Tercera Versión, sería el último en aplicar, para complementar la evaluación de síntomas producto de una posible presencia de estrés. El cual consiste en temas como lo son: comportamiento social, fisiológicos, psicoemocionales, intelectuales y laborales (Flórez, 2014). Este último evalúa factores que influyen en el estado de salud de las personas teniendo en cuenta características comportamentales y psicológicas para determinar un nivel de estrés.

### **Participantes**

La empresa de telecomunicaciones se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. cuenta con un área de selección conformada por un grupo de profesionales que trabajan en pro de proveer el capital humano para toda la compañía. En el presente estudio se cuenta con una población de 22 psicólogos colombianos que cumplen con los requisitos de inclusión como lo son:

- Ser mayor de edad.
- Residentes de Bogotá y municipios aledaños.
- Hacen parte del área de selección y las siguientes sub áreas: Selección, reclutamiento y telereclutamiento, y entrevistas.

- Psicólogos profesionales con una antigüedad superior a los 6 meses, esto para tener en consideración el tiempo que la persona está expuesta al factor de riesgo psicosocial.

Confirmando que cada uno de los psicólogos fue informado del objetivo del estudio, autorizando ser partícipe de ella al firmar un consentimiento informado.

### **Lineamientos éticos.**

Para la realización del presente trabajo de investigación, es importante tener en cuenta el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo, Ley 1090 (2006), por el cual se reglamenta el ejercicio de la psicología. Se tienen en cuenta las disposiciones generales, el artículo 2 numeral 5, haciendo uso del principio de confidencialidad, donde todo psicólogo tiene la obligación de “confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo”. Así mismo es importante mencionar el artículo 9 de los derechos del psicólogo, el numeral f “Guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicará en razón de su actividad profesional”; por tanto la información que se obtenga será guardada bajo el secreto profesional donde no se revelará el nombre ni cualquier otro dato que deje expuesto al participante y esto solo será utilizado con fines académicos.

Por otro lado, la presente investigación cuenta con la autorización por parte de los candidatos donde expresan la libre voluntad de participar y a su vez se da claridad de la protección y privacidad de los datos suministrados, el cual está consignado en el formato de consentimiento informado.

### **Fases de la investigación**

Fase 1: Surge la necesidad de investigar el estrés laboral en consecuencia a los factores de riesgo psicosocial en los psicólogos que realizan los procesos de selección de personal.

Fase 2: Obtención del aval de la compañía, se informó a la empresa el procedimiento, finalidad e importancia de la presente investigación con el fin de buscar su autorización para llevarla a cabo.

Fase 3: Se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los participantes (Anexo 1), aplicando posteriormente el instrumento seleccionado: Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, intralaboral y extralaboral. (Anexos 2, 3,4 y 5).

Fase 4: Tras recopilar los datos de los cuestionarios diligenciados por los participantes y digitalarlos en el aplicativo del Ministerio de la Protección Social, se realiza la interpretación de la información y presentación de los resultados.

Fase 5: Por último, se hace recomendaciones encaminadas a las estrategias de afrontamiento para estrés laboral que puedan contribuir al bienestar del trabajador.

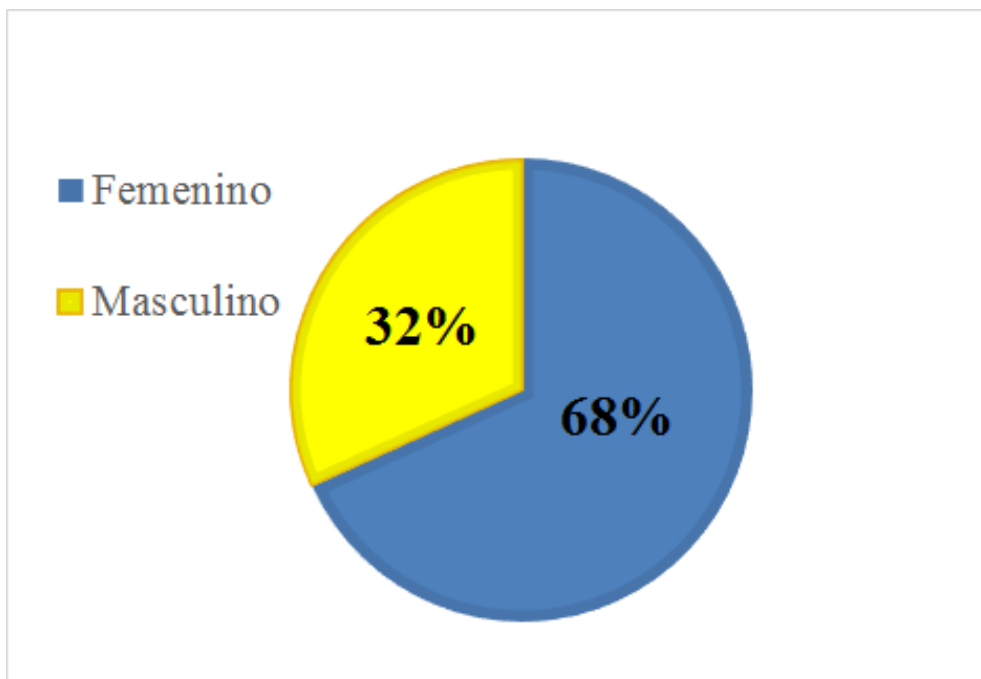
## Resultados

A través de la ficha de datos sociodemográficos, se logran establecer dos categorías de análisis poblacional, el sexo y la edad; dichas categorías permiten clasificar la conceptualización de resultados. A continuación, la tabla 5 muestra la cantidad de participantes agrupados por edades, se puede evidenciar que la mayoría de la población pertenece a un rango de edad entre 22 y 25 años.

| <b>Edad</b>          | <b>Cantidad de personas</b> |
|----------------------|-----------------------------|
| 20 Años              | 1                           |
| 21 Años              | 1                           |
| 22 Años              | 3                           |
| 23 Años              | 2                           |
| 24 Años              | 5                           |
| 25 Años              | 4                           |
| 27 Años              | 2                           |
| 29 Años              | 1                           |
| 30 Años              | 1                           |
| 32 Años              | 1                           |
| 33 Años              | 1                           |
| <b>Total general</b> | <b>22</b>                   |

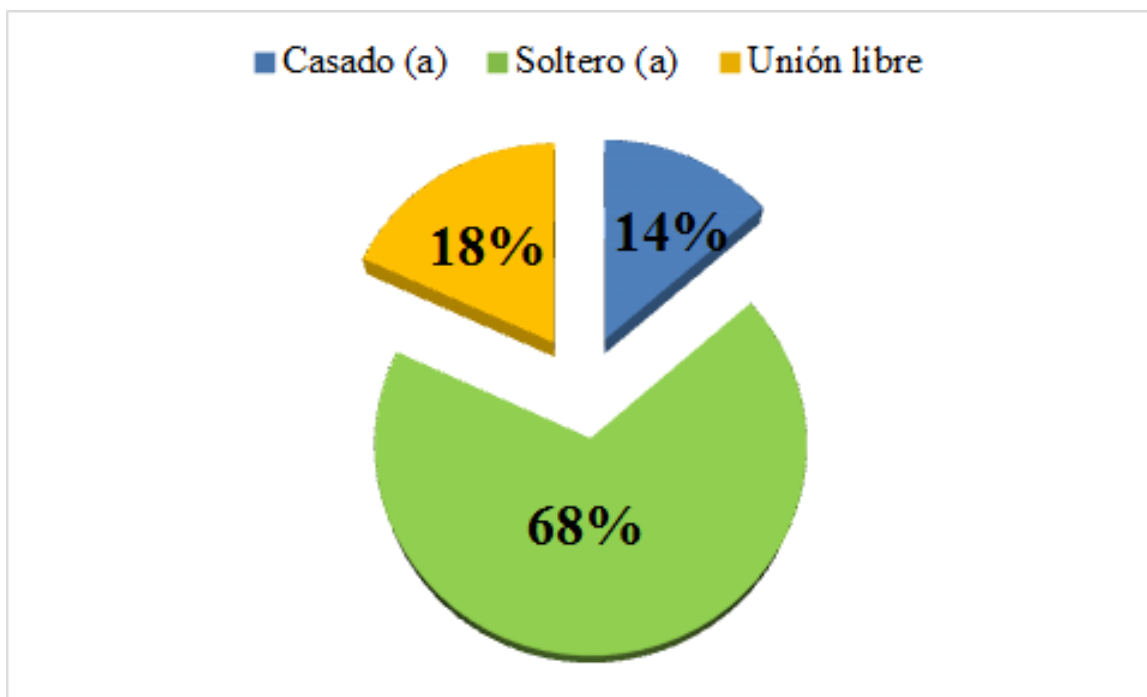
Tabla 5: Edad de los participantes.  
Fuente: Elaboración propia.

En la Gráfica 1 se muestra que la población está conformada prioritariamente por 15 mujeres de los 22 participantes.



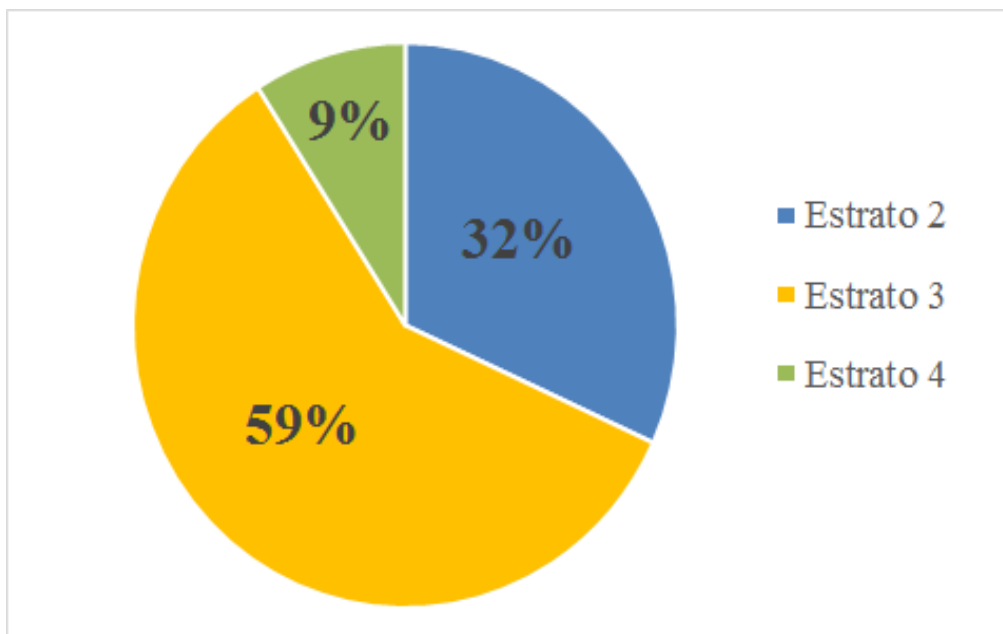
Gráfica 1: Distribución por género  
Fuente: Elaboración propia.

Además de conocer género y edad, se identifican otros aspectos sociodemográficos de los participantes.



Gráfica 2: Distribución por estado civil.  
Fuente: Elaboración propia.

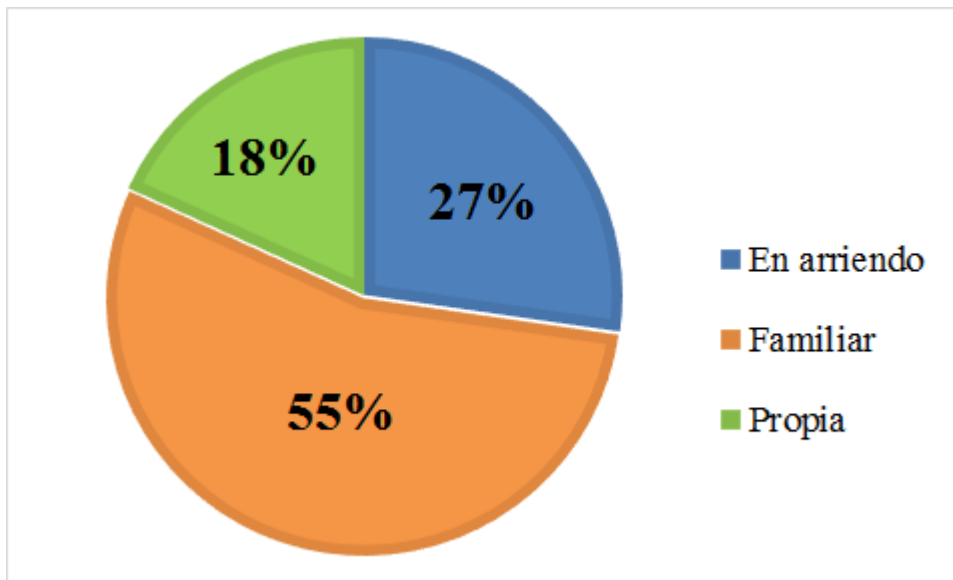
Se evidencia que el 68% de la población es soltera, esto puede estar relacionado con el promedio de edad donde la mayoría de la población son jóvenes y aún no sostiene una relación sentimental, mientras que el 32% vive en unión libre o está casado.



Gráfica 3: Distribución por estrato socioeconómico.  
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 59% de los participantes son de estrato 3, lo cual significa que estas personas están en un nivel Medio-Bajo con ingresos entre 3 y 5 SMMLV según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en el último censo (2005), seguido del estrato 2 con el 32% y el 9% restante de estrato 4.

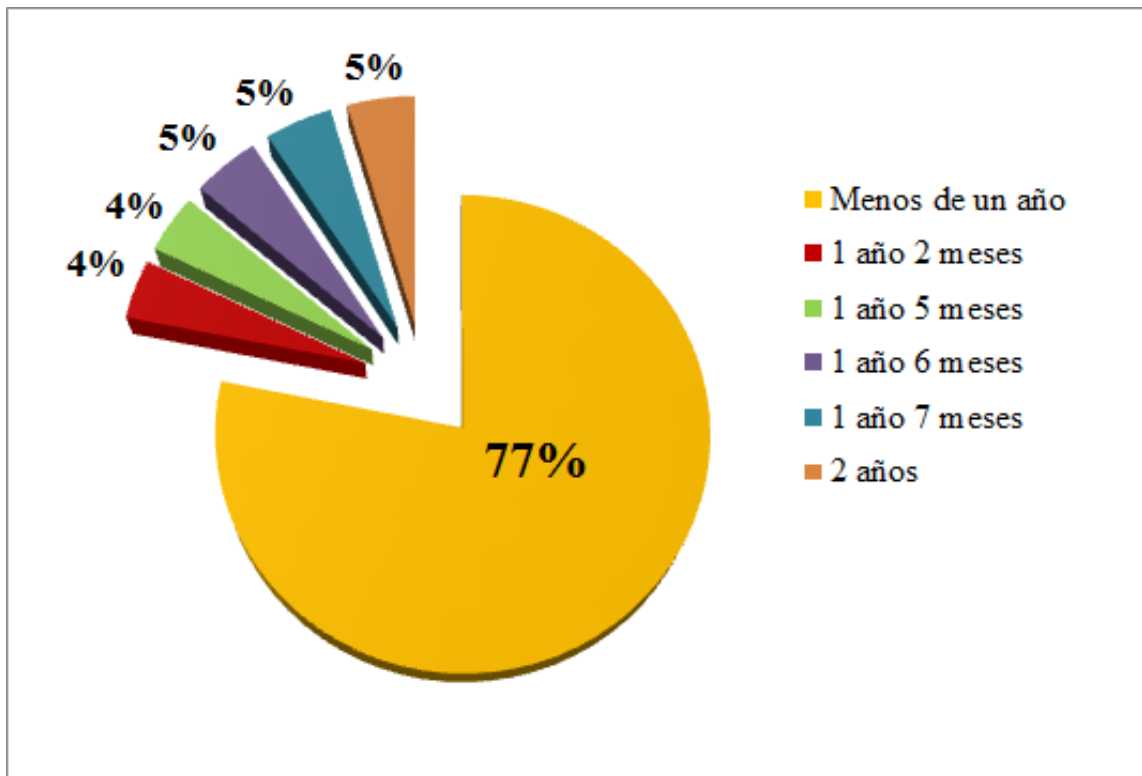
En relación al tipo de vivienda se observó lo siguiente:



Gráfica 4: Distribución por tipo de vivienda.  
Fuente: Elaboración propia.

Del 100% de las personas encuestadas, el 55% de ellas habitan en viviendas familiares, las cuales se puede decir, que se caracteriza por ser un bien familiar al servicio del grupo primario de la persona, en este contexto se puede evidenciar que “un hijo que obtiene todos los privilegios propios de la edad y cero responsabilidades, no dejará la comodidad del nido, porque no le conviene. No es por temor, si no por comodidad” (Contreras, 2013, p.60). El 18% habita en vivienda propia y el 27% vive en arriendo.

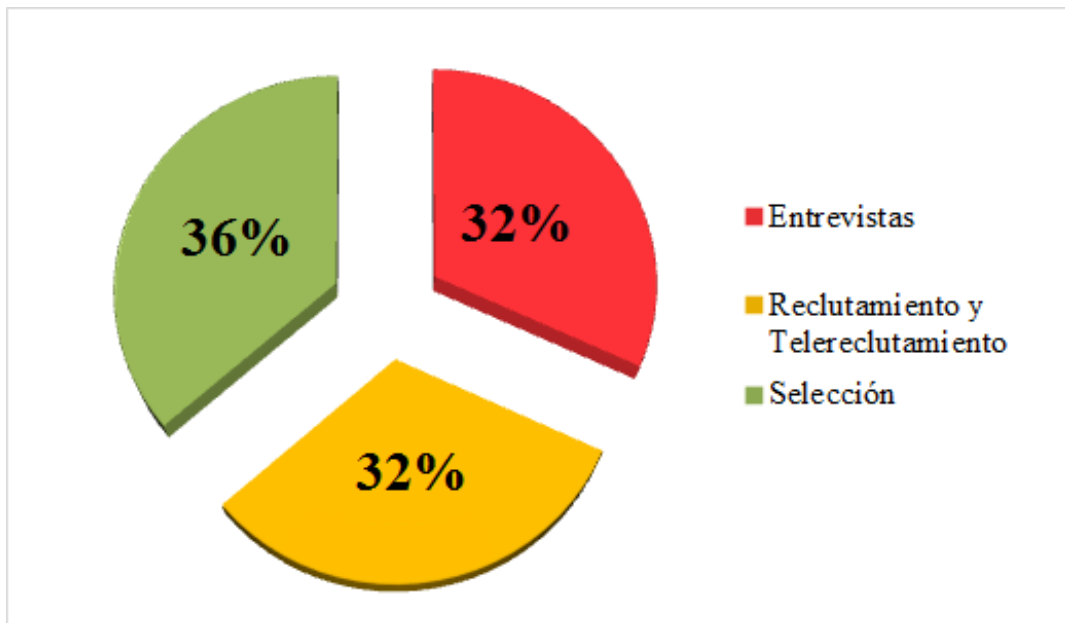
En la gráfica 5 se registra el tiempo de antigüedad de cada participante en la empresa, donde se evidencia lo siguiente:



Gráfica 5: Distribución por antigüedad en la empresa.  
Fuente: Elaboración propia.

Más de la mitad de la población (77%) no ha alcanzado a cumplir un año de antigüedad, lo que puede indicar que hasta ahora están conociendo el funcionamiento de la empresa, un 5% lleva 2 años laborando en la organización y el 18% restante se encuentra en el rango de más de un año pero menos de dos años.

Por último, se diferencian los participantes según el departamento o sub área al que pertenecen dentro del área de selección en la organización.



Gráfica 6: Distribución por departamento o sección de la empresa donde trabaja.  
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede evidenciar de los 22 participantes 8 (36%) pertenece a la sub área de selección, y de entrevistas y reclutamiento y telereclutamiento, están un porcentaje equivalente con 7 personas en cada una; de esta manera las 3 sub áreas son relativamente uniformes.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

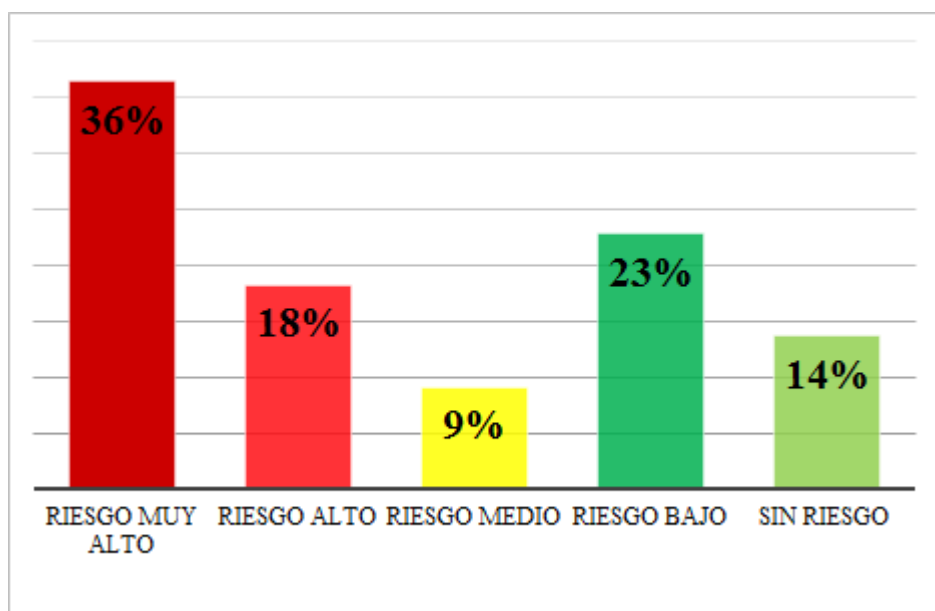
Las escalas de valoración están agrupadas de la siguiente manera:

- Bajo - Sin riesgo: Las puntuaciones que se encuentran en este rango reflejan un riesgo mínimo, el cual debe ser tenido en cuenta dentro de los programas de promoción y prevención, en las gráficas se puede identificar con el color verde, lo que indica que se deben mantener los controles existentes.
- Medio: Puntuaciones que se encuentran en un nivel moderado; significa que estas dimensiones requieren de una observación constante y de la ejecución de acciones que minimicen el riesgo y eviten efectos negativos en el bienestar y salud de los colaboradores. En las gráficas se puede diferenciar en color amarillo.

- Alto- Muy Alto: Valores asociados con respuestas altas de estrés, estas dimensiones requieren de una intervención inmediata, ya que hacen referencia a una situación crítica. Se encuentran en las gráficas con un color rojo.

### **Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral Forma A**

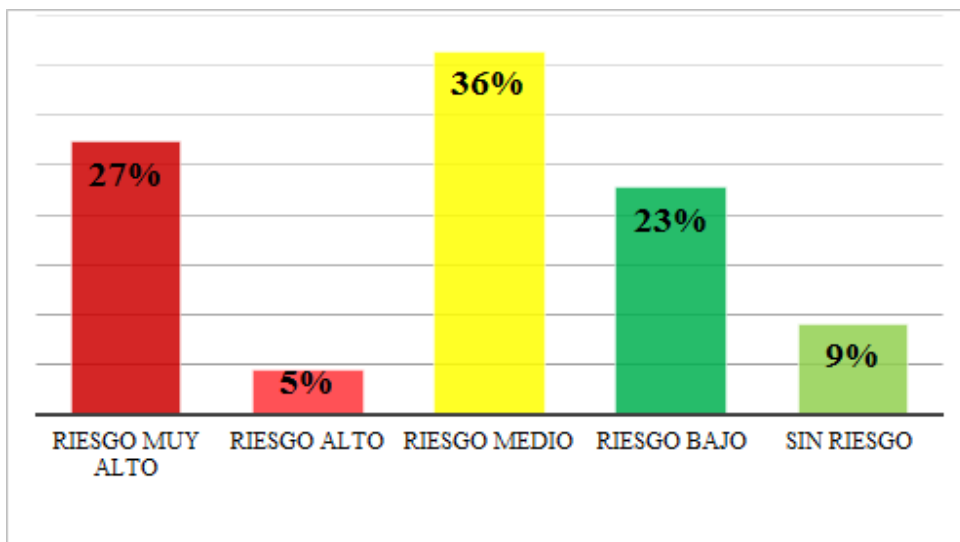
A continuación, en la gráfica 7 se presenta el resultado general de la aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral Forma A.



Gráfica 7: Puntaje total del cuestionario para la evaluación de factores de riesgos intralaborales Forma A.  
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 54% de la población se encuentra entre un riesgo muy alto y alto, se puede decir que más de la mitad de la población están expuestas a situaciones críticas, que requieren una intervención inmediata; en contraste con el 37% que se encuentra en riesgo bajo o no presenta riesgo.

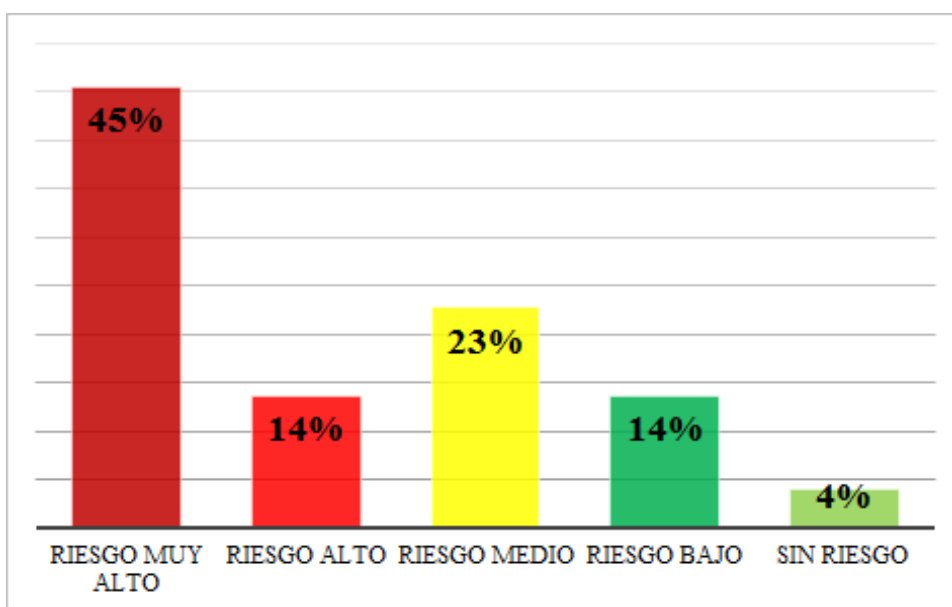
Para el análisis de los resultados y condiciones laborales en relación a los dominios se puede evidenciar lo siguiente:



Gráfica 8: Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.  
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 8 se observa que la mayoría la población (68%) tiene un riesgo medio hacia abajo, lo que puede indicar que este dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo no genera tanto impacto en la población, sin embargo, implica hacer un seguimiento del mismo para evitar que se convierta en un riesgo alto o muy alto.

El segundo dominio hace referencia al control sobre el trabajo que es la posibilidad que tiene el colaborador para tomar decisiones e influir en los diferentes aspectos de la labor que desarrolla, lo cual le permite sentirse autónomo en su trabajo:



Gráfica 9: Dominio: control sobre el trabajo.  
Fuente: Elaboración propia.

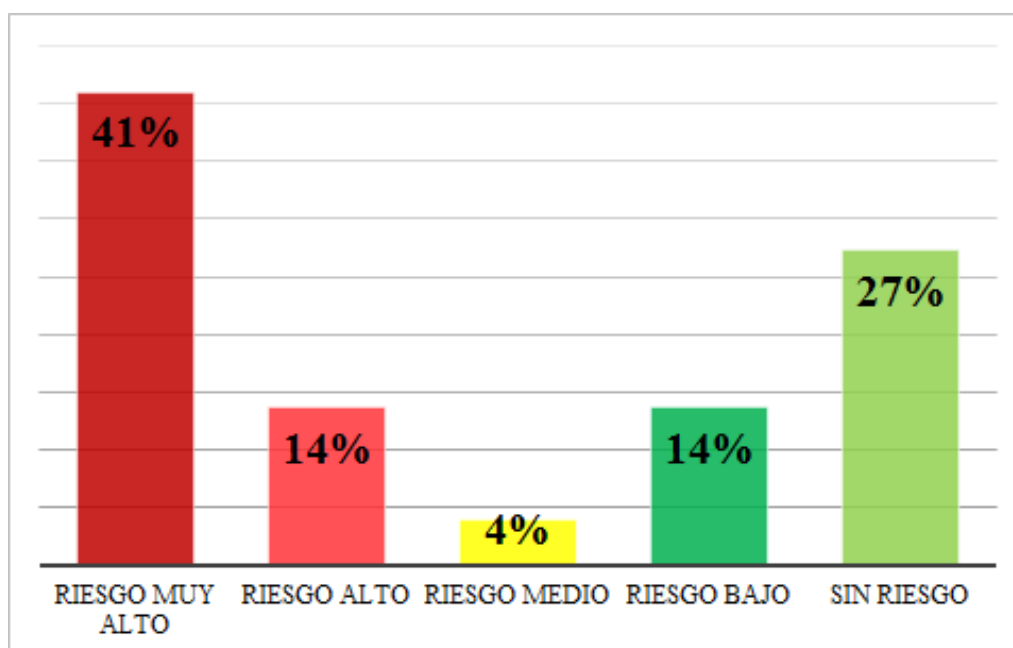
La gráfica 9 muestra que el 59% de los participantes se encuentra en un riesgo muy alto y alto, esto es equivalente a 13 personas de 22, es decir más de la mitad de la población, lo que puede suponer, que la persona no tiene autonomía sobre su trabajo, así mismo el 23% se encuentra en riesgo medio (5 personas) y el 18% en bajo o no presentan riesgo (4 Personas).

De acuerdo a lo anterior Villalobos (citado por Vallejo, 2014) afirma:

Este panorama exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad de adaptación a situaciones nuevas. Dado que estos grandes cambios son los que cotidianamente propician que el hombre esté sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas. (p.30)

Es así como el control sobre el trabajo da respuesta a mejorar las exigencias del entorno, pero sin sobrepasar el ejercicio laboral individual.

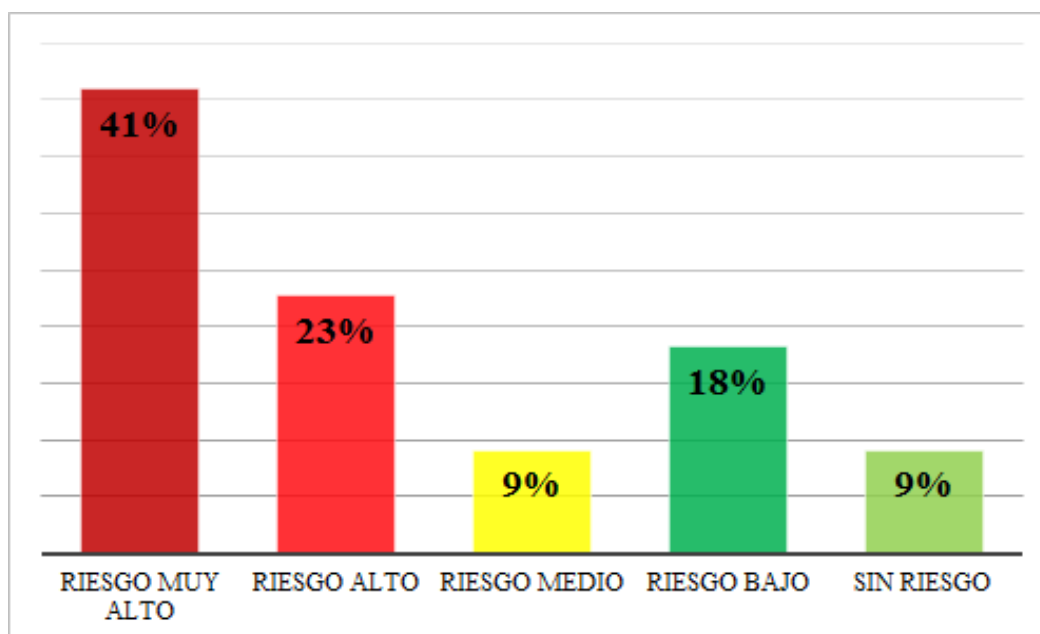
El tercer dominio dimensiona las demandas del trabajo y hace énfasis en exigencias muy altas que el trabajo impone al individuo.



Gráfica 10: Dominio: Demandas del trabajo.  
Fuente: Elaboración propia.

Se observa un riesgo muy alto y alto en 13 personas, una parte representativa de la muestra, lo que puede indicar que éstas personas sienten una carga laboral muy alta, asociada a carga mental, carga emocional, esfuerzo físico, jornadas de trabajo fuera del horario habitual, entre otras; el 41% de participantes se encuentra en un riesgo bajo o sin riesgo.

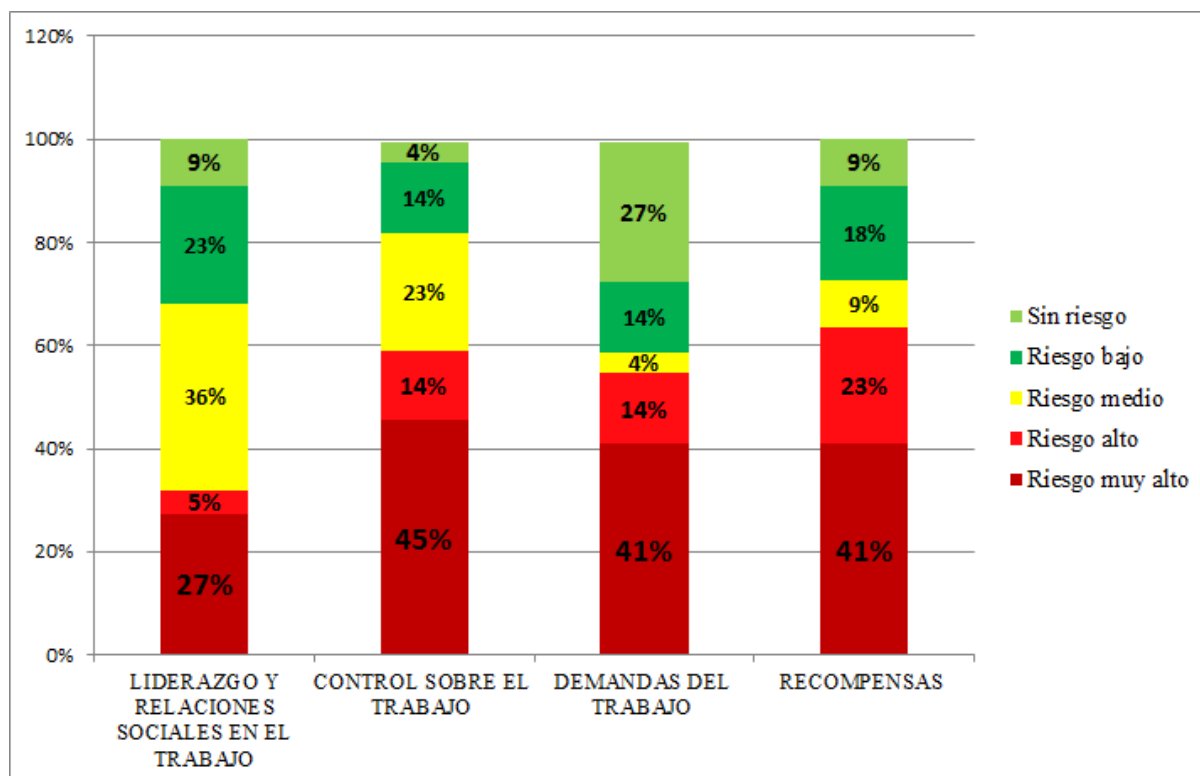
El cuarto y último dominio refiere a las recompensas o retribuciones que recibe el colaborador por contribuir al cumplimiento de una labor asignada.



Gráfica 11: Dominio: Recompensas.  
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 64% de las personas se encuentran en un nivel de riesgo elevado (41% riesgo muy alto y 23% riesgo alto), lo que significa que 14 de los 22 participantes, perciben que sus esfuerzos y lo que contribuyen a la organización no es reconocido ni reciben la compensación suficiente, en comparación con el 27 % que se encuentra en riesgo bajo o sin un riesgo.

En resumen, a los dominios anteriormente observados se encontró que:



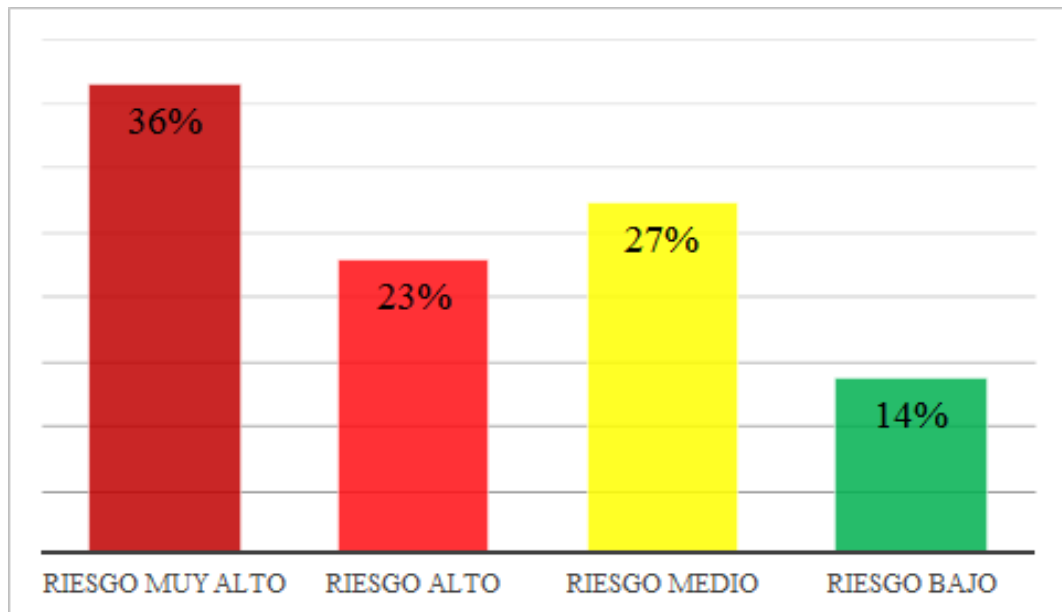
Gráfica 12: Dominios del Cuestionario de Riesgo Intralaboral Forma A

Fuente: Elaboración propia.

El dominio que genera un riesgo muy alto es control sobre el trabajo con un 45%, seguido de demandas del trabajo y recompensas que se encuentran en el 41%, además el dominio liderazgo y relaciones sociales puntúa un 36% de riesgo medio y es el dominio que menos presenta un riesgo muy alto con un 27%. Es decir que los dominios a tener más en cuenta es recompensas por tener el 64% de riesgo entre muy alto y alto, seguido de control sobre el trabajo con un porcentaje del 59%, estos dos dominios pueden indicar que el trabajador primero perciba poco gusto con la tarea que está realizando y además no recibe un reconocimiento por parte de la organización y segundo que no tengan un control sobre su labor y esto obstaculice su eficiencia en la empresa.

### **Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

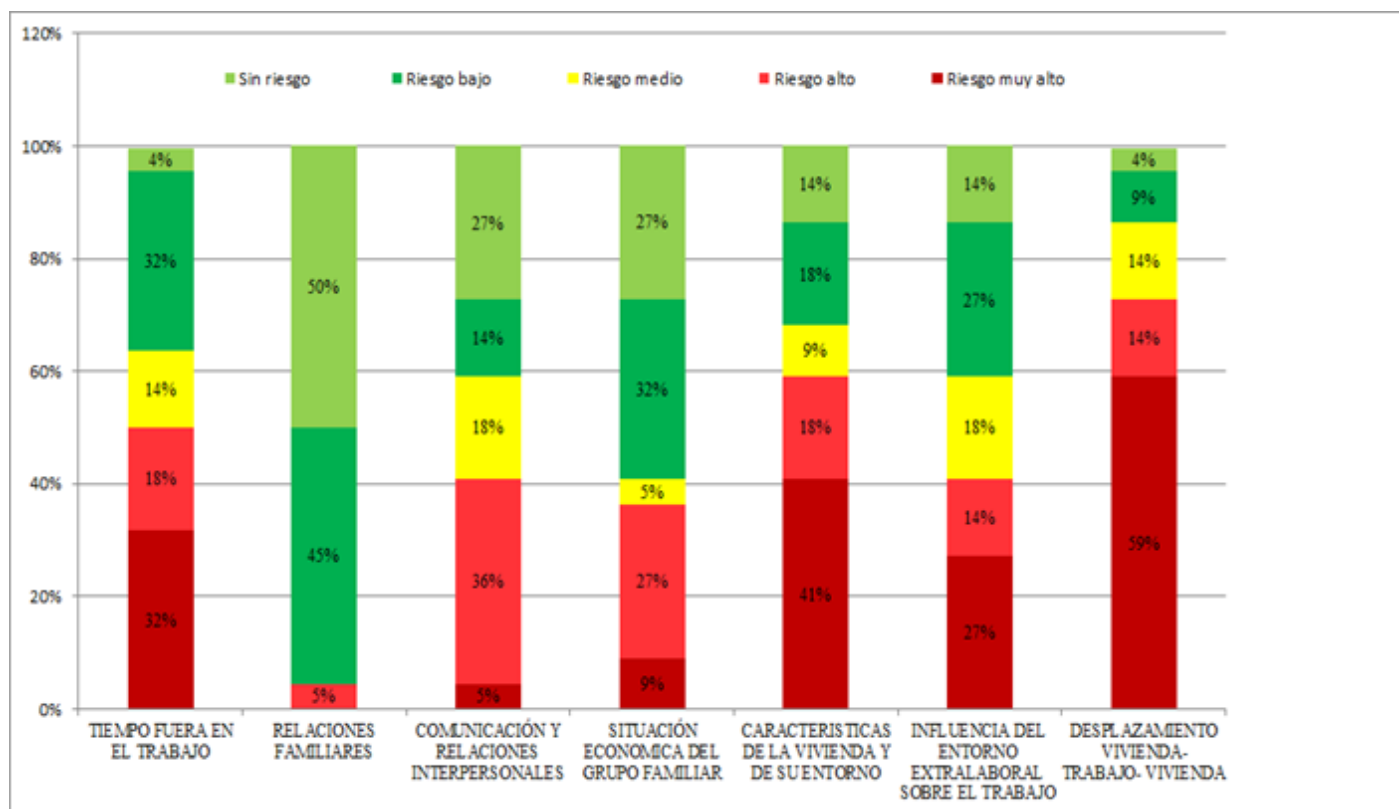
A continuación se identifica de manera general los niveles de riesgo de las dimensiones extralaborales.



Gráfica 13: Niveles de riesgo en factores extralaborales.  
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que diferentes situaciones de la vida extralaboral producen un riesgo muy alto y alto en un poco más de la mitad de la población (13 personas), lo que puede llegar a interferir con labores dentro de la organización.

Para el análisis de los resultados asociados a los riesgos psicosociales extralaborales se toman 7 dimensiones: Tiempo fuera del trabajo, relaciones sociales, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda; estas dimensiones categorizan cada uno de los aspectos relevantes del entorno extralaboral que pueden generar estrés.



Gráfica 14: Dimensiones extralaborales y niveles de riesgo  
Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión: Tiempo fuera en el trabajo el 32% evidencian riesgo muy alto y 18% alto, contemplando tener poco tiempo de la semana fuera de su espacio laboral.

La dimensión de relaciones familiares no genera un riesgo ya que se encuentra por encima del 90%, esto puede indicar la conformidad con sus relaciones sin haber afectaciones y por el contrario manteniendo un margen de un espacio positivo fuera de su trabajo.

Igualmente, en la comunicación y relaciones interpersonales no se presenta riesgo representativo, considerando que solo el 5% lo percibe como un riesgo muy alto a comparación de otros dominios.

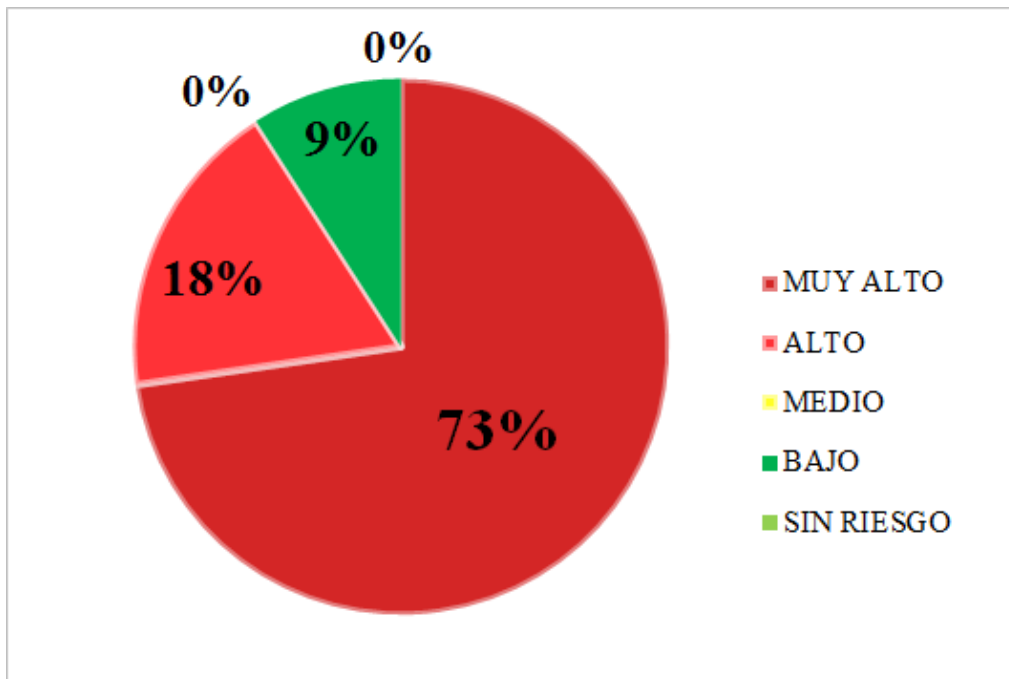
Además, en la situación económica del grupo familiar es significativo mencionar que no se encuentra en riesgo la población, minimizando preocupaciones por cuestiones relacionadas con el dinero.

La quinta dimensión hace referencia a las características de la vivienda y el entorno; el 41% de la población se encuentra en un riesgo muy alto, se puede deducir que las condiciones físicas de su residencia no es la mejor para su descanso, de igual manera se evidencia poca tranquilidad asociada al ambiente cercano, pero este no llega a ser un riesgo alto para más del 27% de población, por tal motivo la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo genera un riesgo medio en el 18%, bajo el 27% y el 14% no presenta ningún riesgo.

La última dimensión y más relevante por los resultados obtenidos, hace referencia al desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda, donde el 59% se encuentra en un nivel de riesgo muy alto. Según Oróstegui (2017) viajar en transporte público colectivo consume, en promedio, 1,5 veces más tiempo entre 3 a 4 horas diarias, que movilizarse en automóvil y casi el doble que en motocicleta. Analizando el porcentaje y teniendo en cuenta que al paso de los días aumenta el flujo de personas que transitan en transporte público e igualmente más medios de transporte tanto particulares como públicos, el caos seguirá manteniéndose, la inconformidad de parte de las personas especialmente las que transitan diariamente hacia su lugar de trabajo.

### **Cuestionario de estrés**

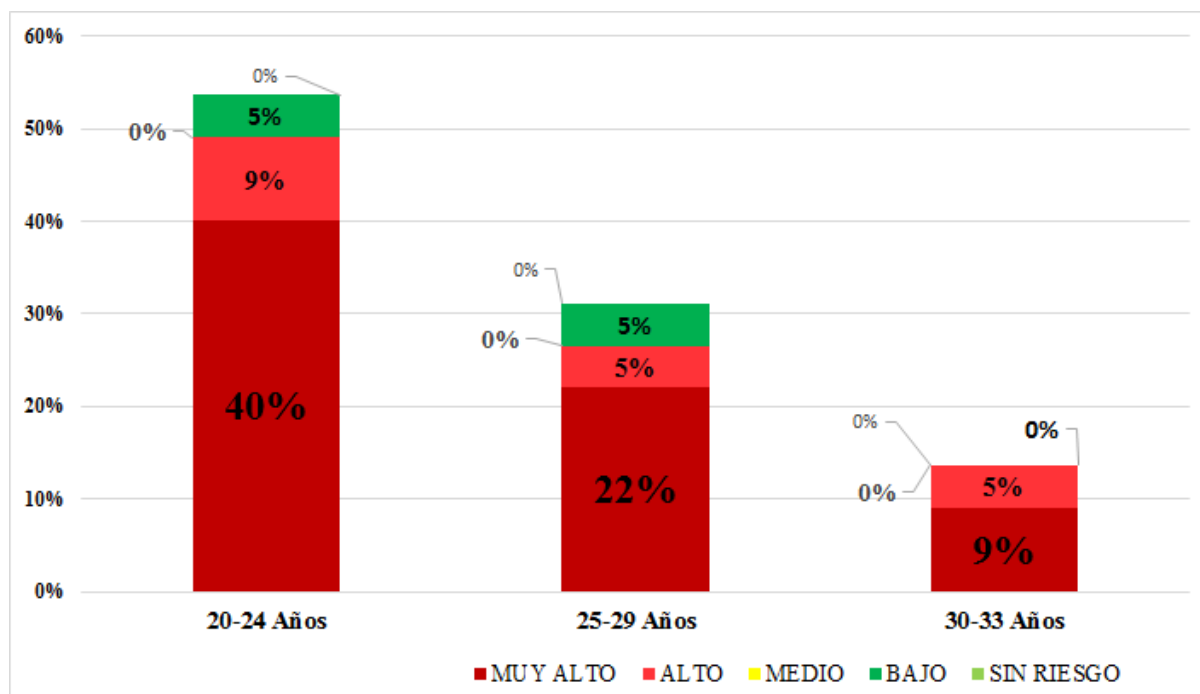
El cuestionario de estrés pretende evidenciar de manera general los niveles que puede experimentar la población.



Gráfica 15: Niveles de estrés.  
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 73% de la población experimenta niveles muy altos de estrés, esto correspondiente a 16 personas de la población, donde manifiestan tener dolores musculares, dolores de cabeza, cansancio y otros cambios que pueden llegar a ser síntomas de estrés, seguido de esto 4 personas se encuentran en riesgo alto de estrés (18%) y 2 personas (9%) tienen niveles bajos de estrés.

Por otro lado, podemos diferenciar el nivel de estrés por rango de edades:



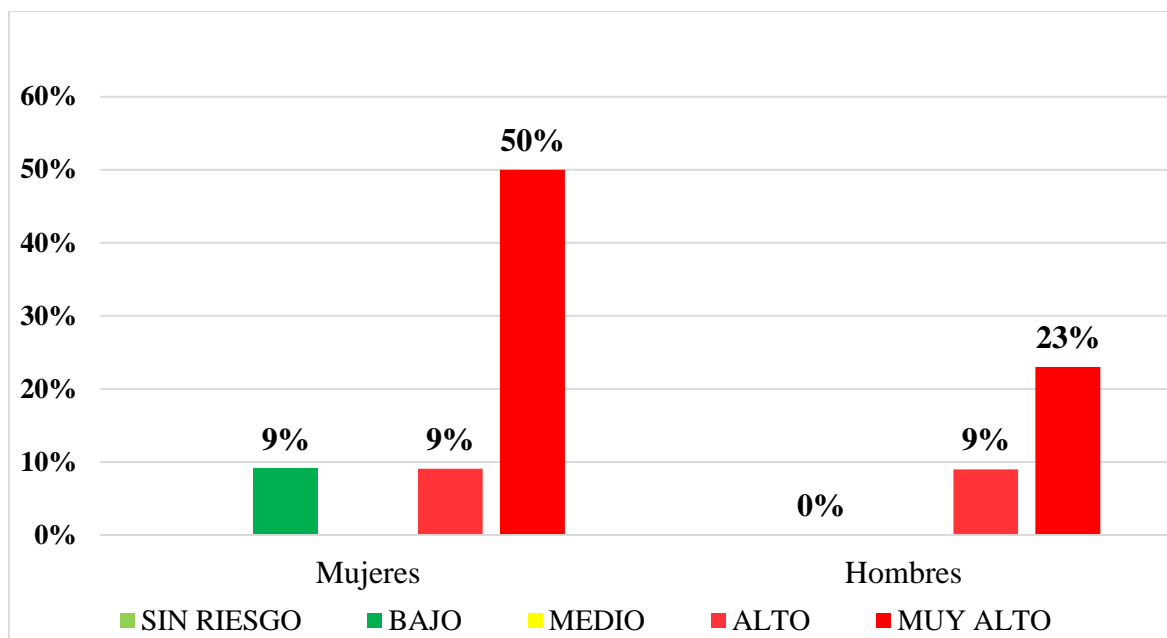
Gráfica 16: Nivel de estrés por edades

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que las personas que experimentan niveles de estrés muy altos son las que tiene un rango de edad entre los 20 y 24 años, con un porcentaje de 40% correspondiente a 9 personas, sumado a esto 2 personas (9%) se encuentran dentro del nivel de riesgo alto, es decir, la mitad (11 personas) de la población que corresponde a este rango de edad se encuentran en nivel muy alto y alto de estrés.

El aumento del estrés entre los jóvenes, en muchos casos, tiene que ver con las características propias del entorno, incertidumbres, pensar en consecuencia, condiciones de un estilo de vida moderna.

Así mismo, es importante conocer el nivel de estrés por género, la gráfica 17 muestra los niveles de riesgo por géneros.

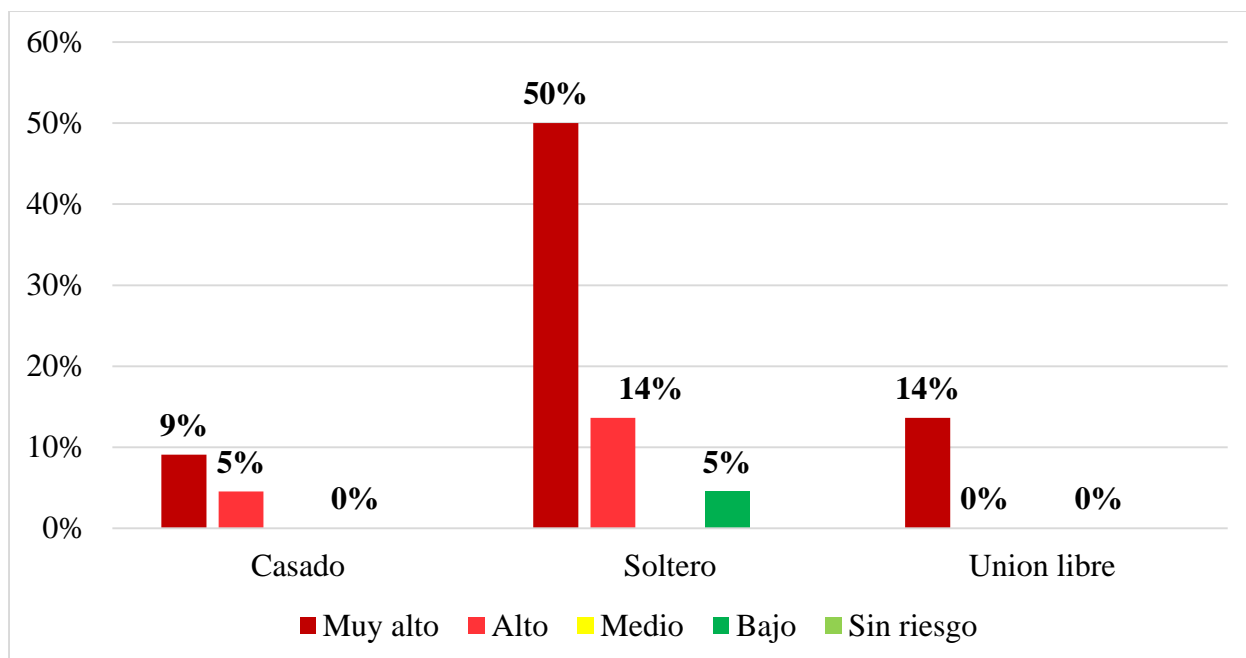


Gráfica 17: Niveles de estrés por género.  
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica se puede evidenciar que las mujeres tienen estrés en riesgo muy alto y alto en un porcentaje del 59% lo que corresponde a 13 mujeres, los hombres presentan niveles de estrés en riesgo muy alto con el 23% (5 hombres) y riesgo alto con un 9% equivalente a los 2 hombres.

De acuerdo con esto Fernández y Martínez (como se citó en González y Pérez, 2016), afirma que “las mujeres están sometidas a altos niveles de estrés por los largos horarios de trabajo para cumplir con la exigencia que impone el mercado laboral y el trabajo familiar” (p.115). Esto destaca los resultados encontrados donde las mujeres deben cumplir con la carga laboral que exige ser parte del área de selección de la empresa de telecomunicaciones y así mismo llegar a su casa a realizar las labores domésticas, obteniendo menos descanso lo que puede provocar altos niveles de estrés.

Es importante reconocer los niveles de estrés según el estado civil de cada participante.

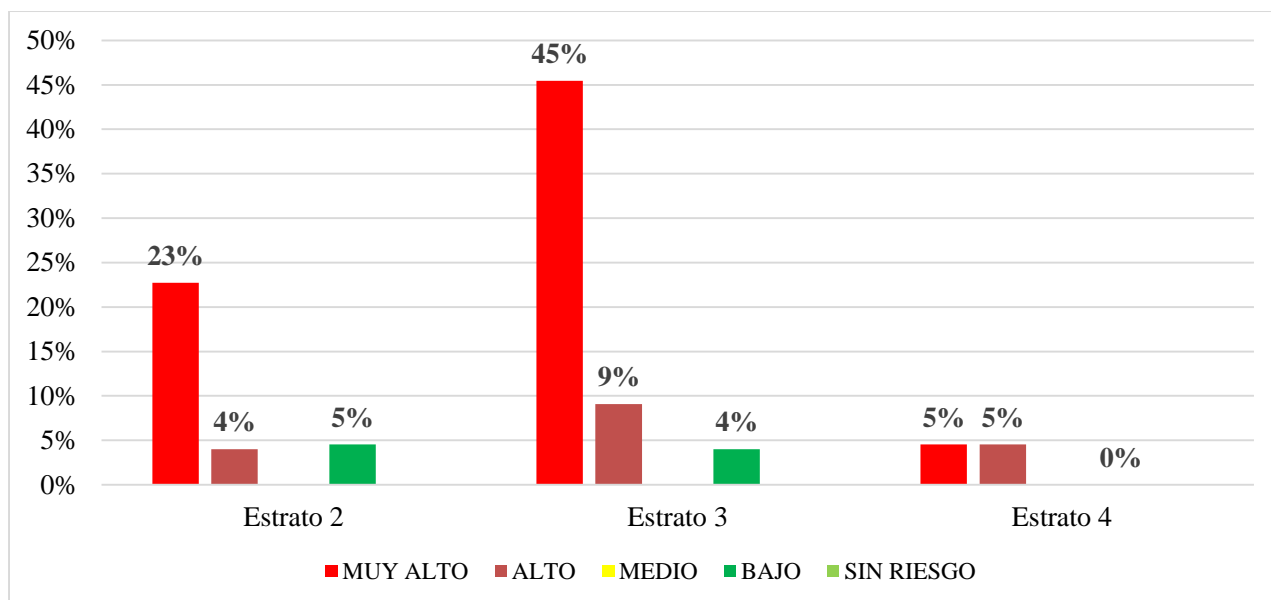


Gráfica 18: Niveles de estrés por estado civil.

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 68% de los encuestados son solteros, mientras el 18% se encuentran en una relación de unión libre, por último y con menos porcentaje el 14% se encuentran casados, al relacionarse con el estrés, el 50% de los solteros se encuentran en un riesgo muy alto, seguido de las personas en unión libre con un 14% de riesgo muy alto y con el puntaje más bajo, los casados con un 9% de riesgo muy alto. Según la Revista científica Infobae (2017) “Las personas solteras se estresan más que las casadas, ya que sus niveles de cortisol, la hormona que se libera en situaciones de estrés, son considerablemente inferiores” (p.2). Si bien algunos prefieren no comprometerse, también existen personas que uno de sus propósitos es constituir legamente su unión con alguien más, el impacto que esto genera en la salud física y específicamente emocional puede influir según el estado civil.

A continuación se evidencian los niveles de estrés por estrato socioeconómico.

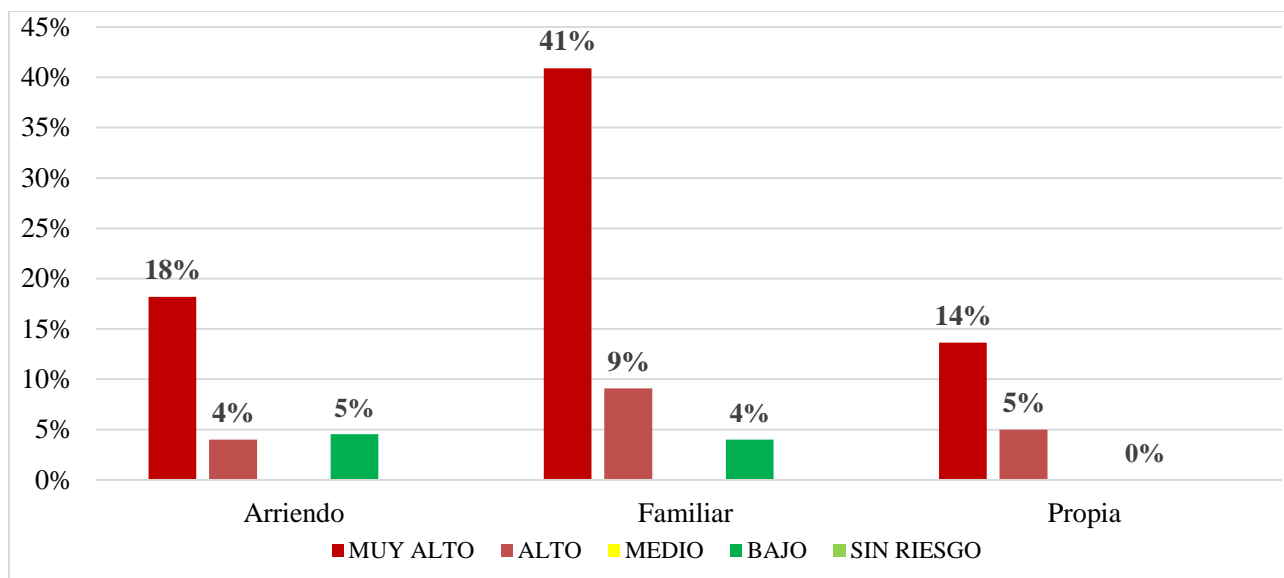


Gráfica 19: Niveles estrés por estrato socioeconómico.  
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el estrato con mayor nivel de estrés es el estrato 3 con un 54% (12 personas) correspondiente a de riesgo entre muy alto y alto seguido del estrato 2 con un porcentaje de 27% (6 personas)

Es así como Scott (como se citó en Correa, 2010) afirma que “personas de menor estratos socioeconómico pueden experimentar mayores niveles de estrés mientras que en los más ricos los resultados podrían variar por varias razones tales como el hecho de percibir una mejor remuneración produce un mayor control personal y emocional” (p.39). Como se evidencia en los resultados los estrados dos y tres presentan más niveles de estrés que las personas que están en un nivel socioeconómico más alto, en este caso lo que se encuentran en estrato 4.

En relación a los niveles de estrés según el tipo de vivienda se registró lo siguiente:

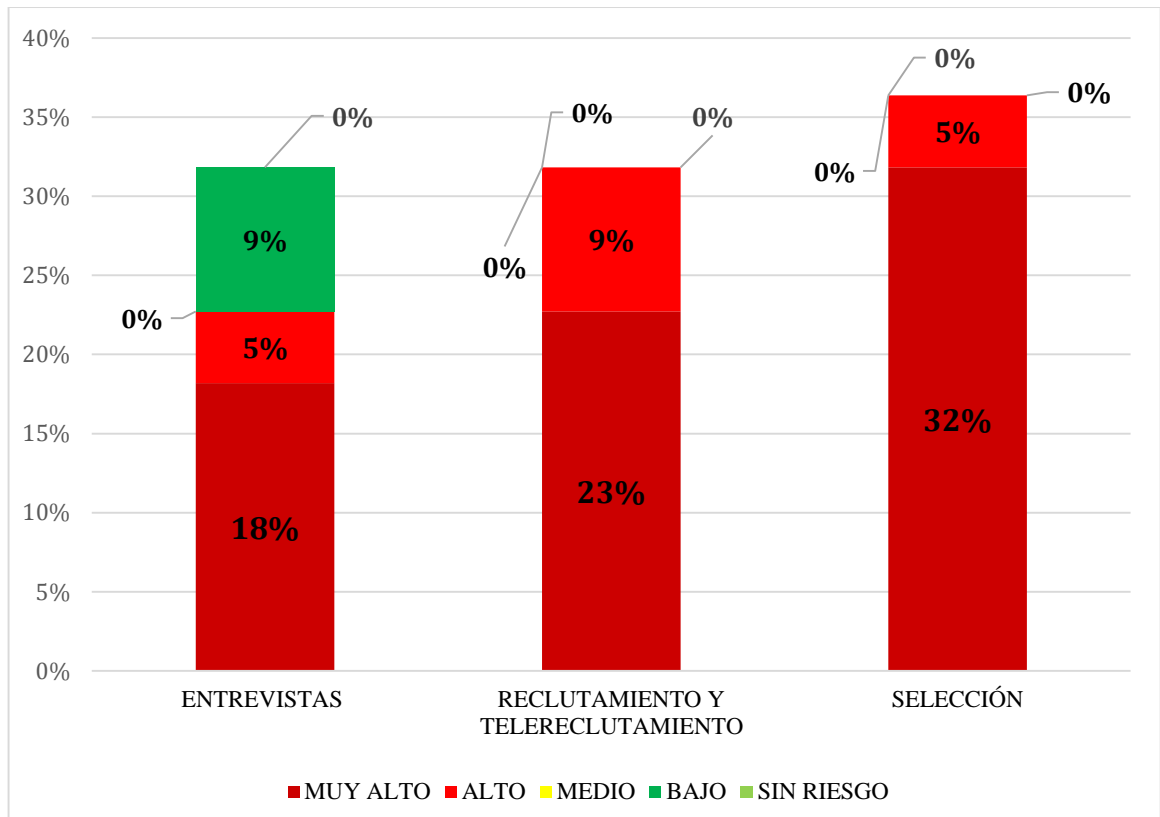


Gráfica 20: Nivel de estrés según tipo de vivienda.

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que del 54% de la población que vive en casa familiar el 41% tienen un riesgo muy alto de estrés, el 27% viviendo en arriendo se encuentran en un 18% riesgo muy alto y por último de los psicólogos con vivienda propia correspondientes al 18%, el 14% detectan un nivel de riesgo muy alto. Teniendo en cuenta esto Barrón (2014) encontró en su estudio, habitabilidad de la vivienda y estrés que “algunas variables ambientales (temperatura, hacinamiento, ruido, privacidad, profundidad, entre otras) de las viviendas influyen en los niveles de estrés percibido” (p.4). En estos espacios que el individuo genera fuera del trabajo, también llegan a interferir con factores estresantes agentes que generan información o acciones poco deseables.

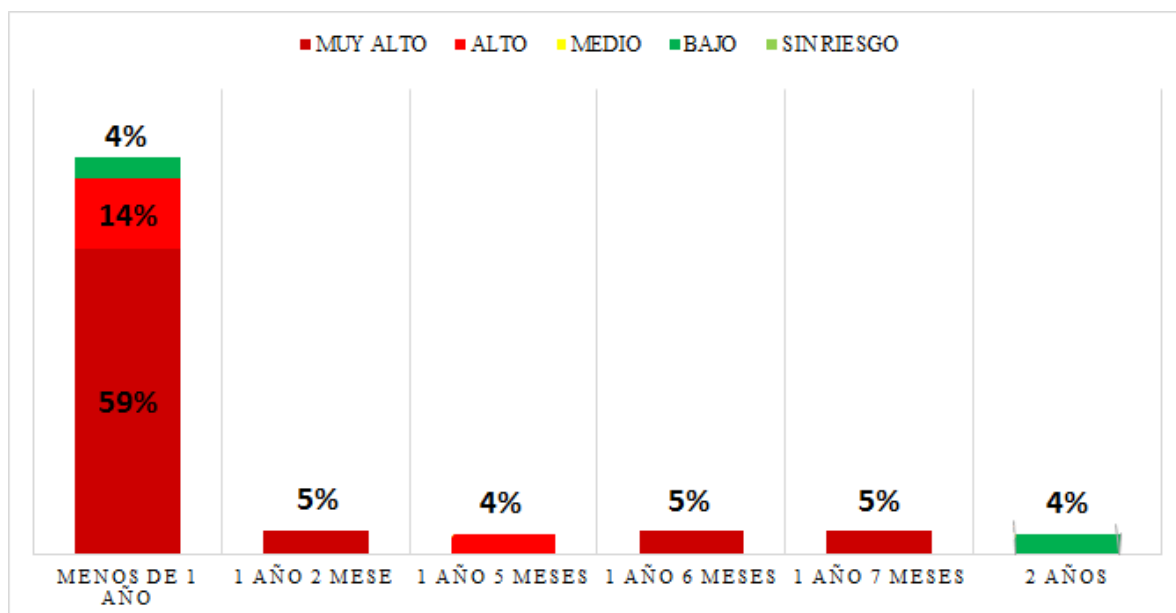
En este apartado es importante conocer el nivel de estrés en relación a las sub áreas de trabajo en la que se encuentra cada participante.



Gráfica 21: Nivel de estrés por sub áreas.  
Fuente: Elaboración propia.

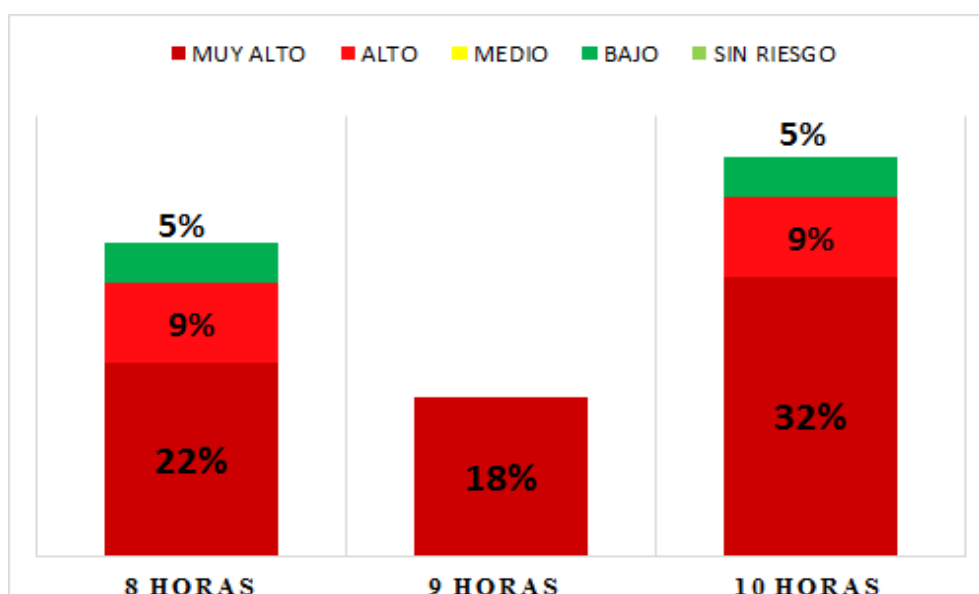
Se observa que la sub área donde se experimenta un nivel muy alto y alto de estrés es selección correspondiente a 8 personas de 22, seguido de reclutamiento y el telereclutamiento con 7 personas, esto se puede ver relacionado con sentimientos de sobrecarga de trabajo y las diferentes responsabilidades del área.

En relación a la antigüedad en la empresa se registró lo siguiente:



Gráfica 22: Nivel de estrés por antigüedad en la empresa  
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 77% de población que corresponde 17 trabajadores tiene un tiempo de antigüedad en la empresa inferior a un año y presentan niveles de estrés muy altos con el 59%, alto con el 14% y bajo con el 4%, los trabajadores que superan el año pero aún no cumplen dos años de labor se encuentran en un rango muy alto y alto de niveles de estrés, mientras que el 4% que ya supera los dos años de antigüedad presenta niveles de riesgo bajos.



Gráfica 23: Nivel de estrés según horas diarias de trabajo establecidas.  
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede evidenciar que 9 participantes que corresponde al 41% de la población presentan niveles de riesgo muy alto y alto al trabajar 10 horas diarias, en contraste con solo el 5% que se encuentra en riesgo bajo; las personas que trabajan 8 horas presentan un riesgo muy alto y alto en menor porcentaje de 31% y el 18% restante que tiene una jornada laboral de 9 horas registra niveles muy altos de estrés. Es decir, “las largas jornadas de trabajo afectan negativamente tanto la vida profesional, como la social y familiar de los individuos” (Costa, Fernández, Rotenberg y Harter, 2013 p. 2). Lo que nos indica que las jornadas laborales establecidas por la empresa son un factor de riesgo que genera estrés.

## **Discusión y conclusiones**

El objetivo de esta investigación se ha centrado en describir los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés de los psicólogos del área de selección de la empresa de telecomunicaciones.

Es una empresa líder mundial en el mercado de servicios multicanales por medio del contact center, el cual ofrece servicio al cliente por medio de correos electrónicos, mensajes de texto, páginas web y vía telefónica.

Es de gran importancia hablar primero del porque la población a estudiar, es vista como un grupo de personas neutras, sin algún tipo de emoción negativa para con los demás. Pero eso no significa que el psicólogo, en su vida privada, sepa siempre y en todo momento cómo relacionarse con los demás. Como se mencionó, el psicólogo también puede ser víctima de sus emociones, del cansancio acumulado y de sentimientos contrapuestos, y lo más probable es que la empatía que demuestra en su ejercer no consiga llevarla al 100% en su vida diaria, es un ejercicio agotador que todo psicólogo debe asumir. (Catalán, 2013, párr. 9). Es claro que los psicólogos poseen herramientas para sobrellevar circunstancias de su diario vivir, pero por encima de todo, es un ser humano con sentimientos y emociones, que no por su profesión, puede negarse a experimentar tensión en momentos desagradables.

Los psicólogos que ejercen su profesión en la selección de personal no solo deben tener conocimiento acerca de la empresa o la psicología organizacional, deben ser capaces de responder a una necesidad de la corporación, haciendo uso de las competencias profesionales y poder alinear los objetivos de su cargo con el plan estratégico de la empresa.

Es así como la figura de los psicólogos es esencial en el funcionamiento de la empresa, una disminución en el rendimiento de su trabajo como consecuencia del estrés significa pérdidas para la organización y la dificultad para perseguir conjuntamente los objetivos.

Dando continuidad al análisis de los resultados expuestos anteriormente se logró dar cumplimiento al objetivo de describir e identificar los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés evidenciando que los dominios que se convierten en factores de riesgos, debido al contexto y dinámicas laborales, están relacionados con las recompensas, el control y autonomía y las demandas laborales.

En cuanto a recompensas, es el riesgo intralaboral que puntúa un nivel muy alto y alto con un porcentaje del 64%, es decir 14 personas de 22, este dominio hace referencia a las retribuciones que recibe el colaborador por el esfuerzo en su trabajo; un nivel muy alto de riesgo indica que los reconocimientos brindados por la organización no son acordes al esfuerzo que realiza el individuo, además no son entregados conforme al cumplimiento de objetivos o demandas empresariales dando paso a que se pierda la motivación y se limiten oportunidades de desarrollo a nivel profesional.

Por otro lado, se evidencio, al igual que el estudio realizado por Barrios, Moya y Suescún (2016) que el riesgo psicosocial intralaboral: Control y autonomía sobre el trabajo es un factor de estrés muy alto, lo cual significa que los trabajadores no cuentan con oportunidades de uso de habilidades y destrezas. Según el Ministerio de la Protección Social (2010), esto se fundamenta en dos aspectos: Primero el margen de decisión en el trabajo es restringido o inexistente, además el trabajo impide al individuo aplicar conocimientos y aptitudes principalmente porque en los procesos de cambio se llegan a ignorar los aportes de la persona, segundo la participación en capacitaciones y formación es limitada y las que se proponen no responden a las necesidades requeridas para un desempeño óptimo en el trabajo. Así mismo esto indica que los psicólogos del área de selección de la empresa de telecomunicaciones no tienen un margen de autonomía, y no cuentan con la suficiente claridad sobre las funciones que deben realizar para su desempeño laboral, son confusas y variadas y esto repercute en la entrega de resultados.

En cuanto al dominio de demandas se observa que las exigencias de cantidad de trabajo, carga mental, y emocional es una fuente de estrés debido a que no se cuenta con el tiempo disponible para cumplir con las labores asignadas, esto requiere un alto esfuerzo de concentración y atención, exponiendo al individuo al fracaso por no poder cumplir con la responsabilidad del cargo.

Lo anterior coincide con el modelo teórico de demanda y control de Karasek en el cual Arias et al. (2014) afirman, cuando se presenta altas demandas y un bajo control en el trabajo se genera estados de alta tensión provocando estrés en el individuo. La oportunidad de controlar las situaciones estresoras permite al trabajador generar ideas creativas, organizar la sobrecarga de tareas y poder optimizar tiempo y recursos.

Por otro lado se evidencia que el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo evalúa aspectos relacionados al liderazgo y el tipo de interacción social representa un nivel de riesgo medio y es necesario identificar oportunidades de mejora para la reducción del mismo, se demuestra que existe la posibilidad establecer contacto con otros individuos en pro de generar relaciones sociales óptimas; sin embargo se reduce la efectividad de la misma ya que el apoyo en el desarrollo de las labores conjuntas o relacionadas con tareas del área es limitado convirtiéndose en un aspecto con doble orientación, esto puede que no permita un desarrollo íntegro del individuo en el entorno social laboral.

Dando continuidad a los resultados, se evidencia en los factores extralaborales, que la dimensión que genera un riesgo muy alto es desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, el cual hace referencia a las condiciones de cómo el trabajador se traslada de su vivienda hacia el trabajo, teniendo en cuenta la comodidad del transporte y la duración del recorrido; se convierte en un factor de riesgo cuando el medio desplazamiento es incómodo, difícil de conseguir y el trayecto es de tiempo prolongado. Se considera que, según la información

anterior, en el trayecto de vivienda hacia el trabajo y viceversa se toma gran parte del día desgastando a las personas, utilizando horas que podrían ser usadas en actividades laborales, incluso en descanso, un reto para una ciudad que tiene millones de habitantes que se movilizan dentro y fuera de la ciudad.

Continuando así, la dimensión: Características de la vivienda y de su entorno también se convierte en fuente de estrés, donde el 59% de la población se encuentra en un riesgo muy alto y alto, esta dimensión refiere a las condiciones de la vivienda en cuanto a ubicación e infraestructura, lo que puede significar que las condiciones de la vivienda pueden ser escasas o desfavorecen el descanso y la comodidad los participantes, es posible que los participantes perciban que la ubicación de la vivienda o las condiciones de su entorno dificulte su acceso para llegar a tiempo y poder descansar.

El tiempo fuera en el trabajo registra un nivel muy alto de riesgo con un porcentaje del 32% debido a que la cantidad de tiempo destinado al descanso es limitada y puede llegar a afectar los espacios destinados para compartir con familia o amigos y atender responsabilidades personales lo que indica que, para responder de manera óptima a las exigencias laborales, el individuo necesita tiempo de descanso que le permita recuperar energía y motivación.

Por último, la dimensión influencia del entorno extralaboral en el trabajo, constituye una fuente de riesgo psicosocial debido a que situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar y en consecuencia el rendimiento en el trabajo y que a su vez pueden generar estrés. Esto genera una alerta en la necesidad de identificar y minimizar los riesgos externos al mundo laboral que pueden repercutir en el mismo.

Para desarrollar el estudio se hace énfasis en cuál sub área del departamento, bien sea reclutamiento y telereclutamiento, selección y entrevistas tiene mayores índices de estrés, siendo selección el área con un riesgo muy alto seguida por reclutamiento y

telereclutamiento y por último entrevistas. Teniendo en cuenta esto, se confirma lo que Moreno, Oliver y Aragonese mencionan en su investigación, especificando que los profesionales en las áreas directamente relacionadas con el servicio hacia las personas viven potenciado el estrés, sintiéndose limitados respecto a no poder mostrar su conocimiento y emociones en su totalidad, así mismo la carga laboral que existe en el área de selección no permite que el psicólogo pueda controlar y organizar su trabajo teniendo en cuenta la gran cantidad de personas que evalúa a diario. Por tanto, esta investigación permite evidenciar que el psicólogo como profesional de la salud aun siendo el apoyo para otras personas, también presenta niveles de estrés alto, por lo que se debe tener en cuenta en diversas investigaciones.

Según los resultados y la profundización teórica se evidencia que las personas pertenecientes al grupo entre 20 y 24 años presentan un nivel de estrés muy alto, a lo que puede estar relacionado con las pocas herramientas con las que cuenta el trabajador para afrontar los diferentes cambios en el entorno laboral o para responder a las exigencias del trabajo, los psicólogos jóvenes de la empresa están empezando su vida laboral y puede que al enfrentarse a diversas situaciones inciertas o tengan tareas complejas sea nula su capacidad de respuesta generando estrés a diferencia las personas que ya llevan más años de experiencia y tienen un rango de edad más alto lo que permite llevar un control sobre situaciones adversas.

Es relevante mencionar como la antigüedad en el trabajo puede ser un factor de riesgo principalmente en los trabajadores que aún no cumplen un año de vinculación en la empresa, lo cual quiere decir que los nuevos integrantes tienen que enfrentarse a retos inesperados en el trabajo. Una de las investigaciones abordadas sobre el tema fue el de Güilgüiruca, Meza, Góngora y Moya (2015), donde resalta que los colaboradores con menor antigüedad perciben menor autonomía y menos posibilidades de ascender, es así

como llega a afectar su vida personal, respaldando los resultados evidenciados en la presente investigación, donde el 77% de la población no llega a tener más de un año de antigüedad reiterando que hasta ahora están conociendo la organización y que al relacionarse con los procesos de la empresa, las personas se resisten al cambio, conocen nuevas formas de trabajo y se ven obligados a adaptarse a un ritmo laboral ya impuesto.

Adicionalmente, en relación a la duración de la jornada laboral se evidencia que entre más horas de trabajo se genera más estrés, ya que no permite tiempos de distracción y ocasiona que el trabajo se vuelva monótono y repetitivo, además de afectar la salud y motivación del trabajador. Ante estas condiciones laborales y dicha exposición a riesgos psicosociales, la organización debería estar en capacidad de responder con una parcial atención porque de no hacerlo se generarán consecuencias que se traducen en pérdidas, no sólo del empleado, sino también de la empresa, como aumento en la rotación, disminución en la productividad, reprocesos, pérdidas económicas, poca rentabilidad debido a una mala imagen corporativa entre otras.

Teniendo en cuenta el bienestar y las pautas de afrontamiento de los colaboradores al exponerse a factores de riesgo intralaborales de la organización este nivel de resultados pueden ser sinónimo de insatisfacción en el trabajo y cambios comportamentales, provocando alteración en la salud y desempeño laboral.

En conclusión, analizado los resultados obtenidos de la aplicación de la Ficha de Datos Generales, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A), Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales y Cuestionario para la Evaluación de Estrés Tercera Versión, se evidenció que los psicólogos desempeñan una labor dirigida a las personas, teniendo en cuenta que se encuentran expuestos a condiciones detonantes de estrés y dentro de las áreas de trabajo se manifiestan malas condiciones laborales como lo son sobrecarga de trabajo, horario extenso, limitación del tiempo, ausencia de pausas activas,

poco apoyo de parte de compañeros, directivos o personas al mando, ordenes poco claras y variadas interfiriendo incluso con sus ocupaciones personales y falta de tiempo para con su entorno extra laboral e incluso malas condiciones físicas respecto a las instalaciones; aun así, con porcentajes tan significativos la empresa no manifiesta interés en generar cambios que disminuyan la exposición a factores de riesgo y se limita la posibilidad de mitigar los niveles de estrés.

## **Recomendaciones**

Los niveles registrados demuestran que más de la mitad de los psicólogos del área de selección se encuentran expuestos a factores de riesgo que pueden generar estrés, por tal motivo es importante implementar un plan de acción y prevención que permita la optimización de procesos y la calidad de vida de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones.

Es importante que, en muchos espacios empresariales, sin importar el cargo o función se aplique la batería, ya que además de ser una herramienta completa que aporta datos específicos, permite a la organización evaluar la gestión que está realizando. Es de relevancia que se siga indagando y conociendo el impacto de los riesgos psicosociales en los psicólogos, ya sea en características laborales o condiciones del día a día, y cómo estos pueden ser causantes de estrés en el contexto laboral.

Los psicólogos reflejaron niveles muy altos de estrés, esto indica que la empresa se ve obligada a encargarse de la mitigación del diagnóstico descubierto como lo estipula la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social en la cual se establecen en el Artículo 13 los criterios mínimos para la intervención de los factores psicosociales; estos estipulan que dicha actuación es un compromiso de la gerencia o dirección de la empresa, que debe contar con la participación de todos los trabajadores y estar dirigida a la disminución de factores de riesgo psicosociales dando prioridad a los que generan efectos negativos sobre el trabajo y los colaboradores.

El plan de acción determinado se divide en un proceso de tres pasos que permite la realización de acciones que integran programas de mejoramiento continuo y de salud ocupacional, su efectividad se debe evaluar con un sistema de medición que evidencie su impacto en los trabajadores y procesos de la empresa, esto permite un control del

funcionamiento del plan de acción. La figura 2 enseña el procedimiento para la reducción de niveles de estrés.

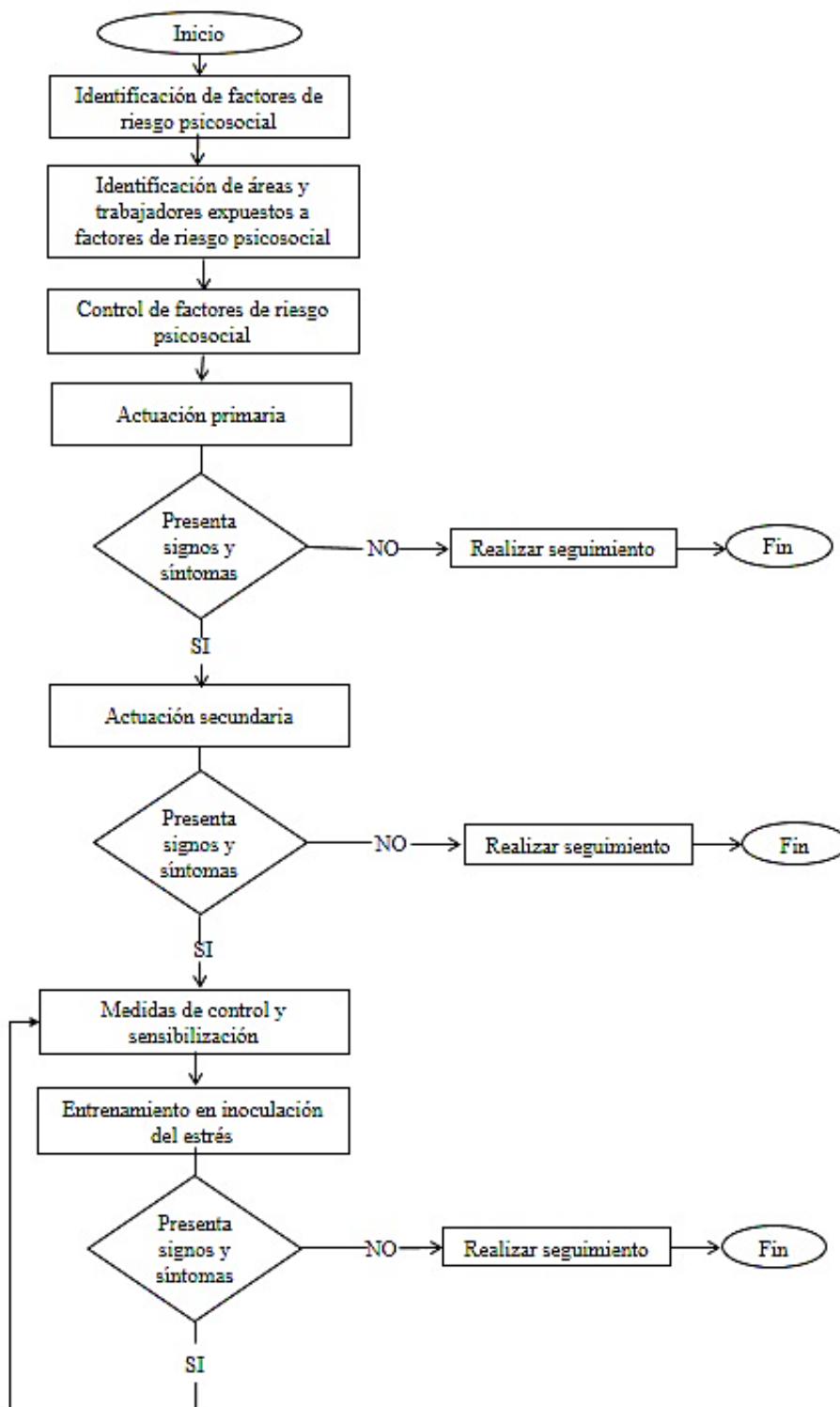


Figura 2: Flujograma del plan de acción  
Fuente: Elaboración propia

La primera fase del proceso hace referencia a reconocer los factores de riesgo en la organización y a generar el control debido en orden de prioridades, Así, “La dirección de la empresa debe establecer una política de identificación y prevención de los peligros más significativos” (Ministerio de trabajo, 2016 p. 16). El cual invita a hacer los cambios necesarios en las condiciones laborales que estén generando malestar e insatisfacción a los colaboradores y a identificar los trabajadores directamente afectados. El control debe estar orientado a la mejora de la gestión organizacional, las condiciones de la tarea, relaciones sociales en el trabajo y la jornada laboral ya que son factores de riesgo ocupacionales (Ministerio de trabajo, 2016). En este caso se deben gestionar cambios primordialmente en las recompensas que la empresa otorga al colaborador ya que el reconocimiento no es suficiente para retribuir el esfuerzo de los mismos, el segundo campo donde la empresa debe actuar es el de control y la demanda, permitiendo al trabajador ser autónomo en el desarrollo de sus funciones y al mismo tiempo distribuir de manera óptima la carga laboral, lo cual además de generar satisfacción en los trabajadores y fomentar el liderazgo, mejoraría la productividad o entrega de tareas oportunas. En ese orden el tercer campo de actuación hace referencia a impartir liderazgo y buenas relaciones sociales en el área de trabajo.

La segunda fase que hace referencia a la gestión de actuación primaria incluye la realización de psicoeducación con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a diversas situaciones “la psicoeducación aporta información, sensibiliza sobre la problemática y orienta para la prevención” (Ministerio de trabajo, 2016 p. 16).

Esta técnica debe formar parte de un programa frecuente y realizarse de manera conjunta con los cambios en las condiciones de trabajo enunciados en la primera fase. La psicoeducación se puede impartir mediante medios electrónicos, plegables, talleres, foros, entre otros, siempre y cuando éstos se realicen dinámicamente y garanticen un aprendizaje continuo y significativo que permitan a la persona reconocer capacidades a desarrollar en la

situación problema, así como aprender a interpretar de forma adecuada las relaciones entre ellos. Es así como la psicoeducación “permite brindar a los pacientes la posibilidad de desarrollar, y fortalecer sus capacidades para afrontar las diversas situaciones de un modo más adaptativo” (Bulacio, Vieyra, Álvarez y Benatuil, 2004, p.248). Permitiendo que el trabajador mejore su bienestar y calidad de vida.

Las actividades a realizar incluyen capacitaciones, talleres y foros donde la psicoeducación se imparta desde temas como:

- Liderazgo y toma de decisiones: Ayudar al trabajador y a su equipo de trabajo a estar en un ambiente de colaboración, respeto y motivación, para generar un alto desempeño transmitiendo entusiasmo para cumplir con las metas de la persona y de la organización.
- Gestión del tiempo: Enseñar al colaborador a planear y organizar sus actividades efectivamente estimando márgenes de tiempo y fechas límite de entrega lo que contribuye a la consecución de las metas, así mismo desarrollar planes de contingencia anticipándose a posibles obstáculos que se puedan presentar.
- Realización de pausas activas y ejercicios mentales: Realizar ejercicios físicos y mentales en un lapso de tiempo de la jornada laboral con el fin de recuperar energía, refrescar la mente, reducir la tensión muscular, disminuir la sensación de fatiga, mejorando la atención y concentración.
- Manejo del trabajo bajo presión: Orientar al trabajador a desarrollar habilidades que le permitan adaptar su método de trabajo para adecuarse a los cambios en la organización potenciando la capacidad para regular emociones según lo demande la situación.

- Comunicación asertiva: Enseñar al trabajador a expresar lo que piensa, siente y desea, utilizando adecuadamente pautas de comunicación para recibir y emitir información, intercambiar ideas y opiniones permitiendo la mejora de las relaciones con su equipo de trabajo.
- Hábitos sanos de alimentación y descanso: Motivar la práctica de rutinas adecuadas de descanso y alimentación con el fin de promover conductas de autocuidado y el bienestar personal.

Estas actividades permiten que el trabajador pueda aplicar estrategias de reacción ante situaciones estresoras para mejorar la calidad de vida laboral.

A continuación, se presenta la tabla 6 que resume el objetivo y actividades de la actuación primaria.

| <b>Fase</b>        | <b>Objetivo</b>  | <b>Medición</b> | <b>Efectividad</b>   | <b>Actividades a realizar</b>       |
|--------------------|--|-----------------|--|-------------------------------------|
| Actuación primaria | Implementar actividades dirigidas a modificar actitudes o respuestas frente a diversas situaciones | Alcance         | Número de trabajadores capacitados/<br>Total de trabajadores a capacitar | Talleres<br>Capacitaciones<br>Foros |
|                    |  | Cumplimiento    | Número de actividades realizadas/ Total de actividades programadas       |                                     |
|                    |  | Resultado       | Número de trabajadores que aprueban la evaluación de psicoeducación      |                                     |

Tabla 6: Actuación primaria.  
Fuente: Elaboración propia.

La tercera fase implementa la actuación secundaria, dedicada principalmente a los trabajadores que presentan niveles de estrés alto y muy alto, ésta maximiza las medidas de control y sensibilización, incluye cursos de entrenamiento para la inoculación del estrés cuya meta es enseñar al trabajador a manejar respuestas físicas y psicológicas provocadas por factores de riesgo. “La inoculación del estrés consiste en utilizar a los pacientes como colaboradores para recoger datos que les llevarán a reconocer señales de baja intensidad y aprender a interrumpir y cambiar tales pautas de conducta engendradora de estrés”. (Meichenbaum, 1987 p. 7). Estas estrategias refuerzan las fortalezas, los recursos y las habilidades propias del individuo para así evitar sentimientos de frustración y que pueda contribuir a su propia salud y bienestar.

La inoculación del estrés es una técnica práctica que “combina elementos de enseñanza didáctica, discusión socrática, reestructuración cognitiva, resolución de problemas y entrenamiento en relajación, ensayos conductuales e imaginados, auto registro, auto instrucciones y auto reforzamiento, así como intentos de lograr cambios del entorno” (Meichenbaum, 1987 p. 22). Es decir, es una técnica que permite la posibilidad de utilizar diversos métodos de enseñanza integrando dinámicas poco comunes con el aprendizaje significativo.

La inoculación del estrés categoriza las estrategias de afrontamiento en los siguientes tres grupos principales: Primero las técnicas de relajación tienen el objetivo de enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación de respuestas fisiológicas como la tensión muscular, segundo las técnicas cognitivas, hacen referencia a la modificación de pensamientos distorsionados y negativos que conllevan al individuo a percibir una situación como amenazadora, por último las técnicas de respiración, vistas como un control interno que ayuda al individuo a concentrarse, disminuir la ansiedad, y regular emociones (Tarradellas, 2008). Esto permite que el trabajador no solo utilice estas



## Referencias

- Andía, Y., Flores, G., Humanchumo, H., Inche J., López M, Vizcarra M. (2003) Paradigma Cuantitativo: Un enfoque Empírico-Analítico. *Industrial Data*, 6. 23-37
- Arias, W., Montes, I., y Masías, M. (2014). El modelo demanda control de Karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de arequipa. *Psicol*, 16 (1), 64-77
- Arribas, M. (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control apoyo social) y alteraciones en la salud: una revisión de la evidencia existente. *Enferm Intensiva*, 18 (4) ,168-81.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista con-ciencia*, 2 (1), 115-124.
- Barrón, M. (2014). Habitabilidad de la vivienda, estrés y violencia familiar. *Psychology*, 2:1, 3-14. DOI: 10.1174/217119711794394644
- Barrios, C., Moya, A. y Suescún, D. (2016). *Relación entre riesgo psicosocial intralaboral, estrés y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud mental*. (Tesis de especialización). Pontificia universidad de Javeriana, Bogotá D.C.
- Beltrán, A. (2014) Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012 (Tesis de maestría). Universidad del rosario, Bogotá D.C.
- Benavides, A., Moreno, B., Garrosa, E., y González, J. (2002). La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: “inventario de burnout de psicólogos”. *Clínica y salud*, 13 (3), 257-283.
- Beleño y Ucros. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad De La Costa cuc en el 2014* (Tesis de maestría). Universidad de la costa CUC, Barranquilla.
- Bulacio, J., Vieyra M., Álvarez D., y Benatuil D. (2004). El uso de la psicoeducación como estrategia terapéutica. (*XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología*). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Camargo, B. (2010). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17 (2), 78-86.

- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H. y Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*. 21(2), 365-392.
- Catalán, S. (2013). Los psicólogos no somos súper-humanos [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.siquia.com/2013/11/los-psicologos-no-son-super-humanos/>
- Charria, O. Sarsosa, P. y Arenas, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29 (4), 380-391.
- Código Sustantivo del Trabajo. Ministerio de Trabajo de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 05 de agosto de 1950. Recuperado de <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>
- Contreras, R. (2013). *Mi rebelde con-sentido Padres deficientes- Hijos desafiantes*. Recuperado De: [https://books.google.com.co/books?id=bMts9nxt08C&pg=PA59&dq=estado+de+confort+de+jovenes+en+las+casas+de+sus+padres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit\\_Jvhx97aAhUEq1kKHaNCP0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=estado%20de%20confort%20de%20jovenes%20en%20las%20casas%20de%20sus%20padres&f=false](https://books.google.com.co/books?id=bMts9nxt08C&pg=PA59&dq=estado+de+confort+de+jovenes+en+las+casas+de+sus+padres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit_Jvhx97aAhUEq1kKHaNCP0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=estado%20de%20confort%20de%20jovenes%20en%20las%20casas%20de%20sus%20padres&f=false)
- Contreras, C., Gutiérrez, A., Hernández, L. y Molina, T. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 24(2), 353-360. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16711589019.pdf>
- Correa, M. (2010). Índice de reactividad al estrés según estratos socioeconómicos, en sujetos residentes en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, Venezuela. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma De Madrid, Venezuela
- Costa, J., Fernández, L., Rotenberg, L., y Harter, L. (2013). Jornada de trabajo y comportamientos de salud entre enfermeros de hospitales públicos. *Revista Latino-Am. Enfermagem*, 21 (5), 8 pantallas.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. (2005). Estratificación socioeconómica para servicios públicos domiciliarios. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/servicios-de-informacion/estratificacion-socioeconomica#preguntas-frecuentes>
- Decreto 1477. Ministerio de Trabajo de La República de Colombia, Bogotá, Colombia, 05 de Agosto del 2014.

- Del pardo, J. (2013) *Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek*. [Figura]. Recuperado de <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- Flórez, M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Caldas, Colombia,
- Fuertes, J, y Cabrera, J. (2007). *La Salud Mental en los Tribunales*. Recuperado de [https://books.google.com.co/books?id=Bp2BrTZUFK4C&pg=PA219&dq=estres+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwippOnSrI\\_YAhXFMMyYKHYNkBAUQ6AEIKjAB#v=onepage&q=estres%20laboral%20definicion&f=false](https://books.google.com.co/books?id=Bp2BrTZUFK4C&pg=PA219&dq=estres+laboral+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwippOnSrI_YAhXFMMyYKHYNkBAUQ6AEIKjAB#v=onepage&q=estres%20laboral%20definicion&f=false)
- González. Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*, (36), 105-120.
- Gutiérrez, M., y Piedrahita, C. (2005). *El cambio organizacional y la expresión emocional de las personas* (Tesis de especialización). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Güilgüiruca. M., Meza. K., Góngora. R., y Moya. C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo*, 61(238), 57-67. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc GRAW HILL. Recuperado de: [http://www.esup.edu.p/e/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.p/e/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Recuperado de [http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Hurrell, L., Murphy, J., Sauter, R. y Steven L. (Sin fecha) Factores Psicosociales y de Organización. En la Organización Mundial del Trabajo. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Cap. 314. OIT.
- Infobae (2017). Solteros o casados: ¿quiénes sufren más estrés?. Revista científica Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/2017/02/28/solteros-o-casados-quienes-sufren-mas-estres/>
- Kahn, RL, DM Wolfe, RP Quinn, JD Snoeck, RA Rosenthal. (1964) *Organisational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York, USA: McNally Jackson Books

- Ley 1090. Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 06 de septiembre 2006.
- Ley 1616. Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 21 de enero de 2013.
- Llorens, C., Alo, R., Cano, E., Font, A., Dar, P., Pez, V., Navarro, A., Sánchez, A., Utzet, M., y Moncada, S. (2010). Psychosocial risk exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 125–136. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1403494809354363>
- Martin, I. (2007) Estrés académico en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*, 25(1), 87-99. Recuperado de: [http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL25\\_1\\_7.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL25_1_7.pdf)
- Martin, P. Salanova, M. Peiró, J. (2003). El estrés laboral ¿Un concepto de cajón-de-sastre? *Revista de relaciones laborales*, 10(11), 1-17.
- Martínez, M. (2001). Hacia un nuevo modelo de organización del trabajo: ¿Cambio radical o moda pasada? *Estudios sociológicos* 19 (1). 101-128
- McGrath, J. E. (1970). Una formulación conceptual para la investigación sobre el estrés. En J. E. McGrath, Factores sociales y psicológicos en el estrés, 10-34. Nueva York: Holt Rinehart y Winston.
- Meichenbaum, D. (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Recuperado de: <https://www.psy ciencia.com/wp-content/uploads/2012/12/Manual-de-inoculacion-de-estresocr.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Informe Final. Recuperado de [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
- Ministerio de la Protección Social República de Colombia. (2007). Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Manual general. Bogotá. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Análisis de situación de salud (ASIS), Colombia, 2016. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-colombia-2016.pdf>

- Ministerio de trabajo. (2016). Reacción a estrés agudo: Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral. Bogotá: Pontificia universidad de la Javeriana.
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación de personal en las medianas empresas de la ciudad de barranquilla (Colombia). *Pensamiento y gestión*, (32), 83-114
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, (1-68). Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Factores Psicosociales y de organización. En S. Sauter, M. Lawrence, J. Hurrell, & L. Lennart, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (Capítulo 34). OIT.
- Oróstegui, O. (2017) ¡No hay tanta vía para carros y motos! [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.bogotacomovamos.org/blog/hay-tanta-via-para-carros-y-motos/>
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Bogotá. D.C.
- Patiño y Alvaran. (2016). *Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención* (Tesis de especialización). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Peiró, J. y Bravo, M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 137-146.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención trabajo y salud*, 13, 1-12
- Rodríguez, M., y Pérez, M. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería universitaria ENEO- UNAM*, 4(1). 35-38


- Prax. (Productor). (2015). *Modelo demanda control apoyo social* [YouTube]. De <https://www.youtube.com/watch?v=28IvVPRgORM>
- Ramírez, Y., Castañeda, E. (2016). *Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención* (Tesis de especialización). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Redes. (Productor). (2011) *¿Qué es el estrés?* [YouTube]. De <https://www.youtube.com/watch?v=gXhz5eXK29Y>
- Resolución 2646. Ministerio de la Protección Social, Bogotá, Colombia, 17 de Julio de 2008.
- Regus, (7 de septiembre de 2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. *El espectador*. 1. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Pearson Educación. Recuperado de [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=yly3Ak0GLyC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Robbins,+S.+y+DeCenzo,+D.+\(2002\).+Fundamentos+de+administraci%C3%B3n:+conceptos+esenciales+y+aplicaciones.&ots=Z9xS4NuL1O&sig=O48zicKVfw5iWqeeuhwsQnZTHw4#v=onepage&q=Robbins%20S.%20y%20DeCenzo%20D.%20\(2002\).%20Fundamentos%20de%20administraci%C3%B3n%20conceptos%20esenciales%20y%20aplicaciones.&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=yly3Ak0GLyC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Robbins,+S.+y+DeCenzo,+D.+(2002).+Fundamentos+de+administraci%C3%B3n:+conceptos+esenciales+y+aplicaciones.&ots=Z9xS4NuL1O&sig=O48zicKVfw5iWqeeuhwsQnZTHw4#v=onepage&q=Robbins%20S.%20y%20DeCenzo%20D.%20(2002).%20Fundamentos%20de%20administraci%C3%B3n%20conceptos%20esenciales%20y%20aplicaciones.&f=false)
- Sigcha, F. (2013). El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi s.a. 2012-2013. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador.
- Slipak, O. (1996). Estrés Laboral. *Alcmeon*, 1 (4). Recuperado de [https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- Smith, J. (2002). *Stress Management: A Comprehensive Handbook Of Techniques And Strategies*. Recuperado de [https://books.google.com.co/books?id=Ea6f2bXjwg4C&pg=PA248&lpg=PA248&dq=Smith,+J.C.+\(2002\).+Stress+management:+a+comprehensive+handbook+of+techniques+and+strategies.+New+York:+Springer.&source=bl&ots=Zzixv6oWQf&sig=u\\_lwNuaW1MU2-OeJZ954PHD9Fds&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiqirGkuN\\_YAhUGzFMKHYaEBGkQ6AEIQTAD#v=onepage&q=Smith%20J.C.%20\(2002\).%20Stress%20management%20a%20a%20comprehensive%20handbook%20of%20techniques%20and%20strategies.%20New%20York%20Springer.&f=false](https://books.google.com.co/books?id=Ea6f2bXjwg4C&pg=PA248&lpg=PA248&dq=Smith,+J.C.+(2002).+Stress+management:+a+comprehensive+handbook+of+techniques+and+strategies.+New+York:+Springer.&source=bl&ots=Zzixv6oWQf&sig=u_lwNuaW1MU2-OeJZ954PHD9Fds&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiqirGkuN_YAhUGzFMKHYaEBGkQ6AEIQTAD#v=onepage&q=Smith%20J.C.%20(2002).%20Stress%20management%20a%20a%20comprehensive%20handbook%20of%20techniques%20and%20strategies.%20New%20York%20Springer.&f=false)

Tarradellas, J. (2008). *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés LABORAL*. Barcelona, España: MC MUTUAL.

Vallejo, J. (2014). Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgo psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales.

## Anexos

## Anexo 1: Consentimiento informado

|   |   |
|---|---|
| <p>Universidad de Cundinamarca</p> <p>Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Ciencias Políticas</p> <p>Programa de Psicología</p> <p>Facatativá</p> |  |
|---|---|

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ con cedula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ autorizo a las estudiantes de psicología, Garzón Rodríguez Geraldine identificada con cédula de ciudadanía número 1.073.171.382 de Madrid Cund., Quevedo Castro Leidy Yineth, identificada con cédula de ciudadanía número 1.073.165.551 de Madrid Cund, y Rodríguez Muñetón Laura Karina, identificada con cédula de ciudadanía número 1.073.248.236 de Mosquera Cund, de la Universidad de Cundinamarca a realizar su trabajo de grado en una empresa de telecomunicaciones. Por medio del presente confirmo mi participación voluntaria en la investigación.

Ante esto:

1. He sido informado de la participación en esta investigación, donde me aseguran que no tendrá implicaciones o correré algún riesgo y que mi identidad será absolutamente confidencial.
2. He sido informado que podré hacer preguntas durante el desarrollo de mi participación, donde las investigadoras responderán gustosamente a cualquier inquietud respecto a los procedimientos de este estudio.
3. He sido informado que soy libre de retirarme de la presentación de la prueba en cualquier momento sin ser perjudicados de ninguna manera.

El presente documento se firma el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización

\_\_\_\_\_  
Cargo que desempeña

Nombre

No. CC.

## Anexo 2: Ficha de Datos Generales.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Fecha de aplicación:

|    |    |      |
|----|----|------|
|    |    |      |
| dd | mm | aaaa |

Número de identificación  
del respondiente (ID):

|  |
|--|
|  |
|--|

### FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

|  |
|--|
|  |
|--|

2. Sexo:

|           |  |
|-----------|--|
| Masculino |  |
| Femenino  |  |

3. Año de nacimiento:

|  |
|--|
|  |
|--|

4. Estado civil:

|                   |  |
|-------------------|--|
| Soltero (a)       |  |
| Casado (a)        |  |
| Unión libre       |  |
| Separado (a)      |  |
| Divorciado (a)    |  |
| Viudo (a)         |  |
| Sacerdote / Monja |  |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Ninguno                          |  |
| Primaria incompleta              |  |
| Primaria completa                |  |
| Bachillerato incompleto          |  |
| Bachillerato completo            |  |
| Técnico / tecnológico incompleto |  |
| Técnico / tecnológico completo   |  |
| Profesional incompleto           |  |
| Profesional completo             |  |
| Carrera militar / policía        |  |
| Post-grado incompleto            |  |
| Post-grado completo              |  |

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ciudad / municipio |  |
| Departamento       |  |

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

|   |   |       |
|---|---|-------|
| 1 | 4 | Finca |
| 2 | 5 | No sé |
| 3 | 6 |       |

9. Tipo de vivienda

|             |  |
|-------------|--|
| Propia      |  |
| En arriendo |  |
| Familiar    |  |

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ciudad / municipio |  |
| Departamento       |  |

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

|   |  |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción |  |
| Si lleva más de un año, anote cuántos años  |  |

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

|  |
|--|
|  |
|--|

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

|   |  |
|---|--|
| Jefatura - tiene personal a cargo                     |  |
| Profesional, analista, técnico, tecnólogo             |  |
| Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico |  |
| Operario, operador, ayudante, servicios generales     |  |

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

|   |  |
|---|--|
| Si lleva menos de un año marque esta opción |  |
| Si lleva más de un año, anote cuántos años  |  |

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

|  |
|--|
|  |
|--|



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Temporal de menos de 1 año | <input type="checkbox"/> |
| Temporal de 1 año o más    | <input type="checkbox"/> |
| Término indefinido         | <input type="checkbox"/> |
| Cooperado (cooperativa)    | <input type="checkbox"/> |
| Prestación de servicios    | <input type="checkbox"/> |
| No sé                      | <input type="checkbox"/> |

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

|                               |
|-------------------------------|
| _____ horas de trabajo al día |
|-------------------------------|

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

|   |                          |
|---|--------------------------|
| Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)             | <input type="checkbox"/> |
| Una parte fija y otra variable                          | <input type="checkbox"/> |
| Todo variable (a destajo, por producción, por comisión) | <input type="checkbox"/> |


**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**


**Anexo 3: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A)**

|   |                      |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| Fecha de aplicación:                            | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|   | dd                   | mm                   | aaaa                 |
| Número de identificación del respondiente (ID): | <input type="text"/> |                      |                      |

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

**FORMA A**

  
Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia

  
Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### Ejemplo

|                          | Siempre | Casi siempre | Algunas veces         | Casi nunca | Nunca |
|--------------------------|---------|--------------|-----------------------|------------|-------|
| Mi trabajo es repetitivo | X       |              | <del>          </del> |            |       |

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1  | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto   |         |              |               |            |       |
| 2  | En el lugar donde trabajo hace mucho frío   |         |              |               |            |       |
| 3  | En el lugar donde trabajo hace mucho calor  |         |              |               |            |       |
| 4  | El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable                                       |         |              |               |            |       |
| 5  | La luz del sitio donde trabajo es agradable   |         |              |               |            |       |
| 6  | El espacio donde trabajo es cómodo  |         |              |               |            |       |
| 7  | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud           |         |              |               |            |       |
| 8  | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico   |         |              |               |            |       |
| 9  | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos                                    |         |              |               |            |       |
| 10 | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud |         |              |               |            |       |
| 11 | Me preocupa accidentarme en mi trabajo  |         |              |               |            |       |
| 12 | El lugar donde trabajo es limpio y ordenado   |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 13 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional |         |              |               |            |       |
| 14 | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes       |         |              |               |            |       |
| 15 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar        |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 16 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental               |         |              |               |            |       |
| 17 | Mi trabajo me exige estar muy concentrado                     |         |              |               |            |       |
| 18 | Mi trabajo me exige memorizar mucha información               |         |              |               |            |       |
| 19 | En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido |         |              |               |            |       |
| 20 | Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo  |         |              |               |            |       |
| 21 | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles          |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 22 | En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor |         |              |               |            |       |
| 23 | En mi trabajo respondo por dinero de la empresa |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 24 | Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros                          |         |              |               |            |       |
| 25 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo                           |         |              |               |            |       |
| 26 | Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas   |         |              |               |            |       |
| 27 | En el trabajo me dan órdenes contradictorias  |         |              |               |            |       |
| 28 | En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias   |         |              |               |            |       |
| 29 | En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos |         |              |               |            |       |
| 30 | En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica            |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 31 | Trabajo en horario de noche   |         |              |               |            |       |
| 32 | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar                        |         |              |               |            |       |
| 33 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana |         |              |               |            |       |
| 34 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes         |         |              |               |            |       |
| 35 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo                            |         |              |               |            |       |
| 36 | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo                     |         |              |               |            |       |
| 37 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa                        |         |              |               |            |       |
| 38 | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco       |         |              |               |            |       |



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

|    |  | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 39 | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades                    |         |              |               |            |       |
| 40 | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos                      |         |              |               |            |       |
| 41 | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas                          |         |              |               |            |       |
| 42 | Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.            |         |              |               |            |       |
| 43 | Puedo tomar pausas cuando las necesito                               |         |              |               |            |       |
| 44 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día                          |         |              |               |            |       |
| 45 | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 46 | Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo              |         |              |               |            |       |
| 47 | Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 48 | Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos                                       |         |              |               |            |       |
| 49 | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 50 | Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo                     |         |              |               |            |       |
| 51 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias |         |              |               |            |       |
| 52 | Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor                        |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

|    |  | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 53 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones                      |         |              |               |            |       |
| 54 | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo    |         |              |               |            |       |
| 55 | Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo    |         |              |               |            |       |
| 56 | Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa           |         |              |               |            |       |
| 57 | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo                     |         |              |               |            |       |
| 58 | Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo   |         |              |               |            |       |
| 59 | Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

|    |  | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 60 | La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo |         |              |               |            |       |
| 61 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo                             |         |              |               |            |       |
| 62 | Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo                  |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 63 | Mi jefe me da instrucciones claras                                      |         |              |               |            |       |
| 64 | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo                              |         |              |               |            |       |
| 65 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones                 |         |              |               |            |       |
| 66 | Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo                            |         |              |               |            |       |
| 67 | Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo       |         |              |               |            |       |
| 68 | Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo  |         |              |               |            |       |
| 69 | La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo      |         |              |               |            |       |
| 70 | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo                              |         |              |               |            |       |
| 71 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 72 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo |         |              |               |            |       |
| 73 | Siento que puedo confiar en mi jefe                                     |         |              |               |            |       |
| 74 | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo                    |         |              |               |            |       |
| 75 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito                           |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 76 | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 77 | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa                  |         |              |               |            |       |
| 78 | Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo                 |         |              |               |            |       |
| 79 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo                       |         |              |               |            |       |
| 80 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan                  |         |              |               |            |       |
| 81 | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa       |         |              |               |            |       |
| 82 | Hay integración en mi grupo de trabajo                                |         |              |               |            |       |
| 83 | Mi grupo de trabajo es muy unido                                      |         |              |               |            |       |
| 84 | Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo            |         |              |               |            |       |
| 85 | Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran |         |              |               |            |       |
| 86 | Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo              |         |              |               |            |       |
| 87 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades         |         |              |               |            |       |
| 88 | En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros                  |         |              |               |            |       |
| 89 | Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas      |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad  
JAVERIANA  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 90 | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo                      |         |              |               |            |       |
| 91 | Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo                   |         |              |               |            |       |
| 92 | La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara |         |              |               |            |       |
| 93 | La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar     |         |              |               |            |       |
| 94 | Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo          |         |              |               |            |       |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

|     |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 95  | En la empresa confían en mi trabajo                                   |         |              |               |            |       |
| 96  | En la empresa me pagan a tiempo mi salario                            |         |              |               |            |       |
| 97  | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa                    |         |              |               |            |       |
| 98  | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo       |         |              |               |            |       |
| 99  | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar                        |         |              |               |            |       |
| 100 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa |         |              |               |            |       |
| 101 | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores           |         |              |               |            |       |
| 102 | Mi trabajo en la empresa es estable                                   |         |              |               |            |       |
| 103 | El trabajo que hago me hace sentir bien                               |         |              |               |            |       |
| 104 | Siento orgullo de trabajar en esta empresa                            |         |              |               |            |       |
| 105 | Hablo bien de la empresa con otras personas                           |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

|     |  | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 106 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados                               |         |              |               |            |       |
| 107 | Atiendo clientes o usuarios muy preocupados                            |         |              |               |            |       |
| 108 | Atiendo clientes o usuarios muy tristes                                |         |              |               |            |       |
| 109 | Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas                      |         |              |               |            |       |
| 110 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda          |         |              |               |            |       |
| 111 | Atiendo clientes o usuarios que me maltratan                           |         |              |               |            |       |
| 112 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos |         |              |               |            |       |
| 113 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia                   |         |              |               |            |       |
| 114 | Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas        |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

|    |                          |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

|     |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 115 | Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo            |         |              |               |            |       |
| 116 | Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos              |         |              |               |            |       |
| 117 | Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo            |         |              |               |            |       |
| 118 | Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones       |         |              |               |            |       |
| 119 | Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo |         |              |               |            |       |
| 120 | Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos    |         |              |               |            |       |
| 121 | Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita                  |         |              |               |            |       |
| 122 | Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño                     |         |              |               |            |       |
| 123 | Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo   |         |              |               |            |       |

**Anexo 4: Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales.**

Fecha de aplicación:

|    |    |      |
|----|----|------|
|    |    |      |
| dd | mm | aaaa |

Número de identificación  
del respondiente (ID):

|  |
|--|
|  |
|--|

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES  
EXTRALABORALES**

Libertad y Orden

**Ministerio de la Protección Social**  
República de ColombiaPontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

|                       | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|-----------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Mi vivienda es cómoda | X       |              | [tachado]     |            |       |

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1  | Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo                              |         |              |               |            |       |
| 2  | Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo |         |              |               |            |       |
| 3  | Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo                        |         |              |               |            |       |
| 4  | Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 5  | La zona donde vivo es segura  |         |              |               |            |       |
| 6  | En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia                |         |              |               |            |       |
| 7  | Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden        |         |              |               |            |       |
| 8  | Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones                      |         |              |               |            |       |
| 9  | Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte                           |         |              |               |            |       |
| 10 | Las condiciones de mi vivienda son buenas                                     |         |              |               |            |       |
| 11 | En mi vivienda hay servicios de agua y luz                                    |         |              |               |            |       |
| 12 | Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero       |         |              |               |            |       |
| 13 | Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo                    |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

|    |   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 14 | Me queda tiempo para actividades de recreación  |         |              |               |            |       |
| 15 | Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar                              |         |              |               |            |       |
| 16 | Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar                          |         |              |               |            |       |
| 17 | Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos                                   |         |              |               |            |       |
| 18 | Tengo buena comunicación con las personas cercanas                                    |         |              |               |            |       |
| 19 | Las relaciones con mis amigos son buenas  |         |              |               |            |       |
| 20 | Converso con personas cercanas sobre diferentes temas                                 |         |              |               |            |       |
| 21 | Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas                       |         |              |               |            |       |
| 22 | Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas                              |         |              |               |            |       |
| 23 | Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan                       |         |              |               |            |       |
| 24 | Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo                              |         |              |               |            |       |
| 25 | La relación con mi familia cercana es cordial   |         |              |               |            |       |
| 26 | Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar |         |              |               |            |       |
| 27 | Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa                    |         |              |               |            |       |



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

|    |  | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 28 | Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo   |         |              |               |            |       |
| 29 | El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos     |         |              |               |            |       |
| 30 | Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar |         |              |               |            |       |
| 31 | En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar                                |         |              |               |            |       |

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

| Malestares   | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.                                      |         |              |         |       |
| 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. |         |              |         |       |
| 3. Problemas respiratorios.  |         |              |         |       |
| 4. Dolor de cabeza.  |         |              |         |       |
| 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.             |         |              |         |       |
| 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.  |         |              |         |       |
| 7. Cambios fuertes del apetito.  |         |              |         |       |
| 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).  |         |              |         |       |
| 9. Dificultad en las relaciones familiares.  |         |              |         |       |
| 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.               |         |              |         |       |
| 11. Dificultad en las relaciones con otras personas.                                       |         |              |         |       |
| 12. Sensación de aislamiento y desinterés.   |         |              |         |       |
| 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.  |         |              |         |       |
| 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.                                      |         |              |         |       |
| 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.   |         |              |         |       |
| 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.             |         |              |         |       |
| 17. Cansancio, tedio o desgano.  |         |              |         |       |
| 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.                          |         |              |         |       |
| 19. Deseo de no asistir al trabajo.  |         |              |         |       |
| 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.                                     |         |              |         |       |
| 21. Dificultad para tomar decisiones.  |         |              |         |       |
| 22. Deseo de cambiar de empleo.  |         |              |         |       |
| 23. Sentimiento de soledad y miedo.  |         |              |         |       |
| 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.                      |         |              |         |       |
| 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.                                      |         |              |         |       |
| 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.                               |         |              |         |       |
| 27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".                            |         |              |         |       |
| 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.                                    |         |              |         |       |
| 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.  |         |              |         |       |
| 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.                                      |         |              |         |       |
| 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.                                |         |              |         |       |