

ENCABEZADO: FACTORES ORGANIZACIONALES QUE CONTRIBUYEN A LA
GENERACIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Factores organizacionales que contribuyen a la generación de estrés laboral en TICOM S.A.

Elaine Paola Acuña García

Universidad ECCI

Junio de 2019

Seminario II. Tutor Luisa Fernanda Gaitán Ávila, Especialización en seguridad y
salud en el trabajo, Universidad ECCI

La correspondencia relacionada con este documento deberá ser enviada a

Elaine9007@hotmail.com

Índice General

1. Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
2. Objetivo	5
2.1. Objetivos específicos	5
3. Hipótesis	6
4. Justificación y delimitación	6
4.1. Justificación	6
4.2. Delimitación	10
4.3. Limitaciones	10
5. Marco de referencia	10
6. Marco teórico	15
6.1. Concepto de estrés laboral	15
6.2. Causas del estrés laboral	16
6.3. Clasificación de las definiciones de estrés	17
6.4. Síntomas del estrés laboral para la organización	17
6.5. Consecuencias del estrés laboral	18
6.6. Síndrome de Burnout	19
7. Marco legal	20
8. Marco metodológico	24
8.1. Paradigma	24
8.2. Diseño de investigación	24
8.3. Tipo de investigación	24

8.4. Variables	25
8.5. Población y muestra	25
8.5.1. Población estudio	25
8.5.2. Población elegible	26
8.5.3. Muestra	26
8.6. Instrumento	27
8.7. Metodología	30
8.7.1. Aplicación del instrumento:	30
8.7.2. Tabulación de datos, análisis de la información y elaboración del informe:	31
9. Fuentes de información	33
10. Resultados	33
10.1. Caracterización sociodemográfica	34
10.2. Interpretación y análisis de resultados factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A –B.	39
10.3. Comportamiento del nivel de estrés general	55
11. Análisis de resultados	56
12. Conclusiones	58
13. Recomendaciones	59
14. Referencias	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Síntomas del Estrés Laboral.....	19
Tabla 2 Instrumentos.....	31
Tabla 3 Dominios y dimensiones intralaborales.....	32
Tabla 4 Dimensiones Cuestionario para la evaluación del estrés	32
Tabla 5 Sexo.....	34
Tabla 6 Estado civil	34
Tabla 7 Edad.....	35
Tabla 8 Nivel escolaridad.....	35
Tabla 9 Estrato de servicios públicos.....	36
Tabla 10 Tipo de Vivienda.....	36
Tabla 11 Años de antigüedad cargo actual.....	37
Tabla 12 Tipo de contrato.....	37
Tabla 13 Horas de trabajo al día.....	38
Tabla 14 Tipo de salario.....	38
Tabla 15 Nivel de cargo.....	39
Tabla 16 Total evaluados forma A-B.....	40
Tabla 17 Intralaboral forma A.....	41
Tabla 18 Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A.....	42
Tabla 19 Dimensiones del Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A”.....	42
Tabla 20 Dominio: “Control sobre el trabajo forma A”.....	43
Tabla 21 Dimensiones del Dominio: “Control sobre el trabajo forma A”.....	44
Tabla 22 Dominio: “Demandas del trabajo forma A”.....	45

Tabla 23 Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma A”.....	45
Tabla 24 Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma A”.....	46
Tabla 25 Dominio: “Recompensas forma A”.....	47
Tabla 26 Dimensiones del dominio: “Recompensas forma A”.....	47
Tabla 27 Intralaboral forma B.....	48
Tabla 28 Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B”.....	49
Tabla 29 Dimensiones del Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B”.....	49
Tabla 30 Dominio: “Control sobre el trabajo forma B”.....	50
Tabla 31 Dimensiones del Dominio: “Control sobre el trabajo forma B”.....	50
Tabla 32 Dominio: “Demandas del trabajo forma B”.....	51
Tabla 33 Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma B”.....	52
Tabla 34 Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma B”.....	53
Tabla 35 Dominio: “Recompensas forma B”.....	53
Tabla 36 Dimensiones del dominio: “Recompensas forma B”.....	54
Tabla 37 Nivel de estrés.....	55

ANEXOS

- 1. Anexo 1. Estrategia para abordar los factores identificados**
- 2. Anexo 2. Cuestionarios - Ministerio de trabajo**
- 3. Anexo 3. Consentimiento informado**
- 4. Anexo 4. Carta de consultoría**
- 5. Anexo 5. Diagnostico psicosocial A**
- 6. Anexo 6. Diagnostico psicosocial B.**

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

La exposición al estrés relacionado con el trabajo por un largo periodo de tiempo puede producir desordenes físicos y mentales, afectar el sistema inmune y produce como resultado una enfermedad. Lo anterior permite establecer que sí en el ambiente laboral existe un desequilibrio entre las exigencias del medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra, pueden generar una mala adaptación, presentando como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de comportamiento, que deben ser intervenidas.

Respecto a la normatividad legal en Colombia con relación a los factores de riesgos psicosocial, la resolución 1016, reglamentó la organización, el funcionamiento y la forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país y que en su literal 2 del artículo 11 estipula identificar los agentes de riesgos psicosociales (Resolución 1016, 1989)., diecisiete años más tarde, con la ley 1010 se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Ley 1010, 2006)., y finalmente con la Resolución 2646, se establecen y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Resolución 2646, 2008). La cual da una lineamiento a las empresas para una adecuada gestion de este factor de riesgo, la evaluacion de l nivel riesgo y la determinacion de los planes de accion e intervencion, en su artículo 10 nos establece que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Debido a ello el ministerio de la protección social en 2011 publico el diseño de una batería de

instrumentos para identificar el factor de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia en conjunto con la universidad javeriana la cual tiene como objetivo "identificar y evaluar los factores de riesgo intra y extralaboral en población laboralmente activa" (Ministerio de la Protección Social, 2010, pág. 17).

Conforme a lo anterior podemos observar que en Colombia se ha identificado una problemática, a la cual se ha venido legislando con el fin de que este factor de riesgo sea intervenido oportunamente, el decreto 1477 establece la nueva tabla de enfermedades laborales (Ministerio de Trabajo, 2014). Dentro de las cuales se encuentra las derivadas por agentes psicosociales. Se puede apreciar en Colombia existe una preocupación por garantizar la salud mental de los trabajadores y la cual al ir creciendo considerablemente ha derivado en un incremento de la normatividad cuyo objetivo es prevenir la aparición de enfermedades de origen laboral.

Por todo lo anterior es de gran importancia concientizar a los empleadores acerca de la responsabilidad de la adecuada gestión de este factor de riesgo como lo estipula la resolución 2646 en su ámbito de aplicación (Resolución 2646, 2008). La n gestión de este factor de riesgos afecta directamente a los trabajadores pero también como consecuencia se ve afectada la productividad de la empresa, dentro de los beneficios que la empresa adquiere al aplicar la batería de riesgos y establecer los planes de intervención se encuentran la prevención de accidentes y enfermedades laborales, disminución del ausentismo laboral, la rotación de personal y mejora la relaciones interpersonales, ayudando a mejorar el trabajo en equipo y garantizando un trabajo de calidad, mejora la imagen corporativa y evita sanciones por incumplimiento legal.

Transporte, Ingeniería, Construcción y Maquinaria TICOM S.A., es una empresa dedicada a las actividades de ingeniería civil, constituida desde Julio del 2004, actualmente están certificados en sistemas integrados ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 y se encuentran afiliados al Consejo Colombiano de Seguridad desde el año 2010 (Nuestra empresa, 2014).

En la empresa se han identificados ciertos factores de origen organizacional tales como, que actualmente la empresa se encuentra en una fase de cambio la cual afecta de forma directa los procesos organizacionales, la designación de un Coordinador de Logística quien sería el nuevo líder en el área operativa y el nombramiento de un Gerente General, situación que ha ocasionado que se deban reestructurar todos los procesos y se establezcan nuevas directrices de cumplimiento y como respuesta de parte de los colaboradores se ha obtenido una gran resistencia a este cambio debido a que ha sido introducido de forma abrupta generando gran inconformidad y temor por parte de los colaboradores por lo cual se han presentado renuncias debido inadecuado manejo del personal, así como también ha sido necesario terminar algunos contratos, pues la empresa considero que no estaban contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales o porque estos no eran ya necesarios dentro de la reestructuración llevada a cabo en la empresa, esto a su vez ocasiono a su vez que algunos colaboradores renunciaran.

Otra factor identificado debido a la reestructuración de los procesos fueron los cambios en los presupuestos de las áreas y en los beneficios adicionales que recibían algunos cargos (bonificaciones, viáticos, facilidad de transporte, primas extra salariales.) generando inconformidad, a lo cual se le suma la carga laboral por cambios realizados en las funciones y responsabilidades de algunos cargos estratégicos, la ausencia de algunos cargos por rotación, renuncia o terminación de contrato lo cual ocasiona que estas funciones sean asumidas por el personal dentro de esas mismas áreas afectadas.

Cabe resaltar que otro factor que consiste en la modalidad de contratación que tiene la empresa en cifras es de un 52,3% contrato a término fijo inferior a un año, 13,6% contrato indefinido, un 27,2% por contrato por obra o labor y un 6,8% por prestación de servicios. Gran parte del personal contratado por obra o labor es contratado de manera reiterativa acorde a las necesidades de la empresa y el personal contratado a término fijo se le renueva el contrato de manera anual, sin embargo no genera una sensación de estabilidad laboral para los colaboradores.

Otro factor organizacional identificado está relacionado con la carga laboral dado que la reestructuración de los procesos ha ocasionado cambios en las funciones y responsabilidades de algunos cargos estratégicos, lo que ha ocasionado sobrecarga laboral y adicionando que la ausencia de algunos cargos debido a la rotación del personal, las funciones desarrolladas antes por estos ahora tengan que ser asumidas por el resto de personal dentro de esas mismas áreas afectadas.

En los resultados arrojados por la encuesta de clima laboral realizada por la empresa en el año 2017 se evidencio que el estrés ocasionado por factores organizacionales era una realidad dentro de la organización, sumando ahora los cambios por los que atraviesa actualmente la empresa. Aunado, esta situación supone un aumento del estrés laboral en la empresa afectando la salud mental y productividad de la organización.

1.2. Formulación del problema

El estrés laboral es un factor presente dentro de las organizaciones, como se puede evidenciar en la empresa TICOM S.A., los cambios organizacionales pueden generar consecuencias drásticas por el solo hecho de un cambio gerencial, pues las expectativas organizativas cambian y todos se deben adaptar a estos.

La demanda y la presión en cada área es alta, el personal está expuesto a diversos factores físicos y emocionales que aumentan los riesgos de padecer de estrés laboral, trayendo consigo la posibilidad de contraer problemas de salud físicos y psicológicos al igual que problemas en el trabajo, ocasionando menor productividad, menor satisfacción por parte del cliente, aumento en la rotación y ausentismo laboral, errores en la ejecución de sus labores, problemas en el ambiente laboral e inconformidades con la empresa.

El papel y compromiso de la alta dirección con respecto a este factor de riesgo, es de gran importancia y gestionarlo es su responsabilidad para así de esta manera gestionar los factores que contribuyen a la generación de estrés laboral.

En este sentido, la pregunta que orienta el presente documento es:

¿Cuáles son los factores organizacionales que originan estrés laboral en TICOM S.A. y cuáles son las medidas de intervención del riesgo que se deben proponer?.

2. Objetivo

Determinar si los factores organizacionales contribuyen a la generación de estrés laboral en TICOM S.A., con el fin de establecer acciones de promoción, prevención y control de riesgo.

2.1. Objetivos específicos

Identificar los factores organizacionales causantes de estrés en los trabajadores en TICOM S.A.

Valorar y priorizar los factores organizacionales generadores de estrés más incidentes de TICOM S.A.

Estructurar actividades de intervención que permitan disminuir el estrés laboral.

3. Hipótesis

De acuerdo a la propuesta de investigación es necesario plantear una proposición aceptable a la problemática de la cual establecimos para TICOM S.A., por lo cual a continuación identificaremos dos posibilidades que se esperan sucedan en el proyecto de investigación:

H1: Los factores organizacionales infieren de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TICOM S.A., ocasionando estrés laboral.

H2: No hay una relación directa con los factores identificados y el estrés laboral a la cual se encuentran sometidos los trabajadores en TICOM S.A.

4. Justificación y delimitación

4.1. Justificación

La justificación del presente trabajo de investigación se basa en conocer los factores que generan estrés en las empresas.

El estrés laboral es uno de los principales problemas hoy día para la salud de los trabajadores y el correcto funcionamiento de las organizaciones a la que pertenecen, dado que el estrés provoca que los trabajadores sean más enfermizos, trabajen menos motivados, sean menos productivos y por ende la seguridad en el desarrollo de sus actividades afecte la productividad de la empresa para la que trabaja (Griffiths, Leka & Cox, 2004). Cuando una persona está sometida a estrés tiende a sentirse cada vez más angustiado e irritable, incapaz de relajarse o concentrarse, dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos en su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con el trabajo, sentirse cansado, deprimido e intranquilo, dificultades para dormir y presentar problemas físicos graves como:

cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculoesqueléticos (Griffiths, Leka & Cox, 2004).

Según la OIT, define que el estrés es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (OIT, 2016). Por otro lado, el ministerio de la protección social mediante la Resolución 2642 define el estrés como el conjunto de reacciones de carácter fisiológico, psicológico y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales (Resolución 2646, 2008).

En el 2007 el Ministerio de la Protección Social realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST), la cual reveló que el segundo agente de riesgo al que están expuesto es el psicosocial y que “dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa, a los se suman los factores de este tipo externos al lugar de trabajo (tiempo de conmutación, lugar de trabajo situado en zona violenta). Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés” (Ministerio de la protección social, 2007 p.104). También se pudo establecer que los agentes de riesgo psicosociales “se constituirían en los más frecuentemente percibidos por los trabajadores, superando incluso a los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en o por encima del 50% de los encuestados. Aspectos de tanta relevancia organizativa en las empresas como la clara definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador no es percibido por el 33% y el 18%, respectivamente. El acoso laboral lo percibieron, según la dirección del mismo,

entre un 3% y un 6%, siendo mayor de superiores a subalternos” (Ministerio de la protección social, 2007, p.93).

La segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (II ENCST), en sus estadísticas presentadas en relación a enfermedad laboral en cuanto a trastornos mentales hubo un “incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados principalmente ansiedad y depresión. Poca representatividad tiene el diagnóstico de estrés laboral, el cual se aclara no es una enfermedad si no una consecuencia” (Ministerio de la protección social, 2013, p.50). Revelando que el diagnóstico más representativo fue el osteomuscular.

En cuanto a estadísticas relacionadas con el estrés, el Espectador público un artículo en su sección de salud, donde una firma especializada en temas laborales Regus en su informe “concluyó que el 38% de los colombianos que están empleados sufren de estrés laboral” (El Espectador, 2012). También cita el informe que el estrés “es la enfermedad que padece un gran número de trabajadores colombianos del siglo XXI. Además le está saliendo costosa a las compañías que no se preocupan por disminuir el índice” (El Espectador, 2012).

Por otra parte el Instituto Europeo de Psicología Positiva Delegación Colombia, lograron consolidar información relevante con relación al estrés laboral en distintas empresas del sector público y privado el cual arrojó las siguientes cifras económicas: pérdidas aproximadas por estrés laboral \$38.337.573.120, pérdidas aproximadas por ausentismo laboral \$63.895.955.200, días laborales perdidos 3.111.916, pérdidas aproximadas en productividad \$127.791.910.400 (Condarcuri, 2016). Cifras preocupantes

En el entorno laboral cuando se presentan situaciones de estrés es propiciado por factores generales y específicos que se originan dentro de las organizaciones y que influyen de manera

negativa a los individuos Morata Pérez y Ferrer Pérez, consideran al estrés como la “respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas en las emergencias (Ramírez y Pérez, 2004), y que de ser reiterativas y prolongadas darán lugar a la aparición de determinadas manifestaciones que afectan, no solo el ámbito laboral sino que también tiene incidencia en el contexto familiar y personal. En Colombia la tabla de enfermedades profesionales establece dentro de los trastornos mentales y de comportamiento las reacciones graves de estrés y el cual se puede presentar dentro de cualquier contexto laboral y dependerá de las condiciones ambientales de trabajo presentes y dentro de esta clasificación se encuentra también el estrés postraumático, el cual se origina cuando un individuo ha sido expuesto ante eventos tales como accidentes de trabajos severos, asaltos, secuestros y agresiones físicas y contra la integridad.(Decreto 1477, 2014).

Lo anterior permite establecer que es de gran relevancia que se identifiquen los factores organizacionales existentes en TICOM SA que afectan a su población trabajadora y de esta manera puedan ser intervenidos y por consecuencia lograr un mayor rendimiento en el trabajo aumentando la productividad y desempeño de la organización, disminución de los ausentismo ocasionados por sintomatologías físicas relacionadas con el estrés y los ocasionados por accidentes laborales, afianzar la cultura del autocuidado, propiciar un clima laboral saludable, dar blindaje por cumplimiento legal, mejorar la imagen corporativa, disminuir los riesgos laborales, la rotación del personal y los costos asociados a los procesos de reclutamiento, retención del personal y costos sociales. Adicionalmente, la empresa podrá contar con información sobre su realidad y le posibilitara a hacer mejoras en sus procesos internos en relación a los factores que originan estrés laboral y cuyo aporte será de gran importancia en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo dentro de la organización.

4.2. Delimitación

Esta investigación se llevara a cabo en la empresa TICOM S.A. (Transporte, Ingeniería, Construcción y Maquinarias) se encuentra ubicada en la ciudad de Barranquilla (Atlántico) en el Complejo Industrial Metro Parque Bodega M-122.

Para la determinación de los factores organizacionales que contribuyen a la generación de estrés se desarrollara en dos fases; la primera fase consistirá en la identificación de los agentes que influyen negativamente en los trabajadores, en razón de sus condiciones individuales, de las demandas del cargo, del proceso productivo y/o de las condiciones del entorno, en su segunda fase se realizara una priorización de los riesgos identificados para determinar qué medidas de intervención serán implementadas para su control minimización y mejora.

4.3. Limitaciones

Compromiso por parte de la gerencia

Falta de compromiso por parte de la Gerencia para el desarrollo de las actividades que se ejecutaran en los diferentes departamentos.

Tiempo

La investigación solo puede ser desarrollada durante tiempos muy limitados debido a la ubicación geográfica de cada una de las áreas de la empresa y la disposición de los trabajadores de TICOM S.A.

5. Marco de referencia

El estrés laboral que se presenta actualmente en las organizaciones, ha sido uno de los temas tratados de la OIT (Oficina Internacional de Trabajo), en donde las empresas aseguradoras de

riesgos han podido determinar que la productividad, el desempeño personal y el ausentismo son los factores más recurrentes a la causa del estrés laboral.

El estrés laboral es definido de acuerdo al documento: organización del trabajo y del estrés, como: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidad para afrontar la situación”. (Leka, Griffiths, & Cox, La organización del trabajo y el estrés, 2017).

Por lo cual, en todas las organizaciones se cuenta con diferentes tipos de trabajos como son operativos, técnicos, tecnológicos, profesionales, especialistas, etc., en los cuales pueden haber más o menos carga laboral o por igual, sin desmeritar el trabajo de ninguna persona, lo que si es cierto, es que en cada uno de estos trabajos se presenta diferentes tipos de actividades y en las cuales puede ocasionar factores de estrés laboral a cada uno de ellos.

Un ejemplo de lo anteriormente descrito, es lo que se describe en la actualidad en TICOM S.A., el personal cuenta con diferentes factores de estrés laboral ocasionadas por los cambios gerenciales en primera medida, donde se ha presentado diferentes problemáticas que han afectado el bienestar y el desempeño de los trabajadores, debido a la carga laboral, liderazgo ejercido, falta de estabilidad laboral e insatisfacciones por parte de los trabajadores.

Recordemos que el éxito de una empresa también va muy de la mano con el que el recurso humano, ya que ellos son los principales miembros de la organización que logra el desarrollo productivo y económico, pues sin el factor humano no podríamos desarrollar ninguna actividad. Cabe mencionar que en cualquier organización también debe haber un líder quien dirija todas estas actividades y a los trabajadores, pues es de él un reto que debe convertir en su objetivo, pues en toda organización encontramos diferentes personas, con conocimientos distintos y con prioridades diferentes. Por lo cual el liderazgo también es un factor importante en

las organizaciones para la fijación de metas y expectativas tanto de la compañía como del trabajador unido por un objetivo en común, la comunicación es clave también para liderar de forma efectiva con cada uno de ellos, pues con esto muestra transparencia de manera clara y precisa para transmitir el trabajo en equipo.

El liderazgo también se establece acorde al país donde se encuentre la organización o su cultura, en Colombia así como lo determina la investigación de: El Liderazgo Organizacional en Colombia por Enrique Ogliastri; “el líder organizacional sobresaliente en Colombia toma decisiones rápidamente en los momentos de crisis, basado en su conocimiento del entorno y el sector en que se mueve, tomando algunos riesgos pero con seguridad al plantear objetivos” (Ogliastri, 2005)

Aunque las decisiones organizacionales se tomen rápidamente con el fin de cumplir las metas y objetivos de la organización, así como en TICOM S.A., también se debe establecer medidas preventivas como buen liderazgo y manejo organizacional para los cambios productivos sin que afecte la estabilidad y seguridad laboral de los trabajadores, o que ocasione cargas laborales e incertidumbres a este, generando factores de estrés laboral que también perjudican a la compañía.

De acuerdo a la investigación realizada por Ospina Stepanian, 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, cuyo objetivo fue identificar y comparar el nivel de estrés de una población el gremio que utilizaron fue una población estudiantil tanto femenina como masculina de una institución de educación superior militar de Bogotá.

Los participantes fueron 261 estudiantes 43 mujeres y 218 hombres las edades estaban entre 18 y 24 años este personal estaba en un ambiente bajo condiciones adecuadas, físicas y psicológicas los instrumentos que utilizaron fueron el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión (Villalobos, 2010) y la Escala de estilos y estrategias de afrontamiento (Londoño, Perez & Murillo, 2009), en conclusión los resultados del estudio arrojaron que no hay diferencias en ambos sexos, ya que el estrés y el modo en el que lidian con él es similar ya sea que estén cursando diferentes carreras o semestres. (Ospina Stepanian, 2016).

Otro ejemplo es la investigación de Rojas Duarte O. y García Herrera D. (2017) Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres en la ciudad de Medellín y cuya propuesta tenía el propósito de realizar una intervención al estrés laboral para las empresas Petroindustrial y Alfa Gres que estaban pasando por la misma situación, ya que la batería de riesgos psicosociales del ministerio de trabajo en la empresa arrojó un porcentaje del 33% y 35% de sus trabajadores con síntomas de estrés, donde los trabajadores manifiestan que debería haber más trabajo en equipo, y colaboración de parte del personal antiguo con el personal nuevo, esto ha generado otros aspectos, por lo tanto esto los llevó a la formulación de intervención de ambas compañías para mejorar su ambiente y su productividad.

También de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, por 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, en Ecuador, García Alvear J. (2016) realizó el siguiente estudio: “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015, su objetivo principal era el de estudiar el estrés en la población de la Universidad Cuenca era tanto del

personal administrativo y operativos de la universidad que estarían en un promedio de edad de 38 años la muestra, fue de 240 personas la mayoría hombres, ya que el personal administrativo son mujeres; el método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA, en el análisis de los resultados se determinó que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto, ya que la encuesta arrojó que hay un porcentaje más alto de que el personal administrativo se vea afectado por el estrés laboral que los otros cargos. (García Herrera, 2017).

En la ciudad de San Lorenzo – Santa Fe de España, Sánchez C. (2011), realizó el estudio: Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera, el objetivo del estudio propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, la muestra fue 64 trabajadores entre hombres y mujeres, se utilizó la herramienta un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, que indaga sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el último es el BIEPS-A de M. Casullo, evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Como resultado del análisis el grado de estrés laboral se evidencian dos variables una es el estrés laboral y la otra la satisfacción laboral, pues el personal que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés muy al contrario de la otra variable. (Sanchez, 2011)

En Julio la ciudad de Caracas- Venezuela, Miranda B. (2008) llevo a cabo el estudio: Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bio-análisis del hospital, en la cual tomaron como referencia una población de 72 personas de diferentes niveles de estudio, actividades, funciones y responsabilidades se les aplico el cuestionario para el estrés laboral los resultados reflejados fueron que un 34% de la muestra presenta un nivel medio de estrés mientras que el 4% de estrés alto, siendo el grupo más susceptible a sufrir de estrés laboral, que son los auxiliares y los receptores del laboratorio, esto se debe a que las funciones y responsabilidades son diferentes. La importancia de los proyectos relacionados que nos deja para la realización de nuestra investigación es que debemos tener en cuenta que al momento de realizar la encuesta es mejor dividirlos por grupos mirando así su grado de estudio, funciones y responsabilidades, para que los resultados sean reales. (Miranda Belkis, 2008).

Los trabajos de investigación nos orientan de una manera eficaz a llevar a cabo nuestra investigación ya que con sus investigaciones tenemos varias referencias en que enfocarnos.

6. Marco teórico

6.1. Concepto de estrés laboral

El estrés laboral es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación y/o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, afectando al resto de ámbitos de su vida. El estrés laboral es además una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del individuo que se derivan de una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables.

Mc Grath, (1970) Define el estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre las demandas del trabajo y la capacidad de respuesta (del individuo), bajo unas condiciones en las

que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). (Daza, F. M. NTP 318, 1993).

Definiciones que durante los últimos años ha demostrado que el estrés es un factor de riesgo físico y psicológico, también se ha ido determinando cuales son las causas por las cuales se puede generar el estrés para el trabajador así como se definió en el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1° que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”. (ARL, 2008)

6.2. Causas del estrés laboral

Las causas del estrés laboral se encuentran relacionadas con la presión que en este se ejerce dentro del entorno laboral, como;

Alto grado de responsabilidad.

El tipo de tareas: aburrida y monótona.

Conocimiento sobre las tareas.

Excesiva carga de tareas.

Remuneración económica.

Falta de reconocimiento.

Promoción y desarrollo profesional.

Mala planificación de tareas y horarios.

Condiciones laborales inadecuadas: lugar de trabajo, infraestructura, luz y temperatura.

Extensa jornada laboral que sobrepasa las horas laborales exigidas por ley, o con horarios difíciles, por ejemplo, rotación de horarios.

6.3. Clasificación de las definiciones de estrés

Estímulo: fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes.

Percepción: procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas.

Interacción persona – ambiente: desajustes (reales o percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas.

Respuesta del individuo: (fisiológicas o psicológicas) ante determinados estímulos.

6.4. Síntomas del estrés laboral para la organización

Cuando sufrimos estrés laboral los síntomas más evidentes son en nuestro comportamiento y en nuestro estado de ánimo, presentando situaciones como;

Absentismo laboral.

Elevada rotación del personal.

Problemas disciplinarios.

Violencia y acoso psicológico.

Menor productividad.

Errores y accidentes.

Mayores costos de indemnización o atención sanitaria.

O también se pueden presentar síntomas en el trabajador, como;

Reacciones emocionales (irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, desgaste, problemas familiares).

Reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender cosas nuevas, tomar decisiones).

Reacciones conductuales (abuso de drogas, alcohol y tabaco, conducta destructiva).

Reacciones fisiológicas (problemas de espalda, bajas defensas, úlceras pépticas, problemas cardiológicos, hipertensión).

6.5. Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias que puede acarrear el estrés laboral, afecta al propio trabajador a nivel físico y emocional, ya que el rendimiento puede ser deteriorado, además puede verse afectada la misma organización, estas consecuencias pueden ser a corto, mediano o largo plazo, depende del trabajador y el estímulo que le genere.

Tabla 1
Síntomas del Estrés Laboral

Emocionales	Psicosomáticos	Conductuales
Apatía	Fatiga	Abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco y otras sustancias)
Tristeza	Problemas intestinales y/o estomacales	Aumento de conductas violentas
Desmotivación	Sudoración excesiva	Problemas en las relaciones humanas tanto dentro como fuera del trabajo
Irritabilidad	Hiperventilación	Aumento de conductas violentas
Inseguridad	Alteración del sueño	Ausentismo laboral
Mal humor	Dolor de cabeza	Alimentación insana e irregular
Dificultad para concentrarte y tomar decisiones	Mareos y náuseas	
Olvidos	Taquicardia	
Impaciencia	Tensión muscular y contracturas	

Nota: Sanz, T (2018)

6.6. Síndrome de Burnout

El Síndrome Burnout (quemado, fundido) es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones. El síndrome sería la respuesta extrema al originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. Se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Esto no implica situar el origen o la causa en un fallo en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y "tolerancia" del trabajador a las mismas. Así, el SQT se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus

consecuencias. En la "figura 1" se describe un modelo que ilustra el proceso de generación del SQT.

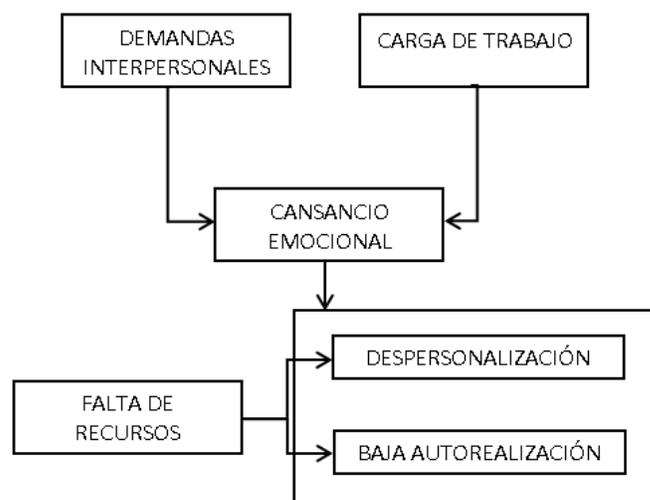


Figura 1. Modelo de proceso de SQT.

De los modelos explicativos psicosociales del SQT, el desarrollo más ajustado al contexto técnico y legal de la prevención de riesgos lo proporcionan los modelos derivados de la teoría organizacional. Se describen como antecedentes generales del síndrome los aspectos organizativos, los relativos al diseño del puesto y las relaciones interpersonales dentro de la organización. Es por lo que se puede considerar como un modelo integrado en el proceso más amplio del estrés laboral. (OMS., 2000).

7. Marco legal

A nivel mundial se han aprobados distintas leyes y normas para garantizar que los trabajadores estén protegidos a los factores de riesgos a los que se encuentran expuestos y con el único objetivo de prevenir minimizar y controlar enfermedades y accidentes laborales. En

Colombiana también se han establecido normatividad la cual sirve como guía para que los empleadores garanticen condiciones adecuadas a sus trabajadores y en el caso específico de esta investigación que puedan realizar sus funciones sin verse afectados por los factores psicosociales.

A nivel mundial podemos encontrar convenios emitidos por la OIT con los que se busca una mayor prevención de los riesgos psicosociales. En estos convenios se pueden encontrar algunos como:

El Convenio número 100 sobre la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 1951), en la cual se nos habla del trabajo de igual valor con el fin de corregir la discriminación salarial directa e indirecta fruto de las diferentes valoraciones que se hacen de la mano de obra masculina y femenina. Expresa, además, la necesidad de adoptar medidas para promover la evaluación objetiva del empleo que permiten, además de equilibrar las tasas de remuneración.

En Colombia también se han establecido en las últimas décadas normatividad relacionada con los factores de riesgos psicosociales.

La Resolución 1016 de 1989 en su artículo 10, afirma que dentro de las actividades de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales y comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales en su Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de

trabajo. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” (Ministros de trabajo y seguridad social y de salud, 1989)

En el año de 1994 publican el Decreto 1295, por el “cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” Con la cual se crea en un ente administrativo que velara por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo. En este año se aprueba la primera tabla de enfermedades laborales en la cual se comienza legislar sobre el estrés laboral como una enfermedad profesional. En la actualidad Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, Ministerio del Trabajo, promulgó la nueva Tabla de Enfermedades Laborales. En el Anexo Técnico, Sección I, establece los Agentes Etiológicos y Factores de Riesgo Laboral a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales; donde en su Ítem 4, establece los Agentes Psicosociales; y en la Sección II denominada “Grupo de enfermedades para determinar el diagnóstico médico”, en su Parte B, establece las enfermedades clasificadas por grupos o categorías donde asigna al Grupo IV los Trastornos mentales y del comportamiento, aumentando allí el número de patologías a tener en cuenta que no estaban contempladas en la anterior tabla de enfermedades laborales.

Tenemos también el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. En su Artículo 1 establece: “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre

quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública” (Congreso de Colombia, Ley 1010, 2006)

La Resolución 2646 de 2008 y el documento técnico de la batería de riesgos psicosociales define el perfil del examinador: “La evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, quien es un psicólogo con postgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en Psicología Ocupacional”. (Resolución 2646, 2008)

Acorde con la Ley 1562 de 2012 se deben fomentar estilos de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la empresa, lo cual implica que, en el análisis de riesgos, los factores de riesgo psicosocial resulten de prioritaria atención. Debe aclararse que el desarrollo de actividades de prevención es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARL.

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social emite la Ley 1616 de Salud Mental, que en su Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores” (Ministerio de salud, 2013)

Teniendo en cuenta que la legislación define que los factores de riesgo psicosocial pueden generar enfermedades y deben ser controlados, es conveniente revisar la conceptualización utilizada en Colombia para los factores psicosociales y la forma de aproximación y estudio a los mismos, es evidente que la preocupación por una adecuada salud mental en los trabajadores de Colombia y del mundo, ha ido creciendo considerablemente y, como consecuencia de esta, también se ha visto un incremento en la normatividad que busca prevenir las enfermedades generadas por este riesgo.

8. Marco metodológico

8.1. Paradigma

El estudio de tipo positivista, dado a que su objetivo es medir de manera independiente las variables planteadas buscando dar solución a una pregunta problema y comparando los resultados entre las variables propuestas. (BEST, 1981) reconoce el control o manipulación que se da sobre las variables, estímulos o condiciones ambientales, dirigiéndose el enfoque hacia las relaciones de causa-efecto.

8.2. Diseño de investigación

El enfoque es de tipo cuantitativo debido a que en este enfoque "...en potencia todos los datos son cuantificables" (Kerlinger, 1974). utilizando técnicas estadísticas y se busca que los resultados sean objetivos e independientes a las interpretaciones sentimientos del investigador.

8.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación a realizar en este trabajo es descriptivo, entendiendo que se busca identificar factores organizacionales que influyen en la generación de estrés laboral en diferentes áreas y procesos de la empresa, con el que se pretende identificar el nivel de estrés laboral mediante la recolección de datos mediante la aplicación de una batería tipo cuestionario emitido y avalado por el ministerio de la protección social mediante la cual se detalla el fenómeno estudiado identificando características de la población estudiada, asociando variables y realizando la medición de uno o más de sus atributos analizándolo estadísticamente tal como lo establece el tipo de investigación descriptiva la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010) hacen referencia que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger

información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas (p.80)

8.4. Variables

La variable que será considerada para el análisis es la siguiente:

Estrés laboral

Estrés laboral: entendiéndolo como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba sus capacidad para afrontar la situación”. (Leka, Griffiths, & Cox, La organización del trabajo y el estrés, 2017).

Factores organizacionales

Son aquellos factores organizacionales que vinculados a la tarea se encuentran: el rol laboral, la sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo e inseguridad laboral, cambios dentro de los procesos, entre otros que influyen en la generación del estrés.

8.5. Población y muestra

8.5.1. Población estudio

La empresa cuenta actualmente cuanta con 44 trabajadores lo cuales se distribuyen en 8 áreas de la siguiente forma:

Compras: 1

Contabilidad: 2

Mantenimiento: 12

Recursos Humanos: 2

Ingeniería de proyectos: 20

Sistemas de gestión: 2

Gerencia administrativa: 4

Gerencia general: 1

8.5.2. Población elegible

La población objetivo está constituida por el personal femenino y masculino, independientemente de su tipo de contrato y está conformada por un total de 44 trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa ubicada en la ciudad de Barranquilla.

8.5.3. Muestra

La muestra seleccionada para aplicación de las baterías de riesgo psicosocial es toda la población de 44 trabajadores, debido a que todos cumplen con el criterio de inclusión establecidos para la realización del estudio.

8.5.3.1. Criterios de inclusión

Todo el personal administrativo y operativo sin importar su tipo de contrato y distinción de sexo que cuente con más de seis meses de permanencia en la empresa y de su consentimiento para la aplicación de la herramienta de evaluación, teniendo en cuenta que en la resolución 2646 de 2008 establece que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional (Resolución 2646, 2008).

8.5.3.2. Criterios de exclusión

Todo personal administrativo y operativo que:

No de su consentimiento informado para participar en el estudio.

Personas que tengan menos de seis meses en la empresa

Personal que se encuentre incapacitado o con procesos disciplinarios abiertos en el momento de la aplicación de la encuesta.

8.6. Instrumento

La herramienta con la que será recolectada los datos será la batería de instrumento de evaluación de los factores de riesgo psicolaboral la cual fue publicada por publicado por el Ministerio de Protección Social y por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Esta batería tiene siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010). (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Para el desarrollo de esta investigación se dará alcance a la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés se distribuye en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Este cuestionario validado en Colombia presenta una escala de respuesta tipo Likert (siempre, casi siempre, a veces y nunca), en la cual el trabajador escoge una única opción de respuesta de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. (Ministerio de la Protección Social, 2010). El nivel de interpretación del estrés son los siguientes:

Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de

riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

También se aplicara el cuestionario de factores intralaborales, el cual permitirá identificar y priorizar las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla las actividades y que cuyas características pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. A continuación se dan a conocer las interpretaciones clasificadas por el MINPROTECCIÓN, para los factores de riesgo intralaboral:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

8.7. Metodología

Se definió la metodología participativa donde se involucrara a la población trabajadora de la empresa **TICOM SA**.

Se aplicara el Cuestionario para la evaluación del estrés incluido en la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Ministerio de la Protección Social Versión 2010, por grupos heterogéneos de acuerdo con las características de la población.

8.7.1. Aplicación del instrumento:

La aplicación del cuestionario se llevara a cabo con la orientación de un profesional en Psicología y Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional, con licencia vigente, quién previo a la aplicación y como parte del proceso de presentación y sensibilización, informará al Representante Legal exponiendo los beneficios de la evaluación y de la aplicación de la normatividad nacional en Riesgos Profesionales “Resolución 2646 de 2008 Minprotección Social”, quien a su vez debido al objeto de la presente investigación permitirá la aplicación y explicación a los participantes el desarrollo del mismo y la necesidad e importancia de la autorización a través de la firma del consentimiento informado en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1090, acerca del uso de la información consignada.

El instrumento utilizado para la presente valoración tipo estudio se enuncia a continuación:

Tabla 2
Instrumentos

Cuestionario	Objeto
Cuestionario para la evaluación del estrés	Cuestionario para la evaluación del estrés
Ficha de datos generales	Condiciones individuales Información sociodemográfica: sexo, edad, estado civil, escolaridad, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo vivienda Número personas a cargo. Información ocupacional: lugar de trabajo, antigüedad (empresa y cargo) Tipo cargo, departamento, sección o área donde trabaja, tipo contrato, horas diarias de trabajo, modalidad de pago.
Factores de riesgo intralaboral (Forma A y B)	Evaluar las 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. Forma A: Orientado a personas que ocupan cargos de jefatura, profesionales y técnicos. Forma B: Orientado a personas que ocupan cargos dentro de los grupos auxiliares y operarios.

Nota: Recuperado de Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. 2010

Ministerio de la Protección Social.

8.7.2. Tabulación de datos, análisis de la información y elaboración del informe:

De acuerdo con los resultados cuantitativos se realizara un informe descriptivo correlacional y se generan las recomendaciones generales y específicas para el control del riesgo psicosocial con el fin de intervenir y controlar los factores de riesgo psicosocial en la empresa.

El análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta los dominios y dimensiones a nivel

Intralaboral y del cuestionario de estrés de la siguiente forma:

Tabla 3
Dominios y dimensiones intralaborales

Dominios	Dimensiones
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados).
Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación.
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia de rol.
Recompensa	Influencia de ambiente laboral sobre el extralaboral Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Nota: Recuperado de Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. 2010

Ministerio de la Protección Social.

Tabla 4
Dimensiones Cuestionario para la evaluación del estrés

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Nota: Recuperado de Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. 2010

Ministerio de la Protección Social.

9. Fuentes de información

Primaria: la información se obtiene directamente de los empleados a través de la aplicación de las encuestas de estrés laboral y factores intralaborales a los trabajadores de la empresa.

Secundaria: Se obtiene como información secundaria los resultados de la encuesta de clima laboral realizada en el organización 2017 la cual revelo que el estrés en los trabajadores está relacionado con factores organizacionales

10. Resultados

Para el presente diagnóstico se contó con la participación de 44 personas vinculadas a la firma TICOM S.A.S, distribuidos en los diferentes niveles de la empresa, a quienes se les aplicaron los cuestionarios mencionados anteriormente, de los cuales 12 equivalen al 27% y fueron evaluados con el cuestionario intralaboral Tipo A y 32 evaluados con el formato tipo B, equivalente al 73%. Al mismo tiempo, el 100% de los participantes diligenciaron los cuestionarios de estrés y la ficha de datos generales; así como el consentimiento informado.

El análisis de la información se realizó teniendo en cuenta las características de los instrumentos utilizados. Los resultados obtenidos se presentan en el siguiente orden:

Resultados de las condiciones individuales.

Resultados de la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Intralaboral).

Resultados de la Evaluación de Estrés Ocupacional.

10.1. Caracterización sociodemográfica

Estas condiciones hacen referencia a la información socio-demográfica tales como: sexo, edad, estado civil, nivel educativo, escala socio económica, tipo de personas, antigüedad de la empresa, el cargo, tipo de contratación y modalidad de pago entre otras condiciones que se indagan con los instrumentos de la Batería de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

Tabla 5
Sexo

Sexo	Cantidad de encuestas	%
Femenino	12	27%
Masculino	32	73%
Total general	44	100%

En la empresa TICOM SAS, el porcentaje de la población que corresponde al género femenino representa el 27% de la población evaluada, comparada con el 73% que pertenece al género masculino.

Tabla 6
Estado civil

Estado civil	Cantidad de encuestas	%
Soltero(a)	10	22,7%
Casado(a)	17	38,6%
Unión libre	16	36,4%
Separado(a)	1	2,3%
Divorciado(a)	0	0,0%
Viudo(a)	0	0,0%
Sacerdote/monja	0	0,0%
Total general	44	100%

Existe un 22,7% de solteros, un 38,6% de casados, seguido del 36,4% en unión libre, el 2,3% de separados, 0% divorciados, 0%, viudos y 0% sacerdotes/monja.

Tabla 7
Edad

Rango de edades	Cantidad de encuestas	%
<18	0	0,0%
18-28	0	0,0%
29-39	19	43,3%
40-50	17	38,6%
51-61	6	13,6%
62-72	2	4,5%
>73	0	0,0%
Total general	44	100%

En los rangos de edad de 29 a 39 años se encuentran un 43% (siendo el más representativo), de 40 a 50 años un 38,6%, 51 a 61 años un 13,6% , de 62 años a 72 años un 4,5%, menores de 18 años 0%, de 18-28 años 0% y mayores de 73 años 0%.

Tabla 8
Nivel escolaridad

Nivel escolaridad	Cantidad de encuestas	%
Ninguno	0	0,0%
Primaria incompleta	1	2,3%
Primaria completa	5	11,4%
Bachillerato incompleto	3	6,8%
Bachillerato completo	14	31,8%
Técnico/tecnológico incompleto	0	0,0%
Técnico/tecnológico completo	8	18,2%
Profesional incompleto	0	0%
Profesional completo	11	25%
Carrera militar/policía	0	0,0%
Post-grado incompleto	1	2,3%
Post-grado completo	1	2,3%
Total general	44	100%

En el nivel de último estudio, la primaria incompleta 2,3% , Post-grado incompleto 2,3%, Post-grado completo 2,3%, el bachillerato incompleto el 6,8%, la primaria completa un 11,4%, el nivel técnico/tecnológico completo un 18,2%, profesional completo el 25%, técnico/tecnológico incompleto un 0%, carrera militar/policía 0%, ninguno 0% y por ultimo el más representativo con un 31,8% cuenta bachillerato completo.

Tabla 9
Estrato de servicios públicos

<i>Estrato de servicios públicos</i>	Cantidad de encuestas	%
1	19	43,2%
2	14	31,8%
3	3	6,8%
4	2	4,5%
5	3	6,8%
6	0	0,0%
Finca	0	0,0%
No se	3	6,8%
Total general	44	100%

En general, el 43,2% de la población pertenece al estrato 1 (siendo el más significativo), el 31,8% pertenecen al estrato 2, con un puntaje de 6,8% dicen pertenecer a estrato 5, el 4,5% pertenecen al estrato 4 y un 6,8% no lo sabe. Se evidencia que la población vive en diferentes estratos socioeconómicos, siendo el más representativo el estrato 1.

Tabla 10
Tipo de Vivienda

Tipo de Vivienda	Cantidad de encuestas	%
Propia	15	34%
En arriendo	18	40,9%
Familiar	11	25,0%
Total general	44	100%

De otro lado, con el mayor porcentaje el 40,9% de la población vive en arriendo, el 34% cuenta con vivienda propia y el 25% vive en vivienda familiar.

Tabla 11
Años de antigüedad cargo actual

Años de antigüedad cargo actual	Cantidad de encuestas	%
Menos de 1 Año	23	52,2%
1 - 5	16	36,4%
6 - 10	2	4,5%
11 - 15	2	4,5%
15 - 20	1	2,3%
21 - 25	0	0,0%
>25	0	0,0%
Total general	44	100%

En el ítem de años de antigüedad en la empresa, con un 52,2% trabaja en un rango menor de 1 año, de 1 a 5 años un 36,4%, de 6 a 10 años el 4,5%, de 11 a 15 años un 4,5%, de 15 a 20 años un 2,3%, de 21 a 25 años 0% y mayor a 25 años 0%.

Tabla 12
Tipo de contrato

Tipo de contrato	Cantidad de encuestas	%
Temporal menor a 1 año	23	52,3%
Temporal 1 año o mas	10	22,7%
Término indefinido	6	13,6%
Cooperativa	0	0,0%
Prestación de servicios	3	6,8%
No se	2	4,5%
Total general	44	100%

Con relación al tipo de contrato el 52,3% de la población cuenta con contrato temporal inferior a un año, el 22,7% cuentan con contrato temporal a un año o más, el 13,6% tiene un

contrato indefinido, el 6,8% tiene contrato de prestación de servicios, el 4,5% no sabe qué tipo de contrato tiene y por cooperativa 0%.

Tabla 13
Horas de trabajo al día

Horas de trabajo al día	Cantidad de encuestas	%
1 - 4	0	0%
5 - 9	42	95,5%
10 - 15	2	4,5%
16 - 20	0	0%
>21	0	0%
Total general	44	100%

El número de horas laborales por día oscila entre 5 y 9 horas tiene un 95,5% de frecuencia, seguido de un 4,5% de entre 10 y 15 horas, lo cual se ajusta en su mayoría a la jornada laboral definida por el Ministerio del Trabajo, lo cual indica que la empresa se ajusta a la normatividad vigente en el general de los colaboradores, de 1ª 4 horas un 0%, de 16 a 20 horas un 0% y mayor a 21 horas 0%.

Tabla 14
Tipo de salario

Tipo de salario	Cantidad de encuestas	%
Fijo	44	100%
Una parte fija y otra variable	0	0%
Todo variable destajo, comisión	0	0%
Total general	44	100%

El tipo de salario en un total de 100% de la población cuenta con un salario fijo, 0% Una parte fija y otra variable y %0 Todo variable destajo, comisión.

Tabla 15
Nivel de cargo

<i>Tipo del cargo que se le asemeja</i>	Cantidad de encuestas	%
Jefatura tiene personal a cargo	8	18,2%
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	6	13,6%
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	10	22,7%
Operario, operador, ayudante, servicios generales	20	45,5%
Total general	44	100%

El tipo de cargo predominante es el de operario, operador, ayudante, servicios generales con un 45,5% teniendo en cuenta que se trata de una empresa dedicada a la construcción de obras civiles, un 22,7% pertenecen a los cargos auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico, un 18,2% poseen cargos de jefatura y tienen personal a cargo y por ultimo un 13,6% tienen cargos de nivel profesional, analista, técnico, y tecnólogo.

10.2. Interpretación de resultados factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

-B.

Los resultados del nivel de riesgo Psicosocial de la empresa TICOM SAS, obtenidos a nivel general y que a continuación se presentan, están medidos a través de la Batería Psicosocial del Ministerio de la Protección Social, donde en la evaluación psicosocial intralaboral forma A y B, se evalúan los dominios: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO, CONTROL SOBRE EL TRABAJO, DEMANDAS SOBRE EL TRABAJO Y RECOMPENSAS y a su vez cada uno de estos dominios se encuentran integrados por las dimensiones que representan las fuentes de riesgos que conforman cada uno de estos dominios como se indica en la tabla 3.

Tanto los dominios como las dimensiones son calificados de tal manera que se interpreta que a mayor puntaje obtenido mayor es el riesgo psicosocial.

Interpretación de resultados factores de riesgo psicosocial intralaboral

Se aplicaron los cuestionarios Intralaboral forma “A y B”, acorde a los requerimientos de la población especificada en norma Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social; para tal efecto, se programaron grupos de trabajo con características homogéneas, de tal manera que los cuestionarios fueron aplicados en diferentes sesiones hasta culminar la evaluación del 100% de la población objeto.

En este informe se presenta la consolidación de los resultados encontrados en los cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral aplicados a los colaboradores de la empresa *TICOM SAS*.

A continuación se ilustra en la gráfica la población evaluada mediante los cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral forma “A” y “B”:

Tabla 16
Total evaluados forma A-B

Total evaluados forma A-B		
	Nº personas	%
Evaluados forma A	12	27,3%
Evaluados forma B	32	72,7%
Total general	44	100%

Una vez aplicados los cuestionarios y tabulada la información, se evidenció que el 27,3% de los encuestados que se encuentran calificados en el formato A está en riesgo **muy alto** y el

72,7% de los encuestados con el formato B en riesgo **bajo**, como se evidencia en las siguientes tablas:

Factor de riesgo psicosocial intralaboral forma “A”

Tabla 17
Intralaboral forma A

Intralaboral forma A		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	0	0%
Bajo	1	8,3%
Medio	2	16,7%
Alto	2	16,7%
Muy alto	7	58,3%
Total general	12	100%

El total de la población a quienes se les aplicó el cuestionario intralaboral forma A, un 58,3% de la población se encuentra en un nivel de riesgo **muy alto**, un 16,7% de la población en nivel de riesgo medio/alto y un 8,3% se encuentran en nivel bajo.

Teniendo en cuenta que el factor de riesgo psicosocial para el cuestionario intralaboral contempla cuatro dominios que son:

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Control sobre el trabajo

Demandas del trabajo

Recompensas

A continuación, se amplía la información relacionada con cada una de las puntuaciones identificadas en las encuestas para los dominios de la **forma A** del riesgo psicosocial.

Tabla 18

Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A”

<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	0	0%
Bajo	1	8,3%
Medio	2	16,7%
Alto	2	16,7%
Muy alto	7	58,3%
Total general	12	100%

En este dominio el 58,3% del total de la población está en un **nivel muy alto**, un 16,7% de la población en nivel de riesgo medio, otro 16,7% en nivel de riesgo alto, un 8,3% se encuentran en nivel bajo y un 0% sin riesgo.

Tabla 19

Dimensiones del Dominio: “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A”

Nivel de riesgo	Dimensiones			
	Características de liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño	Relación con los colaboradores
Sin riesgo	8%	17%	8%	17%
Bajo	17%	17%	8%	25%
Medio	8%	25%	17%	25%
Alto	17%	8%	17%	25%
Muy alto	50%	33%	50%	8%
Total general	100%	100%	100%	100%

Características de liderazgo: el 50% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 17% de la población en nivel de riesgo alto, otro 17% en nivel de riesgo bajo, un 8% se encuentra en niveles de riesgo medio y sin riesgo un 8%.

Relaciones sociales en el trabajo: el 33% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 25% en riesgo medio, un 17% en nivel de riesgo bajo, otro 17% sin riesgo y un 8% se encuentra en nivel de riesgo alto.

Retroalimentación del desempeño: el 50% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 17% en nivel de riesgo alto, otro 17% en nivel de riesgo medio, un 8% se encuentra en nivel de riesgo bajo y sin riesgo un 8%.

Relación con los colaboradores: el 25% del total de la población está en un nivel **alto**, en nivel de riesgos medio un 25%, en nivel de riesgos bajo un 25%, un 17% sin riesgo y un 8% se encuentra en nivel de riesgo alto.

Tabla 20

Dominio: "Control sobre el trabajo forma A"

<i>Control sobre el trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	1	8,3%
Bajo	1	8,3%
Medio	1	8,3%
Alto	5	41,7%
Muy alto	4	33,3%
Total general	12	100%

En este dominio se evidencia que un 41,7% de la población está en nivel de riesgo **alto**, un 33,3% nivel de riesgo muy alto, un 8,3% se encuentra en niveles de riesgo medio, en nivel de riesgo bajo un 8,3% y sin riesgo un 8,3%.

Tabla 21
Dimensiones del Dominio: “Control sobre el trabajo forma A”

Nivel de riesgo	Dimensiones				
	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo
Sin riesgo	0%	8%	17%	33%	8%
Bajo	33%	17%	0%	8%	33%
Medio	33%	8%	33%	0%	8%
Alto	25%	17%	33%	42%	33%
Muy alto	8%	50%	17%	17%	17%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Claridad de rol: el 8% del total de la población está en un nivel muy alto, un 25% en nivel de alto, un 33% se encuentra en nivel de riesgo **medio**, de igual forma un 33% se encuentra en nivel de riesgo **bajo** y un 0% sin riesgo.

Capacitación: el 50% del total de la población está en un nivel muy **alto**, un 17% en nivel de alto, un 8% tiene nivel de riesgo medio, un 17% se encuentra en nivel de riesgo bajo y un 8% se encuentra sin riesgo.

Participación y manejo del cambio: el 17% del total de la población está en un nivel muy alto, un 33% en nivel de **alto**, de igual forma un 33% se encuentra en nivel de riesgo **medio**, un 0% en nivel de riesgo bajo y un 17% se encuentra sin riesgo.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: el 17% del total de la población está en un nivel muy alto, un 42% en nivel de **alto**, un 0% en nivel de riesgo medio, un 8% se encuentra en nivel de riesgo bajo y un 33% se encuentra sin riesgo.

Control y autonomía sobre el trabajo: el 17% del total de la población está en un nivel muy alto, un 33% en nivel de **alto**, un 8% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 33% en nivel de riesgo bajo y un 8% se encuentra sin riesgo.

Tabla 22
 Dominio: “Demandas del trabajo forma A”

<i>Demandas del trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	1	8,3%
Bajo	1	8,3%
Medio	1	8,3%
Alto	5	41,7%
Muy alto	4	33,3%
Total general	12	100%

Este dominio se observa que el 41% de la población está en un nivel de riesgo **alto**, un 33,3% en nivel de riesgo muy alto, un 8,3% en nivel de riesgo medio, un 8,3% en riesgo bajo y sin riesgo con un 8,3%.

Tabla 23
 Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma A”

<i>Dimensiones</i>				
Nivel de riesgo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
Sin riesgo	25%	17%	25%	17%
Bajo	17%	33%	8%	33%
Medio	17%	25%	17%	0%
Alto	25%	17%	25%	17%
Muy alto	17%	8%	25%	33%
Total general	100%	100%	100%	100%

En cuanto a las dimensiones tenemos:

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: el 17% del total de la población está en un nivel muy alto, un 25% en nivel de **alto**, un 17% se encuentra en nivel de riesgo medio, en nivel de riesgo bajo un 17% y un 25% se encuentra sin riesgo.

Demandas emocionales: el 8% del total de la población está en un nivel muy alto, un 17% en nivel de alto, un 25% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 33% en riesgo **bajo** y un 17% se encuentra sin riesgo.

Demandas cuantitativas: el 25% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 25% en nivel de alto, un 17% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 8% en riesgo bajo y un 25% se encuentra sin riesgo.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: el 33% del total de la población está en un nivel muy alto, un 17% en nivel de alto, un 0% en nivel de riesgo medio, un 33% en riesgo bajo y un 17% se encuentra sin riesgo.

Tabla 24

Dimensiones del Dominio: "Demandas del trabajo forma A"

Dimensiones				
Nivel de riesgo	Exigencias de responsabilidad del cargo	Demandas de carga mental	Consistencia de rol	Demandas de la jornada de trabajo
Sin riesgo	0%	0%	0%	25%
Bajo	8%	0%	8%	33%
Medio	0%	25%	17%	0%
Alto	33%	33%	25%	17%
Muy alto	58%	42%	50%	25%
Total general	100%	100%	100%	100%

Exigencias de responsabilidad del cargo: el 58% del total de la población está en un nivel muy **alto**, un 33% en nivel de alto, un 0% en riesgo medio, un 8% en riesgo bajo y un 0% sin riesgo.

Demandas de carga mental: el 42% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 33% en nivel de alto, un 25% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 0% en riesgo bajo y sin riesgo un 0%.

Consistencia de rol: el 50% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 25% en nivel de alto, un 17% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 8% en riesgo bajo y un 0% sin riesgo.

Demandas de la jornada de trabajo: el 25% del total de la población está en un nivel muy alto, un 17% en nivel de alto, un 0% en riesgo medio, un 33% en riesgo **bajo** y un 25% se encuentra sin riesgo.

Tabla 25

Dominio: “Recompensas forma A”

<i>Recompensas</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	0	0,0%
Bajo	1	8,3%
Medio	1	8,3%
Alto	2	16,7%
Muy alto	8	66,7%
Total general	12	100%

En este dominio se evidencia que el 66,7% de la población se encuentra en un nivel de riesgo **muy alto**, un 16,7% en nivel de riesgo alto, en riesgo medio un 8,3%, con riesgo bajo un 8,3% y sin riesgo un 0%.

Tabla 26

Dimensiones del dominio: “Recompensas forma A”

<i>Dimensiones</i>		
Nivel de riesgo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Reconocimiento y compensación
Sin riesgo	8%	0%
Bajo	8%	8%
Medio	17%	17%
Alto	42%	33%
Muy alto	25%	42%
Total general	100%	100%

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; el 25% del total de la población está en un nivel muy alto, un 42% en nivel de **alto**, un 17% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 8% con nivel de riesgo bajo y sin riesgo un 8%.

Reconocimiento y compensación: el 42% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 33% en nivel de alto, un 17% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 8% en nivel de riesgo bajo y sin riesgo un 0%.

Factor de riesgo psicosocial intralaboral forma “B”

Tabla 27
Intralaboral forma B

Intralaboral forma B		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	6	18,8%
Bajo	12	37,5%
Medio	8	25,0%
Alto	6	18,8%
Muy alto	0	0,0%
Total general	32	100%

El total de la población a quienes se les aplico el cuestionario intralaboral forma B, un 37,5% se encuentra en un nivel de riesgo **bajo**, un 25% tiene un nivel de riesgo medio, un 18,8% en nivel de riesgo alto, sin riesgo un 18,8% y un 0% en nivel de riesgo muy alto.

Tabla 28

Dominio: "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B"

<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	4	12,5%
Bajo	9	28,1%
Medio	8	25%
Alto	7	21,9%
Muy alto	4	12,5%
Total general	32	100%

En este dominio el 28,1% del total de la población está en un nivel **bajo**, un 25% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 21,9% en nivel de riesgo alto, un 12,5% para el nivel de riesgo muy alto y un 12,5% sin riesgo.

Tabla 29

Dimensiones del Dominio: "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B"

<i>Dimensiones</i>			
Nivel de riesgo	Características de liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño
Sin riesgo	19%	28%	19%
Bajo	22%	22%	22%
Medio	34%	25%	9%
Alto	16%	13%	34%
Muy alto	9%	13%	16%
Total general	100%	100%	100%

Características de liderazgo: el 34% del total de la población está en un nivel **medio**, un 22% de la población en nivel de riesgo bajo, un 19% sin riesgo, un 16% se encuentra en nivel medio y un 9% en riesgo muy alto

Relaciones sociales en el trabajo: el 28% del total de la población se encuentra **sin riesgo**, un 25% en riesgo medio, un 22% en nivel de riesgo bajo, un 13% se encuentra en nivel de riesgo alto y un 13% en nivel de riesgo muy alto.

Retroalimentación del desempeño: el 34% del total de la población está en un nivel **alto**, un 22% en nivel de riesgo bajo un 19% sin riesgo, un 16% en nivel de riesgo muy alto y un 9% se encuentra en nivel de riesgo medio.

Tabla 30

Dominio: “Control sobre el trabajo forma B”

<i>Control sobre el trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	10	31,3%
Bajo	6	18,8%
Medio	7	21,9%
Alto	5	15,6%
Muy alto	4	12,5%
Total general	32	100%

En este dominio el 31% de la población está sin nivel de riesgo, un 21,9% está en nivel de riesgo **medio**, un 18,8% está en nivel de riesgo bajo, un 15,6% en nivel de riesgo alto y un 12,5% en nivel de riesgo muy alto.

Tabla 31

Dimensiones del Dominio: “Control sobre el trabajo forma B”

Nivel de riesgo	Dimensiones				
	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo
Sin riesgo	44%	41%	13%	53%	41%
Bajo	0%	13%	31%	25%	38%
Medio	19%	6%	28%	9%	9%
Alto	16%	28%	9%	13%	6%
Muy alto	22%	13%	19%	0%	6%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Claridad de rol: el 44% del total de la población está en un nivel **sin riesgo**, un 22% en nivel de riesgo muy alto, un 19% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 16% se encuentra en nivel de riesgo alto y un 0% en riesgo bajo.

Capacitación: el 41% del total de la población está nivel de riesgo **sin riesgo**, un 28% en nivel de alto, un 13% tiene nivel de riesgo muy alto, un 13% riesgo bajo y un 6% se encuentra en un nivel de riesgo medio.

Participación y manejo del cambio: el 31% del total de la población está en un nivel **bajo**, un 28% en nivel de riesgo medio, un 19% se encuentra en nivel de riesgo muy alto, un 13% sin riesgo y un 9% se encuentra en un nivel de riesgo alto.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: el 53% del total de la población está en un nivel **sin riesgo**, un 25% en nivel de riesgo bajo, un 13% se encuentra en nivel de riesgo alto, un 9% se encuentra en nivel medio y un 0% en nivel de riesgo muy alto.

Control y autonomía sobre el trabajo: el 41% del total de la población está en un nivel de riesgo **sin riesgo**, un 38% en nivel bajo, un 9% se encuentra en nivel de riesgo medio, un 6% se encuentra sin riesgo alto y un 6% en nivel de riesgo alto.

Tabla 32

Dominio: "Demandas del trabajo forma B"

<i>Demandas del trabajo</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	10	31,1%
Bajo	4	12,5%
Medio	10	31,1%
Alto	3	9,4%
Muy alto	5	15,6%
Total general	32	100%

El dominio demandas del trabajo la población expuesta está en un 31,1% en un nivel de riesgo **medio** y otro 31,1% en un nivel sin riesgo, un 15,6% en un nivel muy alto, un 12,5% en riesgo bajo y un 9,4% en riesgo alto.

Tabla 33

Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma B”

Nivel de riesgo	Dimensiones		
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas
Sin riesgo	47%	78%	6%
Bajo	6%	6%	56%
Medio	22%	6%	16%
Alto	22%	6%	16%
Muy alto	3%	3%	6%
Total general	100%	100%	100%

En cuanto a las dimensiones tenemos:

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: el 47% del total de la población está en un nivel **sin riesgo**, un 22% en nivel de alto y otro 22% en riesgo medio, un 6% en riesgo bajo y un 3% se encuentra en nivel de riesgo muy alto.

Demandas emocionales: el 78% del total de la población está en un nivel de riesgo **sin riesgo** un 6% en nivel de riesgo bajo, un 6% en riesgo medio, 6% en riesgo alto y un 3% se encuentra en nivel muy alto.

Demandas cuantitativas: el 56% del total de la población está en un nivel de riesgo **bajo**, un 16% en nivel medio, un 16% en nivel alto, un 6% en riesgo muy alto y un 6% se encuentra en nivel sin riesgo.

Tabla 34
Dimensiones del Dominio: “Demandas del trabajo forma B”

Dimensiones			
Nivel de riesgo	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Demandas de carga mental	Demandas de la jornada de trabajo
Sin riesgo	25%	22%	28%
Bajo	28%	25%	16%
Medio	13%	16%	19%
Alto	25%	3%	28%
Muy alto	9%	34%	9%
Total general	100%	100%	100%

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: el 28% del total de la población está en un nivel de riesgo **bajo**, un 25% en nivel de alto, un 25% sin riesgo, un 13% en nivel medio y un 9% en riesgo muy alto.

Demandas de carga mental: el 34% del total de la población está en un nivel **muy alto**, un 25% en nivel bajo, un 22% sin riesgo, un 16% en riesgo medio y un 3% se encuentra en nivel de riesgo alto.

Demandas de la jornada de trabajo: el 28% del total de la población está en un nivel de riesgo **alto**, un 28% **sin riesgo**, un 19% en riesgo medio, un 16% en nivel bajo y un 9% se encuentra en un nivel de riesgo muy alto.

Tabla 35
Dominio: “Recompensas forma B”

Recompensas		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	10	31,3%
Bajo	10	31,3%
Medio	2	6,3%
Alto	3	9,4%
Muy alto	7	21,9%
Total general	32	100%

El dominio recompensas presenta un nivel de riesgo **sin riesgo** con un 31,3%, nivel de riesgo **bajo** con un 31,3%, un 21,9% se encuentra en nivel de riesgo muy alto, un 9,4% en riesgo alto y un 6,3% en riesgo medio.

Tabla 36

Dimensiones del dominio: "Recompensas Forma B"

Dimensiones		
Nivel de riesgo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Reconocimiento y compensación
Sin riesgo	72%	50%
Bajo	0%	6%
Medio	0%	9%
Alto	13%	16%
Muy alto	16%	19%
Total general	100%	100%

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; el 72% del total de la población está **sin riesgo**, un 16% en nivel de riesgo muy alto, un 13% se encuentra en nivel de riesgo alto, un 0% en nivel de riesgo medio y un 0% en nivel de riesgo bajo.

Reconocimiento y compensación: el 50% del total de la población está en un nivel **sin riesgo**, un 19% en nivel de riesgo muy alto, un 16% se encuentra en nivel de riesgo alto, un 9% en riesgo medio y sin riesgo de 6% en nivel de riesgo bajo.

10.3. Comportamiento del nivel de estrés general

Tabla 37

Nivel de estrés forma A+B

<i>Estrés</i>		
Nivel de riesgo	Frecuencia	%
Sin riesgo	6	13,6%
Bajo	9	20,5%
Medio	8	18,2%
Alto	12	27,3%
Muy alto	9	20,5%
Total general	44	100%

De acuerdo con las diferentes reacciones encontradas en las respuestas de estrés, el nivel de riesgo predominante es el riesgo **Alto** con un 27,3% del total de la población, un 20,5% se encuentra en riesgo muy alto, mientras que otro 20,5% se encuentra en riesgo bajo, un 18,2% se encuentra en un riesgo medio y solo el 13,6% está sin riesgo.

10.4. Identificación de los factores organizacionales

A continuación se relacionan los dominios intralaborales calificados más altos y que están relacionados con factores organizacionales.

Dominios intralaborales	Factores organizacionales
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Gestión del mando, estructura organizacional, relaciones interpersonales.
Control sobre el trabajo	Designación de funciones y responsabilidades específicas del cargo
Demandas del trabajo	Perfiles de cargo, competencias específicas y designación de funciones y responsabilidades.
Recompensas	Remuneración económica, programas de bienestar, salario emocional, promociones y plan carrera.

11. Análisis de resultados

Análisis de resultados factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

Factores intralaboral forma A: se determinó que el nivel de riesgo en general es **Muy alto**, a continuación se relacionan los dominios cuyo nivel de riesgo son predominantes Muy alto y Alto.

Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: presenta un nivel de riesgo **muy alto**; en lo que se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, apoyo, interacción, comunicación con los trabajadores, calidad de las relaciones cohesión de grupo, liderazgo de grupo, retroalimentación de resultados y cuyas características influye en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

Por lo anterior un nivel de riesgo muy alto puede que la población expuesta considere que la gestión de algunos jefes en cuanto a dificultades en la planificación, asignaciones de tareas, falta de apoyo para solucionar dificultades, poca comunicación y participación, ineficiente trabajo en equipo y baja retroalimentación.

Dominio control sobre el trabajo: presenta un nivel de riesgo **Alto**; en lo que se refiere a la definición y papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización de acuerdo a los objetivos funciones y responsabilidades, las formaciones capacitaciones, entrenamientos que ayuden a potencializar su desempeño, las oportunidades de desarrollar y usar sus habilidades, conocimientos, control y toma de decisiones con relación a su trabajo desempeñado. Conforme a esto puede indicar que es posible que consideren que la empresa no ha dado a conocer con claridad las funciones propias de su cargo y la importancia que este tiene al interior de la

empresa, pueden considerar que las actividades de capacitación son limitadas o inexistente o que estas no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo de sus funciones y que de la misma forma la empresa no les brinda oportunidad de crecer y por el contrario le asignan tareas para las cuales no se sienten calificados y por último que autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.

Dominio demandas del trabajo: presenta un nivel de riesgo **Muy alto**; en lo que se refiere a consistencia del rol el trabajador puede considerar las diversas exigencias relacionadas con eficiencia, calidad técnica y ética del trabajo son inconsistentes contradictorias o incluso incompatibles con relación al cargo ejercido.

Dominio recompensas: presenta un nivel de riesgo **Muy alto**; en lo que se refiere a grado de sentido de pertenencia, estabilidad laboral referente a su empresa así como también los sentimientos que experimenta al efectuar su trabajo y sentir que la empresa otorga una contraprestación al esfuerzo realizado tales como reconocimiento, remuneración económica bienestar y oportunidades de desarrollo y crecimiento laboral. Por ello un nivel de riesgo muy alto puede indicar que los trabajadores sientan que no hay un retorno y/o valoración sobre los esfuerzos ejecutados por ellos, que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la empresa es deficiente, no se sienten a gusto o están poco identificados con las funciones que realizan, y pueden estar percibiendo inestabilidad laboral.

Comportamiento del nivel de estrés general **Riesgo Alto**

De acuerdo con las respuestas consolidadas de los encuestados, el nivel de estrés se encuentra en un **rango alto** en la población evaluada. Es necesario revisar las dimensiones intralaborales anteriormente mencionadas puntuadas en alto y muy alto, tanto en su forma A y B mencionadas en el presente documento.

Según lo definido por el Ministerio de la Protección, la interpretación genérica de los niveles de estrés tercera versión es:

Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Por lo anterior se identifica que los factores organizacionales que pueden generar estrés a los trabajadores de TICOM S.A. son los que están directamente relacionados con la gestión de mando y la interrelación jefe-subalterno, asignación de funciones y responsabilidades, control sobre el trabajo realizado y la retribución y compensación recibida por la labor desempeñada dentro de la organización.

12. Conclusiones

En esta investigación se estudió la variable de estrés laboral y si la influencia de los factores organizacionales eran fuente generadora de estrés laboral, en la cual se estableció que los factores organizacionales si infieren de manera directa en la generación de estrés laboral como se pudo evidenciar una vez interpretado y analizados los datos en cuyo resultados se determina que el estrés laboral está calificado en un nivel de riesgo alto con un 27,3% seguido de un 20,5% en nivel de riesgo muy alto, entendiéndose además que se pudo establecer que los resultados de la evaluación de las condiciones intralaborales obtuvieron niveles de riesgos alto y muy alto por cual se puede determinar que estas características de trabajo son los estresores que influyen en la salud y bienestar del individuo.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores del TICOM S.A.S. manifiestan niveles de estrés altos donde los factores que más influyen son los relacionados con la gestión administrativa, la organización del trabajo y las características de los puestos de trabajo, en las que se pudo evidenciar existen los niveles de riesgos con mayor ponderación a niveles muy altos, altos y medio todo lo contrario de los condiciones extralaborales las cuales en su mayoría tenían ponderaciones en niveles de riesgo sin riesgo y bajo y los cuales están estrechamente relacionados con los factores organizacionales anteriormente planteados en la descripción del problema tales como; rotación del personal, cambios organizacionales, modalidad de contratación y sobrecarga laboral.

Teniendo en cuenta el objetivo principal planteado en esta investigación se logra determinar que son los factores asociados a la organización son los causantes de niveles altos de estrés lo cual permitirá que se planteen medidas de intervención eficaces en la causa raíz teniendo en cuenta que las actividades de intervención deben estar alineadas con el sistema de vigilancia epidemiológica psicosocial intervención recomendada por el ministerio de la protección social acorde a la interpretación genérica de los niveles de estrés en su tercera versión.

13. Recomendaciones

De acuerdo con el resultado de los cuestionarios aplicados se recomienda:

1. Reestructurar algunos procesos organizacionales teniendo en cuenta los factores identificados tales como:

Se recomienda reestructurar los procesos de Gestión Humana fortaleciendo los subprocesos de selección, contratación e inducción del personal. Se debe garantizar que los perfiles de cargo

establecidos sean acordes a las necesidades de la organización y de las funciones y responsabilidades establecidas para cada cargo y que una vez estos estén determinados se debe asegurar que todo el personal de la organización tenga claro cada una de las funciones y responsabilidades asignadas y la importancia de su rol en la organización.

Se recomienda implementar un procedimiento para la gestión del cambio, que permita planificar los cambios a introducir en la organización e identificar los posibles riesgos que la empresa afrontaría para así poder dar tratamiento adecuado de forma anticipada y evitar daños potenciales.

Se recomienda implementar un programa de incentivos enfocado desde el punto de vista de salario emocional, con el fin de lograr que el trabajador se sienta que es tenido en cuenta como parte fundamental de la organización.

Se recomienda implementar un programa de bienestar en el que se busque desarrollar actividades que incentiven al trabajador y sea involucrado en actividades que les permitan mejorar su entorno de vida familiar y busque su crecimiento profesional dentro de la organización.

2. Realizar actividades encaminadas a disminuir promover, prevenir e intervenir los riesgos intralaborales y el manejo del estrés, a continuación algunas recomendaciones:

Se recomienda fortalecer actividades culturales organizacionales donde interactúen jefes y colaboradores por medio de la comunicación y la claridad de los roles asignados.

A nivel de personal directivo y líderes no se tiene muy claro el papel o rol desempeñado en la empresa, por lo cual se debe dar a conocer a los trabajadores de forma clara y suficiente los

objetivos, las funciones, autonomía, los resultados y el impacto que tiene el cargo en la empresa por medio de la inducción (personal nuevos) y reinducción (personal antiguos).

Se debe mantener la motivación y generar un sentido de pertenencia a la empresa que genere colaboradores con estabilidad y agrado por trabajar mediante actividades de promueva la cultura organizacional.

Se sugiere fortalecer actividades culturales y/o organizacionales donde interactúen jefes y colaboradores por medio de la comunicación y la claridad de los roles asignados, con resolución de conflictos, desarrollo de competencias y con planes de desarrollo de estrategias de afrontamiento.

Se deben retroalimentar constantemente la labor de los jefes y a su vez los jefes a sus colaboradores y generar la participación efectiva en los grupos de trabajo.

Se recomienda aplicar evaluación de desempeño a los trabajadores y retroalimentarlos para conocer sus fortalezas y aspectos a mejorar.

Se recomienda revisar las posibilidades que el trabajo ofrece al trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, la iniciativa y autonomía que tiene para ejecutarlo, si la tarea le permite usar y desarrollar sus habilidades y conocimientos, su participación y manejo del cambio.

Se amerita gestionar programas/talleres/capacitación de trabajo en equipo, estrategias de comunicación, redes de apoyo social, temas relacionados con la operación y dinámica de la empresa y con la pertinencia de las funciones y responsabilidades para el perfil del cargo con el fin de contribuir al desarrollo organizacional.

Se requiere capacitar a los colaboradores en organización en el trabajo y manejo del tiempo.

Se debe articular un programa de bienestar donde se fomenten actividades deportivas, recreativas y culturales y se fomenten de programas de estilos de vida saludable.

Se recomienda definir un programa de actividades de capacitación que correspondan a las necesidades reales o propias para el desempeño de las funciones.

Los colaboradores de la empresa en ocasiones tienen la percepción que no son tenidos en cuenta en temas de participación y consulta. Se recomienda generar espacios de participación por grupos de trabajo.

En algunas ocasiones, el trabajo impide a algunas personas desarrollar sus conocimientos y habilidades, o se asignan tareas para las cuales a algunos trabajadores no se encuentran calificados; por lo anterior se debe revisar desde el proceso de inducción, el plan de capacitación, entrenamiento o reinducción, según sea cada caso en particular para aprovechar las destrezas individuales.

Puede hacer falta actividades enfocadas hacia el bienestar o sistemas de compensación equitativos y acordes a las características y necesidades de la organización. Se requiere reforzar el programa de bienestar con temas relacionados con la salud, pensión, vivienda, educación, recreación y utilización de las cajas de compensación familiar en actividades culturales, deportivas y de estilos de vida saludable.

Revisar los diversos tipos de retribución que tiene la empresa, como el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo, las posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización e implementar los ajustes que considere necesarios

Para el fomento de la salud mental en el trabajo y prevenir patologías emocionales como consecuencia de las reacciones de estrés, se recomienda realizar las siguientes actividades de promoción y prevención:

Taller y/o capacitación sobre Prevención del estrés y la ansiedad

Taller y/o capacitación sobre Prevención del riesgo psicosocial

Taller y/o capacitación sobre motivación

Taller y/o capacitación sobre Proyecto de vida

Realizar jornadas de aerobics

Promoción de la cultura de las pausas activas.

14. Referencias

Ramírez, M., & VA, F. P. (2004). Interacción entre estrés ocupacional, estrés psicológico y dolor lumbar: un estudio en profesionales sanitarios de traumatología y cuidados intensivos. *Mapfre medicina*, 15(3), 199-211.

OIT, O. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Obtenido de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pw3spf?ua=1

Daza, F. M. (1993). NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Obtenido de http://oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

ARL. (2008). *Por 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*. Obtenido de Resolución número 2646 de 2008: https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). Obtenido de Ley 1010: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Congreso de Colombia. (23 de enero de 2006). <http://www.secretariasenado.gov.co>. Recuperado el 2017, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Dinero. (11 de Febrero de 2014). *Dinero*. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de <http://www.dinero.com/pais/articulo/causas-del-estres-laboral-colombia/202788>

estreslaboral.info. (s.f.). *estreslaboral.info*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>

García Herrera. (2017). *Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres*. Obtenido de Fundación Universitaria Católica del Norte: https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017.pdf

Griffiths, Leka & Cox. (2004). *OIT*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (10 de Agosto de 2017). *World Health Organization*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de WHO: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (s.f.). *World Health Organization*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de WHO: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ley 1010. (23 de enero de 2006). Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co>: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Londoño, Pérez & Murillo. (diciembre de 2009). <https://dialnet.unirioja.es>. Recuperado el 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5229809.pdf>

Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia (7 de septiembre de 2012). *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>.

Cordacuri, R. (2016). Estrés laboral en Colombia ¿qué supone en cifras?. Recuperado de <https://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Ministerio de la protección social. (17 de julio de 2008). *ARL sura*. Obtenido de ARL sura: <https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/1177-resolucion-numero-2646-de-2008>

Ministerio de la Protección Social. (julio de 2010). *scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>

- Ministerio de salud. (21 de enero de 2013). Obtenido de Ley 1616:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ministros de trabajo y seguridad social y de salud. (31 de marzo de 1989). *Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud*. Obtenido de Resolución 1016:
<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
- Miranda Belkis. (Julio de 2008). *“Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr Domingo Luiciani”*. Recuperado el 2008, de Universidad Católica Andrés Bello:
biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf
- Ogliastri, E. (2005). El liderazgo organizacional en Colombia, un estudio cualitativo. *Revista Eafit* 105, 1-18.
- OIT. (23 de mayo de 1951). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C100
- OIT. (2016). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- OMS. (2000). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"*. Obtenido de
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Ospina Stepanian. (enero de 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*. Recuperado el Diciembre de 2017, de Universidad Católica:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTRÍA%20%20Andrés%20Ospina%20Stepanian.pdf>
- KERLINGER, F. Investigación del comportamiento. Editorial Interamérica. México, 1974.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill
- García M., Ibarra L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/justificacion.html>
- OIT, O. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Obtenido de:
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- OIT, (2004). La organización del trabajo y estrés. Obtenido de:
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

- PAHO. (28 de Abril de 2016). *PAHO*. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Presidente de la republica de colombia. (5 de agosto de 2014). *ministerio de trabajo*. Obtenido de mintrabajo: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
- Resolución 1016. (31 de marzo de 1989). *copaso*. Obtenido de copaso.upbbga: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
- Resolución 2646. (17 de julio de 2008). Obtenido de <https://www.arsura.com>: <https://www.arsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/206-resoluciones/1177-resolucion-numero-2646-de-2008>
- Resolución 2646. (17 de julio de 2008). Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Sanchez. (diciembre de 2011). *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”*. Obtenido de Universidad Abierta Interamericana: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Semana. (s.f.). *Semana*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de Semana: <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/que-estres/33578-3>