

**Trabajo de Grado**

**Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá, como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.**

**Astrid Yesenia Gutiérrez Martínez**

**Adriana lucia Ortiz Gallo**

**Azucena Corpas Henao**

**Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo**

**Facultad De Posgrado**

**Escuela Colombiana de Carreras Industriales- ECCI**

**Bogotá D.C**

**Octubre, 2020**

**Trabajo de Grado**

Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá, como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.

Astrid Yesenia Gutiérrez Martínez Código 89858

Adriana Lucia Ortiz Gallo código 90525

Azucena Corpas Henao código 90105

Asesor:

July Patricia Castiblanco Aldana

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Facultad De Posgrado

Escuela Colombiana de Carreras Industriales- ECCI

Bogotá D.C

Octubre, 2020

**Trabajo de Grado**

**Tabla de Contenido**

Tabla de Contenido	3
Índice de tablas	5
Índice de gráficos	6
Resumen	7
Introducción	8
1. Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá, como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.	
10	
2. Descripción del problema	10
2.1. Formulación del problema	12
3. Objetivos	12
3.1. Objetivo general	12
3.2. Objetivos específicos	13
4. Justificación	14
5. Delimitación	15
6. Recursos	16
7. Referentes Teóricos	16
7.1. Estado del arte	16
7.2. Marco Teórico	27
7.2.1. Factores de riesgo Psicosocial	27
7.2.2. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	29
7.2.3. Estrés laboral	33
7.2.4. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral	38
7.2.5. Comportamiento y Cultura Organizacional	42
7.3. Marco legal	45
8. Marco metodológico	48
8.1. Diseño de investigación	48
8.2. Fase de investigación	49
8.3. Fase de recolección de datos	49

**Trabajo de Grado**

8.4. Fase de análisis y recomendaciones	49
8.5. Instrumento	50
9. Resultados	53
10. Recomendaciones	64
Referencias	69
Anexos	73
Anexo 1: Ficha de datos generales por participante	73
Anexo 2: Formato de entrevista estructurada	75
Anexo 3: Cuestionario para la evaluación del estrés laboral	76

**Trabajo de Grado****Índice de tablas**

Tabla A.....	29
Tabla B.....	51
Tabla C.....	52
Tabla D.....	53
Tabla E.....	53
Tabla F.....	54
Tabla G.....	57
Tabla H.....	58
Tabla I.....	59
Tabla J.....	60

**Trabajo de Grado**

**Índice de gráficos**

Gráfico 1.....	54
Gráfico 2.....	55
Gráfico 3.....	55
Gráfico 4.....	56
Gráfico 5.....	61

**Trabajo de Grado****Resumen**

La presente investigación describe los resultados de un estudio que tuvo por objeto evaluar el estrés laboral y sus efectos negativos en una muestra de 15 abogados que ejercen en el campo del Derecho penal en la ciudad de Bogotá. Se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión (Ministerio de la Protección Social & Pontificia universidad Javeriana, julio 2010), y una entrevista estructurada compuesta por cinco preguntas de respuesta abierta a fin de ampliar información acerca de los factores generadores de estrés, síntomas, estrategias de manejo y prospección vital. El puntaje total en la evaluación del estrés laboral indico presencia de altos niveles de estrés en la mayor parte de la muestra, manifiesto en respuestas somáticas, psicológicas y sociales; además, los resultados de la entrevista dejaron en evidencia que los principales factores generadores de estrés son la sobrecarga laboral, el manejo del tiempo, las tensiones asociadas a las relaciones interpersonales en el trabajo, entre otras, causando efectos negativos sobre la salud y el área sociofamiliar de las personas. Como conclusión, se brindan recomendaciones y alternativas de mitigación del estrés por medio del desarrollo de habilidades para la vida y estrategias de afrontamiento que permitan su adecuada inoculación, y la búsqueda de alternativas de manejo frente a las fuentes que lo provocan.

Palabras clave: Estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, estrategias de afrontamiento.

This research describes the results of a study that aimed to evaluate work stress and its negative effects in a sample of 15 lawyers practicing in the field of criminal law in the city of Bogotá. The Questionnaire for the evaluation of stress - Third version (Ministry of Social Protection & Pontificia University Javeriana, July 2010), and a structured interview composed of five open-ended questions were used in order to expand information about the stress-generating factors, symptoms, management strategies and vital prospecting. The total score in the evaluation of work stress indicated the presence of high levels of stress in most of the sample, manifested in somatic, psychological and social responses; In addition, the results of the interview showed that the main stress-generating factors are work overload, time management, tensions associated with interpersonal relationships at work, among others, causing negative effects on health and the area socio-family of people. As a conclusion, recommendations and alternatives for stress mitigation are provided through the development of life skills and coping strategies that allow its adequate inoculation, and the search for management alternatives against the sources that cause it.

Key words: Work stress, psychosocial risk factors, coping strategies.

## Trabajo de Grado

### Introducción

A lo largo de la historia hemos podido evidenciar como la relación de hombre-trabajo se ha caracterizado por estar enmarcada en conceptos como poder, sumisión, necesidad, abuso, y en general en la indiferencia ante el malestar psicofísico, los problemas de salud mental, el bienestar socio familiar y hasta la vida misma de los trabajadores. Sin embargo, también es evidente como el interés por la protección de la salud y la seguridad de las personas en su vida laboral ha crecido recientemente de manera significativa. Esto ha conllevado al desarrollo de innumerables estudios e investigaciones dirigidas a identificar y tratar todos aquellos factores y variables que se constituyen como de riesgo; dado que pueden generar daño a los trabajadores, accidentes y enfermedades laborales, que a su vez provocan efectos a corto o largo plazo, como resultado de la exposición y la falta de control sobre dichos factores.

No es sino hasta el último cuarto del siglo XX que se empieza a hablar de derechos en el trabajo, condiciones laborales razonables, seguridad y bienestar de los trabajadores y la importancia de la identificación y control de los riesgos laborales para prevenir accidentalidad, enfermedad y muerte; sin embargo, inicialmente los estudios se centraron especialmente en los riesgos físicos y ambientales; que al ser más tangibles y medibles favorecía su detección y control. Por el contrario, los factores de riesgo psicosocial habían pasado inadvertidos, quizá por el hecho de ser más difíciles de objetivizar, además de tener la complejidad de ser difíciles de modificar en sí mismos, afectar a los otros riesgos y contar con una cobertura legal escasa. Pero son los efectos considerables causados por este tipo de riesgos, tales como trastornos mentales, conductas de riesgo, adicciones, problemas familiares y hasta el suicidio, por no mencionar los

### Trabajo de Grado

que ocasionan sobre las organizaciones y sectores de trabajo, lo que ha conducido a que se estudien con detenimiento y especial atención.

La salud de las personas, la calidad de vida y la vida laboral no deben ser variables excluyentes entre sí, por el contrario, deben estar relacionadas en términos favorables o positivos, y por ello es importante que continúe siendo objeto de estudio, ya que a través de los hallazgos se identifican causas, efectos, estrategias, planes, programas y planteamientos en general dirigidos a tratar, mitigar, controlar y si es posible, eliminar los factores de riesgo laboral. La presente investigación también busca contribuir con esta causa, específicamente frente al riesgo psicosocial, está dirigida a una población en especial, puesto que, aunque los factores de riesgo laboral suelen compartir similitudes y en muchos sentidos se pueden estandarizar, también conservan características individuales, muy propias de cada profesión u ocupación, gremio, sector trabajo, etc.

La importancia de continuar trabajando en la identificación y manejo de factores que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores se debe seguir potenciado, ya que la estructuración y el establecimiento de parámetros legales que regulan la protección de la seguridad y salud en el trabajo, son una garantía, pero también un compromiso de seguir contribuyendo a la mejora continua de la calidad de vida de las personas en su ámbito laboral.

**Trabajo de Grado****1. Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá, como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.****2. Descripción del problema**

La presente investigación se encuentra enfocada en el estudio de los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los abogados que ejercen en el campo del Derecho penal. Para ello se escogió una muestra de 15 abogados en la ciudad de Bogotá, que por su labor no están vinculados a una misma empresa, por lo cual no comparten necesariamente características contractuales. Sin embargo, es importante clarificar que comparten la modalidad de contratación independiente, ya sea que trabajen de manera individual o a través de Consultorías privadas, por tanto, se encuentran sujetos bajo la normativa establecida en la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1563 de 2016. De igual manera los abogados que ejercen como funcionarios públicos de la Rama se encuentran sujetos al reglamento único de trabajo y el Decreto 1443 de 2014, entre otras.

Es importante entender que los abogados que se desempeñan dentro del campo jurídico son auxiliares de la justicia, que independientemente del lugar y cargo en el cual se desempeñan, están expuestos a un contexto en común el cual está cargado de un sin fin de factores psicosociales de toda índole. Podríamos afirmar que el contexto es la Rama del Derecho Penal, la cual es una subdisciplina del Derecho que regula la potestad punitiva del Estado; trata todos aquellos delitos contemplados por la ley, los cuales tienen una pena o medida de seguridad

### Trabajo de Grado

asociada, para lo cual el código penal establece claramente que elementos constituyen un delito y que sanción se aplica para cada caso.

En el ejercicio del derecho dentro del campo jurídico, se pueden evidenciar múltiples factores de riesgo psicosocial propios de las actividades que se realizan, como el trabajo procedimental, los procesos penales y de conciliación, el trabajo de campo e investigativo, el desplazamiento constante a múltiples contextos, de los cuales muchos pueden ser de alta peligrosidad, la sobrecarga laboral por la acumulación de casos, la corrupción del sistema, la duración de los procesos, etc.

El impacto que estos factores de riesgo provocan sobre la salud y calidad de vida de los abogados puede ser de enormes proporciones, abarcando desordenes psicológicos, deserción laboral y profesional, desarrollo de malos hábitos y conductas de riesgo, problemas sociales y familiares, afecciones a la salud en general, desarrollo de conductas ilícitas en el ejercicio de su profesión, suspensión de la tarjeta profesional y hasta pérdida de la libertad. Por ello es indispensable dar manejo a dichos factores de riesgo, que de no ser posible eliminar, se mitiguen y controlen a fin de prevenir que los efectos anteriormente mencionado y otros se presenten.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, el presente estudio pretende brindar herramientas de mitigación y afrontamiento frente al estrés laboral, como respuesta ante la exposición a factores de riesgo psicosocial, que prevengan su impacto sobre el bienestar y la calidad de vida de los abogados que ejercen en el campo jurídico. Cuenta con la participación de tres estudiantes de posgrado en gerencia de seguridad y salud en el trabajo y se desarrolla en un periodo comprendido entre agosto de 2019 y septiembre de 2020.

## Trabajo de Grado

Para realizar la identificación y evaluación del estrés laboral se utiliza la ficha de datos sociodemográficos y se realiza la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión, (2010) el cual hace parte de la *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*, y una entrevista estructurada enfocada en la experiencia personal con relación a la manifestación y el manejo del estrés. Finalmente, con los datos obtenidos se procede a realizar su análisis a fin de proponer estrategias de mitigación y afrontamiento.

### 2.1. Formulación del problema

¿Cómo se pueden identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos provocados por el estrés laboral, al cual están expuestos los abogados que ejercen en el campo del Derecho Penal en Colombia que participaron de este estudio?

## 3. Objetivos

### 3.1. Objetivo general

Identificar los efectos negativos del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del Derecho penal en Colombia, para brindar alternativas de mitigación, manejo y prevención.

### Trabajo de Grado

#### 3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al de estrés laboral, a los cuales están expuestos los abogados que ejercen en el campo del Derecho penal que participaron en este estudio.
- Identificar los efectos de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el ejercicio profesional de los abogados que ejercen en el campo del Derecho penal que participan en este estudio
- Proponer estrategias de prevención y mitigación de los efectos negativos del estrés laboral, producto del riesgo psicosocial al cual están expuestos los abogados participantes de este estudio.

#### 4. Justificación

La presente investigación tiene por objeto el estudio de los factores de riesgo psicosocial enfocado al estrés laboral en el campo jurídico, más específicamente a los cuales se encuentran expuestos los abogados que ejercen en el Derecho Penal. Es bien sabido que el Derecho penal tiene el propósito de regular mediante sanciones la tipificación de conductas punibles contempladas en el código penal colombiano, dicha regulación requiere una exhaustiva investigación por parte de las entidades que imparten justicia y en el caso que concierne a los abogados que representan alguna de las partes interesadas en el proceso; indagando, desplazándose a los lugares de interés o donde ocurrieron los hechos, realizando trabajo de campo en establecimientos carcelarios, morgues y en general ejerciendo múltiples actividades que generan cierto nivel de exposición a diversos riesgos.

### Trabajo de Grado

En Colombia de acuerdo con el sistema de información del Registro Nacional de Abogados, hay aproximadamente 400 mil profesionales inscritos con tarjeta profesional. Son 355 abogados por cada 100 mil habitantes, una cifra que sobrepasa a la mayoría de países en el mundo, hay cerca de 100 facultades de Derecho, cifra que contrasta con el número de facultades que existen en Alemania, por ejemplo, en donde solo hay 22 para una población de 82 millones de habitantes. En Colombia cada año suspenden a más de 840 abogados por faltas a la profesión, por ejemplo, en el 2018 se registraron más de mil sanciones, en donde la causa más frecuente fue la no prestación debida a la diligencia en los procesos donde son contratados.

Finalmente y teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, es importante el desarrollo de la presente investigación, ya que pretende hacer un análisis en relación al riesgo psicosocial enfocado en el estrés laboral al cual están expuestos los abogados que ejercen en el Derecho penal y sus efectos negativos, con el fin de proponer formas de manejo enfocado en la promoción de su salud mental, el desarrollo de estrategias de afrontamiento funcionales, la prevención de conductas de riesgo y en general la prevención de efectos nocivos en cualquiera de sus áreas de vida; está dirigido a los abogados que trabajan independientes o que trabajen para las organizaciones públicas o privadas, esperamos que se constituya como una pauta útil que permita identificar y controlar a tiempo factores de riesgo psicosocial que pongan en peligro la salud mental de los profesionales. Por extensión se podría lograr una disminución de la deserción de abogados que ejercen en el campo de Derecho penal, ausentismo laboral, incapacidades por salud mental, suspensión de tarjetas profesionales por mal ejercicio de la profesión, entre otros.

## Trabajo de Grado

### 5. Delimitación

La presente investigación está dirigida a los profesionales en Derecho que laboran en el campo de la rama judicial; la delimitación espacial no se asocia a una organización sino a un gremio de profesionales en un sector de trabajo específico como es el Jurídico, por tanto, la delimitación espacial la constituye la ciudad de Bogotá.

En este sentido, el estudio está dirigido a los abogados que se desempeñan en el área penal y en general a organizaciones públicas o privadas que deseen implementar medidas para mitigar el riesgo psicosocial en sus abogados, dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### 6. Recursos

*Recursos humanos*, las personas que participan en esta investigación son 3 estudiantes de la Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo de profesiones: abogada, psicóloga y administradora de empresas. Adicionalmente se cuenta con el docente asesor del proyecto asignado por la Institución Académica.

Los participantes del estudio son 15 abogados que se desempeñan en el campo del Derecho Penal en la ciudad de Bogotá, en el sector privado y público y que de manera voluntaria accedieron a compartir parte de su experiencia personal y profesional para el desarrollo del presente estudio.

## Trabajo de Grado

Otros recursos clave para el desarrollo del presente estudio, fueron los suministrados por la universidad como Bases de datos, la Biblioteca virtual y la asesoría docente.

## 7. Referentes Teóricos

### 7.1. Estado del arte

En las últimas décadas se han realizado numerosas investigaciones acerca del riesgo psicosocial dado que el impacto que genera sobre las personas y las organizaciones es de grandes proporciones. Es de nuestro interés realizar una revisión de las investigaciones y estudios realizados en los últimos 5 años a nivel nacional e internacional asociados al riesgo psicosocial, factores, estrategias de identificación, efectos, planteamientos de manejo y acciones de control y mitigación, a fin de contextualizar la presente investigación.

Para comenzar citamos un estudio acerca de la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional, nos brinda una mirada holística de la normativa que enmarca la salud en el trabajo en Colombia y más especialmente los factores psicosociales asociados, a fin de identificar los planes de acción que se están llevando a cabo y su efectividad frente a la prevención, control y mitigación de los riesgos psicosociales. Para ello se apoya en la metodología de una revisión sistemática y exhaustiva para posteriormente analizar y sistematizar la información en matrices, bloques temáticos, hallazgos y reflexiones. Dentro de los resultados se evidencia un recorrido histórico de la relación hombre-trabajo y la seguridad en

### Trabajo de Grado

el trabajo en muchos momentos abordada desde una metodología intimidante a fin de disciplinar y precarizar la administración de los trabajadores. (Díaz y Rentería, 2017).

Muñoz y cols, 2018 plantean en un artículo de revisión las tendencias y orientaciones laborales nuevas sobre el riesgo psicosocial en los diferentes sectores del trabajo en Colombia teniendo en cuenta los diversos factores que pueden estar presentes dentro del ejercicio profesional de los trabajadores. Observaron que ha habido un creciente impacto de los factores de riesgo psicosocial sobre las organizaciones y realizaron un análisis de la normativa nacional e internacional frente al tratamiento de estos factores de riesgo psicosocial, a fin de clarificar el manejo que se está dando al respecto y si es efectivo para la prevención de sus efectos nocivos sobre las empresas y los trabajadores. Finalmente se concluye que, para lograr la efectividad en la prevención y control de los riesgos psicosociales en las nuevas tendencias y orientación laborales, debe existir un compromiso fuerte y claro por parte de la alta dirección, así como la disposición de los recursos que sean necesarios, según sea el caso. Por otra parte sugieren que las actividades para la eliminación o mitigación del riesgo son más efectivas cuando se ejecutan de manera general que promuevan actitudes de cooperación, la satisfacción en trabajo, la autonomía, modificando factores como estimular la participación de los trabajadores, mejorar el medioambiente laboral, brindar información asertiva sobre los procesos y las tareas a realizar, así como permitir la autonomía en su ejecución, fortalecer la comunicación con los trabajadores, organizar el tiempo de trabajo de tal manera que se contemplen pausas y espacios de descanso razonables, etc. De este modo podemos evidenciar como la labor de la prevención y mitigación del riesgo psicosocial debe involucrar todos los factores del entorno laboral. (Muñoz, Orellano & Hernández, 2018).

### Trabajo de Grado

Ya hemos mencionado como el riesgo psicosocial genera efectos nocivos sobre las personas, un estudio titulado Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos, pretende identificar los efectos nocivos del estrés laboral en una muestra de 61 docentes de una universidad privada en Colombia. Para ello se aplican varias escalas y cuestionarios para medir y evaluar su salud; síntomas de ansiedad, estrés laboral, entre otros, con el fin de identificar factores psicosociales de estrés. A través de los resultados se identificó cómo la sobrecarga laboral es la principal fuente de estrés, dado que, por la cantidad de actividades y el manejo del tiempo, las actividades de la labor terminan ejecutándose en casa, lo cual afecta la dinámica familiar y potencia el estrés laboral. También se evidencio la relación de la sintomatología ansiosa y depresiva con el estrés laboral. (Lemos, Calle y cols., 2019).

Por su parte, Díaz, 2017, en su estudio de los factores de riesgo psicosocial en un sector trabajo de actividad asistencial, identifico múltiples efectos nocivos a la salud de los trabajadores que iban desde respuestas somáticas como cefaleas, alteraciones del patrón de sueño, dolor muscular, hasta trastornos afectivos y psicóticos. Al respecto como estrategia de intervención la terapia de Aceptación y Compromiso en la organización, la cual demostró ser efectiva para la disminución de las respuestas de estrés, ya que al llevar a los trabajadores a reconocer todos aquellos factores psicosociales de riesgo que no se pueden modificar en sí mismos porque son inherentes a su actividad laboral, se logra una mayor comprensión y aceptación de las emociones asociadas a los mismos, desarrollando estrategias de regulación y manejo que favorecen su remisión y un manejo saludable y constructivo dentro de la organización. (Díaz-Gallego 2017).

### Trabajo de Grado

En la investigación titulada Estudiantes de enfermería y profesionales de enfermería: factores de riesgo y factores de protección para garantizar el bienestar psicológico y su calidad de vida laboral, plantea que el impacto que ocasionan los factores de estrés psicosocial implícitos en la labor asistencial lleva a muchos profesionales de enfermería a desertar de su profesión ya sea en su proceso de formación o en el ejercicio de la misma. Propone desarrollar un programa de intervención psicosocial en todas las etapas de la profesionalización, es decir desde el momento de escoger la profesión y estudiarla, hasta su ejercicio en el campo laboral, además plantea que el plan de intervención debe ser mancomunado entre los centros educativos y los centros de salud, a fin de lograr unificar criterios y factores de protección que garanticen el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral. Es una investigación cuantitativa que realiza un análisis comparativo entre dos muestras, una de estudiantes y otra de profesionales de enfermería teniendo en cuenta factores sociodemográficos, aspectos de la personalidad, entre otras variables. Para ello se utilizan instrumentos como la entrevista semiestructurada, una escala de impulsividad, un cuestionario de salud general, escala de clima psicosocial en el trabajo, entre otros. Dentro de sus hallazgos y recomendaciones más importantes plantean para la ejecución de la intervención psicosocial con planes de orientación vocacional, acercamientos a contextos de salud y profesionales en enfermería a fin de realizar un buen proceso en la toma de decisiones, posteriormente un acompañamiento psicológico durante el proceso formativo que incluya aprovechamiento de recursos en la universidad y demás factores que promuevan la salud y el bienestar psicosocial y finalmente durante el ejercicio profesional se sugieren una serie de actividades que incluyen manejo de tiempo para potenciar los espacios en familia, el reconocimiento de la labor que se desempeña mediante incentivos, mejorar las políticas de contratación, fomentar la comunicación y apoyo entre los enfermeros. (Bonasa, M., 2016).

---

**Trabajo de Grado**

Por otra parte, en la investigación de Sotelo y cols, 2019, se evaluó el estrés laboral y el síndrome de Burnout en abogados de la firma Coosoliserv en la ciudad de Bogotá. Se utilizó una muestra de 40 abogados y los datos fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, y tiene por función medir el desgaste profesional. Por otra parte, midieron el estrés laboral utilizando el cuestionario demanda, control- apoyo social de Karasek y Theorell, ambas de aplicación cuantitativa. Para el análisis de los resultados se utilizó estadística descriptiva a través del uso de promedio y el programa de Microsoft Excel 2007. Del análisis de los resultados se encontró que los abogados de la firma COOSOLSERV el 15 % presenta potencial presencia de síndrome de burnout con una desviación de estrés moderado, por lo cual una de las recomendaciones es la atención individual, oportuna y especial en los casos donde se encontró rasgos significativos del agotamiento emocional, con la finalidad de prevenir deterioro laboral e incremento de los niveles de agotamiento. (Sotelo y cols, 2019).

Un estudio realizado en Quindío Armenia sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería de varios centros de salud de esta ciudad, evidencio como los estilos de afrontamiento más utilizados por las personas, están centrados en la expresión emocional, la evitación de problemas y la retirada social frente a las situaciones que perciben como estresantes. Esto a su vez suele funcionar como un factor de mantenimiento de dichas situaciones y por extensión de las respuestas de estrés que provoca. Frente a este planteamiento, el estudio pretende hacer un análisis de tipo cuantitativo-descriptivo con relación a las fuentes de estrés, las estrategias de afrontamiento, entre otras variables, para finalmente

### Trabajo de Grado

brindar recomendaciones y aportaciones con relación al manejo del estrés en los enfermeros. Para ello utiliza una muestra de 25 enfermeros y auxiliares de enfermería, a quienes se les aplicó la prueba de Perfil de estrés y el inventario de estrategias de afrontamiento CSI. De acuerdo con los resultados se identificaron las principales fuentes de estrés están asociadas a aspectos económicos y familiares más que a las actividades del ejercicio profesional, lo que sugiere puede estar asociado a un proceso de habituación frente a las actividades de la labor y el estrés que conlleva. Plantean que el desarrollo de habilidades para la vida, tales como un adecuado manejo del tiempo libre, la comunicación asertiva, toma de decisiones, manejo apropiado de la economía, pensamiento creativo, regulación de emociones y manejo de relaciones interpersonales, consolidaran estilos de afrontamiento funcionales que permitan el adecuado manejo y solución de situaciones y factores estresantes. (Gallego López & cols, 2017).

Con relación a los medios de evaluación y obtención de datos relacionados con los factores de riesgo psicosocial y su impacto negativo sobre los trabajadores, Arenas D., y Rendón A, 2020, realizaron la recolección de información a través de una amplia exploración documental de la empresa, entrevistas y encuestas a los trabajadores para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y su influencia sobre la salud de los trabajadores de la empresa Casa de Cobranzas. Además, para evaluar las emociones asociadas a los factores psicosociales identificados aplicaron un instrumento llamado “¿cómo te sientes hoy?” a fin de evaluar las emociones que experimentaban los trabajadores con relación a la época del mes y la actividad laboral. Lograron identificar que las condiciones de la tarea constituyen los factores de riesgo con mayor prevalencia en la muestra, seguido de las características del grupo social y por último las características de la organización. Además, identificaron que la relación entre las respuestas

### Trabajo de Grado

afectivas negativas y las largas jornadas laborales está dada por la falta de tiempo que se comparte con la pareja y/o familia. Por el contrario, y en este sentido concluyeron de acuerdo con los resultados que los trabajadores perciben la relación con sus compañeros como un factor psicosocial positivo debido a las largas jornadas de tiempo que comparten. (Arenas D., y Rendón A, 2020).

Continuando con la identificación de los factores de riesgo psicosocial, en la facultad de ciencias administrativas de la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador se realizó un estudio dirigido a la validación del cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory) para medir fuentes de estrés en las organizaciones ecuatorianas. Aunque es una investigación más de corte cuantitativo adopta herramientas cualitativas para establecer la relación entre las variables analizadas, es decir el estrés y las fuentes de estrés. El uso de la herramienta OSI demostró en su aplicación que puede evaluar climas organizacionales obteniendo un diagnóstico del contexto real de los trabajadores.

En esta escala se identifican como fuentes de estrés la carga laboral y el reconocimiento, las relaciones afectivas, la toma de decisiones, las exigencias del puesto, la Interface trabajo-casa y las compensaciones y funciones. Encontraron que factores como las relaciones afectivas y la interface trabajo-casa no constituyen una fuente de estrés para los trabajadores. En cambio, las situaciones relacionadas con la carga laboral, la falta de reconocimiento y las exigencias del puesto son fuentes importantes de estrés laboral. (Caiza, V., 2018).

### Trabajo de Grado

Por otra parte, Rayran y cols, 2020, formularon una propuesta de plan de intervención para el reintegro laboral de trabajadores que sufrieron accidente de trabajo en una empresa del sector funerario y que desarrollaron un trastorno de ansiedad asociado al mismo. Buscan aportar estrategias dirigidas a la reubicación del trabajador según sus funciones laborales y sus recomendaciones médicas, sin que se generen traumas en el trabajador o en la organización. Para ello utilizaron una muestra de 51 trabajadores de una empresa del sector funerario. Los resultados obtenidos nos mostraron que los trabajadores expuestos al estrés postraumático por un accidente laboral manejan niveles más altos de ansiedad, por encima de los valores promedio. El análisis de los resultados permitió formular una propuesta de plan de intervención para mitigar los efectos negativos de la ansiedad, favoreciendo frente a los procesos de reintegro y/o reubicación de dichos trabajadores a su entorno laboral, una percepción más positiva al respecto, lo cual funciona como un factor de protección. (Rayran y cols, 2020).

El estudio realizado por Navarro, M., 2019, Factores de riesgo y protección de la salud y bienestar entre los profesionales del transporte sanitario, intenta contribuir con la prevención del síndrome de desgaste profesional y mejorar la salud psicosocial de los profesionales de dicho sector. Para ello utiliza una combinación de la metodología cuantitativa y cualitativa, con una muestra de 438 profesionales. Se trata de una investigación descriptiva y transversal en donde se estudia la exposición a diversos factores de riesgo-protección mediante el análisis del efecto del puesto de trabajo y la identificación de las propias percepciones acerca de dichos factores, para posteriormente recoger los aportes y sugerencias por parte de los profesionales como posibles acciones que promuevan las variables de protección frente al síndrome de desgaste profesional.

### Trabajo de Grado

Por medio de la aplicación de instrumentos como la Escala de clima psicosocial en el trabajo, el índice de bienestar subjetivo, entrevista semiestructurada, entre otros y el análisis de los respectivos resultados se encontró que uno de los factores de mayor riesgo es el estrés causado por la exposición a la situación de emergencia y el impacto emocional que conlleva. Por otra parte se identificó que dentro de las acciones contempladas para la prevención del síndrome de desgaste emocional están las de apoyo psicológico tales como grupos de apoyo entre compañeros, ayuda psicológica profesional, entrenamiento y capacitación en manejo de situaciones imprevistas y de alto componente emocional, organización de los horarios menos deseables, periodos de descanso después de percibir una situación como traumatizante. (Navarro, M. 2019)

El arduo trabajo de reconocer los factores de riesgo psicosocial como una variable determinante en el funcionamiento de los trabajadores y por extensión de las organizaciones, debe incluir tanto la identificación como el abordaje o tratamiento de los mismos. En la investigación realizada por Jerez y cols. 2019, dirigida a docentes de primaria y secundaria del sector privado educativo, se implementó la estrategia Mindfulness como herramienta para mitigar el riesgo de la experimentación de la sintomatología asociada al estrés laboral. Para determinar la efectividad de la intervención escogida se realizó la aplicación del Cuestionario de “Evaluación del Estrés” para identificar previamente la presencia de síntomas asociados al estrés laboral, posteriormente implementaron las estrategias de Mindfulness organizadas en un programa de 16 sesiones y finalmente se replicó el test de “Evaluación del Estrés” para comparar los resultados.

### Trabajo de Grado

Siguiendo con lo anterior, se evidencio que en la totalidad de la muestra había presencia de estrés laboral variando en niveles de intensidad, en donde el 43% puntuó los más altos niveles. Posteriormente a la aplicación de la técnica Mindfulness se encontró una reducción significativa de los síntomas, demostrando ser efectiva siempre y cuando se cumpla con al menos el 80% del entrenamiento; es decir los sujetos que asistieron a la totalidad del proceso pasaron de niveles de estrés “muy alto” a “muy bajo”, mientras que aquellos que asistieron en un porcentaje menor a las sesiones no lograron mayores cambios dentro de los resultados de la Escala. Concluyeron entonces que la técnica Mindfulness puede ser efectiva para el manejo de los síntomas propios del estrés laboral, pero está sujeta a la asistencia y practica de las sesiones de entrenamiento en un 100% (Jerez y Palacios, 2019).

Otro estudio que utiliza la técnica mindfulness es el desarrollado por Arredondo en 2017, titulado el Diseño y eficacia de un programa de entrenamiento en mindfulness y compasión basado en prácticas breves integradas en una muestra de 74 personas. Aquí se logró evidenciar una reducción importante en los síntomas de ansiedad, depresión y estrés, así como un aumento de las capacidades mindfulness que se asocian a un estado de bienestar psicológico. Es un estudio de tipo cualitativo que plantea un protocolo de 9 sesiones de entrenamiento en mindfulness basado en prácticas breves integradas y un seguimiento posterior; pretende lograr el desarrollo de prácticas de larga duración que posteriormente se mantengan como hábitos de vida saludables, logrando que las personas entrenen una serie de capacidades y habilidades que permitan controlar su emocionalidad, fortalecer su seguridad, y generar vínculos externos e internos potentes y saludables. (Arredondo, M., 2017).

### Trabajo de Grado

El Análisis del modelo *burnout-engagement* en empleados públicos es un estudio descriptivo-explicativo que busca contribuir mediante sus hallazgos a la construcción de estrategias dirigidas a la prevención del agotamiento laboral como causa del estrés y el fortalecimiento del compromiso laboral por parte del servidor público y la imagen de este sector. Se realiza la aplicación de pruebas psicométricas específicas a una muestra aleatoria de la ciudad de Mendoza Argentina y los resultados son sometidos a un análisis cuantitativo dentro del marco del modelo burnout/engagement. Finalmente hacen referencia a la importancia de brindar un plan de prevención y tratamiento que incluya el control de los riesgos psicosociales que provocan desgaste laboral y el fortalecimiento de habilidades y competencias de los trabajadores. (Graciela, R. 2019).

En el estudio, Factores psicosociales y desgaste psíquico en el ámbito laboral, se realizó un abordaje de las percepciones que una muestra de 597 trabajadores de una empresa industrial en la ciudad de Jalisco - México tenía frente a los factores psicosociales laborales. Es un estudio de diseño cuantitativo no experimental y transversal, aplica la batería CTCPS-MAC para evaluar las condiciones de trabajo de carácter psicosocial. A través de los resultados se logró evidenciar como la percepción negativa de factores psicosociales en el trabajo provoca respuestas asociadas al estrés, aumenta la probabilidad de desarrollar problemas de salud y promueve el desgaste psíquico. Estas percepciones se relacionan especialmente con el ritmo y la carga de trabajo; se evidencio que cuando las personas tienen una percepción más positiva al respecto, presentan menores probabilidades de presentar desgaste psíquico. También se encontró que las percepciones positivas son más frecuentes en trabajadores que tienen pareja y en aquellos que cuentan con herramientas que se constituyen como habilidades para la vida, lo cual es

## Trabajo de Grado

determinante en la estructuración de dichas percepciones. Es evidente entonces, como la interacción de las percepciones de los factores psicosociales laborales y las herramientas psicológicas personales, constituyen un factor de protección importante frente a la prevención del desgaste psíquico y el estrés, sin son favorables. (Carrion & Hernandez, 2018).

### **7.2. Marco Teórico**

#### **7.2.1. Factores de riesgo Psicosocial**

El concepto de factores psicosociales en el trabajo fue abordado ampliamente por primera vez en 1984 en un documento publicado por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), en donde los define como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” En este sentido, los factores psicosociales implican una amplia dificultad en su formulación objetiva y sus diversos efectos son reales, por lo que, al generar un impacto negativo, se constituyen como riesgo psicosocial. Este se determina como los aspectos negativos presentes en los factores psicosociales del trabajo, tales como el ambiente laboral, los factores propios de la tarea, la organización del tiempo, modalidades de la gestión y del funcionamiento organizacional, cambios tecnológicos, entre otros, que provocan un impacto sobre el rendimiento laboral y la salud de las personas; sus efectos incluyen consecuencias fisiológicas, psicológicas, reacciones comportamentales, afecciones psicósomáticas, entre otras, y pueden ser temporales o permanentes. De existir entonces, un equilibrio en la relación entre las condiciones de trabajo y

### Trabajo de Grado

los factores humanos, se puede generar un impacto sobre el riesgo psicosocial y contribuir positivamente en la salud de los trabajadores.<sup>1</sup>

Por otra parte, en Colombia el interés por el estudio de los riesgos psicosociales se hizo más evidente cuando el Ministerio de la Protección Social realizó la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el año 2007. A partir de sus resultados, los cuales evidenciaron que los niveles de riesgo con mayor prevalencia fueron los psicosociales y los ergonómicos y posturales, se publicó la Resolución 2646, en donde se establecen los lineamientos normativos y de obligatorio cumplimiento para las organizaciones respecto a la identificación, evaluación, intervención y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores. (Ortiz y Jaramillo, 2013)

Siguiendo con lo anterior, consideramos importante mencionar la clasificación de los factores de riesgo psicosocial que se establece en la Resolución 2646, la cual fue dictada en julio de 2008 por el Ministerio de la Protección Social y recientemente reforzada por medio de la resolución 2404 de 2019, en donde se contemplan tres categorías.

---

<sup>1</sup> INFORME DEL COMITÉ MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención

**Trabajo de Grado**

<p>Los factores psicosociales intralaborales</p> <p>Gestión Organizacional: estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación el desempeño, manejo de cambios.</p> <p>Características de la organización del trabajo: comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.</p> <p>Características del grupo social de trabajo: relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo.</p> <p>Condiciones de la tarea: carga mental, El contenido de la tarea, demandas emocionales, sistema de control, definición de roles, monotonía, etc.</p> <p>Interfase persona - tarea: conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización.</p> <p>Jornada de trabajo: pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos.</p>	<p>Los factores psicosociales extralaborales o externos a la organización</p> <p>Utilización del tiempo libre</p> <p>Tiempo de desplazamiento o y medios de transporte</p> <p>Pertenencia a grupos sociales, redes de apoyo, familia, amigos, clubes,</p> <p>Características de la vivienda</p> <p>Acceso a servicios de salud</p>	<p>Los factores psicosociales individuales o características intrínsecas del trabajador</p> <p>Perfil sociodemográfico</p> <p>Características de personalidad y estilos de afrontamiento</p> <p>Condiciones de salud</p>
---	--	--

Tabla A. Categorías de los Factores de riesgo psicosocial (Resolución 2646 de 2008)

---

**Trabajo de Grado****7.2.2. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial**

Siguiendo con lo anterior, en Colombia en el año 2010 la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Universidad Javeriana el desarrollo de un estudio dirigido a la construcción de una Batería de instrumentos dirigidos a identificar y evaluar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de diferentes oficios y actividades económicas. La Batería contiene instrumentos dirigidos a medir los factores psicosociales, que como se mencionó anteriormente, fueron clasificados en los intralaborales, los extralaborales, y contiene, entre otras, el análisis de puestos de trabajo y evaluación del estrés, como parte de los factores individuales o intrínsecos del trabajador.<sup>2</sup>

Dentro del estudio de los factores de riesgo psicosocial se han realizado múltiples investigaciones e implementado diversas teorías asociadas a su proceso de evaluación. Por ejemplo, muchas organizaciones al tratar la salud de los trabajadores y su bienestar han girado en torno al modelo de déficit y solución de problemas. En este modelo se sigue un proceso que inicia por la identificación del problema, el establecimiento de causas y alternativas de manejo o solución, para posteriormente hacer una evaluación de estas últimas y escoger la mejor alternativa, todo ello con miras a ahorrar costos a la organización. En esta línea se puede observar como la salud y el bienestar de los trabajadores se define por la ausencia de problemas y que el método de abordaje es solamente resolutivo. Esto puede limitar no solamente la identificación y tipificación de los riesgos laborales específicos a los cuales están expuestos los trabajadores, sino también el planteamiento de acciones de mejora, programas preventivos y de

---

<sup>2</sup> Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial

---

### Trabajo de Grado

promoción, etc., que protejan a los trabajadores y por extensión beneficie a la organización (Rodríguez Carvajal et al. 2010).

El estudio realizado por Vieco y cols. (2014), cita el modelo teórico de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones de *Desbalance-Esfuerzo-Recompensa*. Este modelo plantea que una actividad laboral que demanda un alto costo de respuesta y no es recompensada en proporción a la misma, representa un factor de alto riesgo psicosocial, y dado que la recompensa no se asocia solo a lo económico, sino también al estatus social, la estima, el reconocimiento y demás, se convierte en un potente desencadenante de efectos nocivos a la salud mental del trabajador. En este sentido, y a la luz de los resultados del estudio, se podría afirmar que al romper la relación de desbalance-esfuerzo-recompensa, se esperaría lograr un mayor control sobre el riesgo psicosocial y por extensión un fortalecimiento de los factores psicosociales que rodean al trabajador en la organización. (Vieco Gómez y Abello Llanos, 2014).

Por otra parte, el modelo *demanda-control-apoyo social* plantea la relación existente entre las altas demandas psicológicas y sus efectos sobre el comportamiento y la salud en el trabajo, con las condiciones laborales asociadas a la posibilidad de tomar decisiones y tener autonomía en la labor, para enmarcarla dentro del tercer elemento denominado apoyo social. Dentro de este modelo se entiende por *demanda* las exigencias psicológicas, que no están sujetas al trabajo intelectual, sino que se pueden relacionar con cualquier tarea, como el nivel de atención que esta exige, las actividades prolongadas sin interrupciones, la presión, las demandas de la tarea misma, etc. Por su parte, el *control* abarca las condiciones del trabajo que se relacionan con la autonomía, la toma de decisiones, la puesta en práctica de habilidades y destrezas en el

### Trabajo de Grado

desarrollo de la labor. Finalmente, el *apoyo social* se refiere al entorno o clima organizacional; es decir, las relaciones interpersonales que hacen parte del trabajo con compañeros y superiores, y por tanto contiene el componente emocional que el trabajo implica, así como un soporte instrumental.

Este modelo tiene un carácter bidimensional ya que contempla los mecanismos psicológicos dentro del afrontamiento del estrés, como son la tensión psicológica y el aprendizaje. Por una parte, correlaciona la tensión psicológica con los elementos propios del modelo, logrando concluir que la presencia de alta tensión psicológica y enfermedad por estrés, como las enfermedades cardiovasculares, las asmáticas, los trastornos musculo esqueléticos, los trastornos afectivos y de ansiedad, etc., están ligados a la combinación de las altas demandas o exigencias psicológicas, junto con una escasa posibilidad de control dentro de la actividad laboral. Por el contrario, en el nivel de baja tensión psicológica se evidencia la relación entre una capacidad adecuada de control y unas exigencias mínimas, sin embargo, en este punto se puede hablar de un extremo de relajación o pasividad en el trabajo. Por otra parte, y con relación al último elemento, el apoyo social, la tensión psicológica puede manifestarse por dos vías, si el trabajo con los compañeros y superiores es favorable contribuirá al bienestar psicológico y la disminución de la tensión, pero si hay falta de apoyo, discriminación, algún tipo de acoso y demás, se convertirá en un factor de alta tensión. La dimensión del aprendizaje activo, se refiere entonces, a la relación que se da entre las altas exigencias, con una alta y adecuada capacidad de control, que termina llevando al trabajador a que perciba la importancia de su participación dentro la tarea y por tanto las asuma como retos, esto a su vez genera un estrés positivo, ya que está ligado a la

### Trabajo de Grado

necesidad de seguir creciendo, aprendiendo y por extensión seguir contribuyendo a la organización. (Karasek R., 1990).

En general, el estudio de los factores psicosociales en el trabajo ha estado más centrado en el impacto negativo que provocan, es decir, el riesgo psicosocial. Sin embargo, también se han desarrollado múltiples estudios entorno a la evaluación de los factores psicosociales de protección, dado que su impacto tanto a nivel individual como en la organización puede llegar a ser de enormes proporciones. En la investigación desarrollada por Rodríguez y cols, (2010) Psicología positiva en el trabajo: Ganancias mutuas para individuos y organizaciones, a través de un análisis exhaustivo de docenas de investigaciones basadas en enfoques positivos y de abundancia, se logró evidenciar como los factores psicosociales Intralaborales favorables generan un impacto de enorme importancia en la actividad misma de la organización y en el bienestar individual de cada uno de sus miembros; un trabajador que se perciba como un miembro importante de su organización, que se desempeñe en un lugar con la oportunidad de crecer y avanzar dentro de la misma, será más productivo, comprometido y con un mayor sentido de pertenencia hacia su empresa. Este equilibrio entre el bienestar individual y organizacional, se puede lograr por medio de la potenciación de los recursos personales positivos en la organización como la flexibilidad psicológica, procesos de autorregulación, un estilo de atribución positivo, la inteligencia emocional, sentido de compromiso, sumado con las estrategias dirigidas a aumentar la satisfacción laboral y el bienestar, desde la cultura organizacional, políticas, el tipo de liderazgo, características del trabajo, implementación de prácticas que reconcilien o eviten los conflictos trabajo-familia, etc., todo ello con miras al mejoramiento continuo y el crecimiento integral de la organización. Finalmente, es importante

---

**Trabajo de Grado**

concluir, que, en este sentido, la salud en el trabajo está más ligada a un concepto de promoción y bienestar, que solo a la ausencia de problemas o enfermedad. (Rodríguez-Carvajal et al. 2010).

**7.2.3. Estrés laboral**

Un texto publicado por la OIT (Oficina Internacional del Trabajo) en el año 2016, dirigido a países desarrollados y en desarrollo, define el estrés como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.” Asocia esta definición al estrés laboral desde la relación con las condiciones en el trabajo, dado que se presenta cuando las demandas de este, exceden los recursos o capacidades del trabajador, o cuando sus habilidades o destrezas para dar cumplimiento a dichas exigencias no corresponden con las expectativas de la empresa y su cultura organizacional.<sup>3</sup>

Por otra parte, el modelo biomédico fue el primero de los enfoques de estudio del estrés, sostuvo que el cuerpo humano puede entrar en estados de alarma a causa de la exposición a determinados estímulos, que generan un estado de tensión o resistencia y culmina en un estado de cansancio o agotamiento. Su premisa conllevó al desarrollo de numerosos estudios que buscaron la medición del estrés desde una perspectiva fisiológica, lo que a su vez brindó aportes importantes a la comprensión de las respuestas del estrés y por tanto abrió una ruta al planteamiento de estrategias de control a este nivel, sin embargo, este modelo cuenta con limitaciones significativas en el estudio del estrés, por lo que fue criticado por ser considerado reduccionista. Posteriormente, con el desarrollo de múltiples y diversos estudios de psicología en

---

<sup>3</sup> OIT. ESTRES EN EL TRABAJO UN RETO COLECTIVO.

### Trabajo de Grado

la década de los 70, se abrió paso al concepto del estrés como un proceso que debe ser analizado desde diferentes niveles, a fin de comprender las diferentes variables y elementos que lo integran, y de este modo orientar el camino hacia su prevención, control y manejo. (Ramírez, J. 2005).

Para Lazarus y Folkman, (1986) el estrés es un proceso dado por la relación entre la persona y su entorno; se produce como una reacción cuando la persona percibe el medio que lo rodea como cargado de una gran demanda de dificultades, situaciones y demás, que considera difícil de tolerar por las limitaciones que tiene en cuanto a sus recursos para afrontarlas, y por tanto amenazan con afectar su bienestar. Se habla entonces de un componente cognitivo y emocional que comprende dicho proceso. Posteriormente, el autor implementa un nuevo componente denominado el afrontamiento del estrés, lo define como un repertorio de patrones cognitivos y comportamentales que desarrollamos y utilizamos para controlar o evitar el estrés. Terminan constituyéndose en mecanismos de afrontamiento que buscan modificar todo aquello que percibimos como estresante, a fin de regular el malestar asociado a las respuestas emocionales que provoca. Este repertorio está ligado a la historia personal de cada individuo, los rasgos de personalidad, sus experiencias previas, la motivación, el sistema de creencias, las habilidades sociales, la capacidad para la solución de problemas, la energía vital y salud general, lo cual implica que cada persona experimenta y maneja el estrés de manera diferente. (Lazarus y Folkman, 1986).

Otros estudios asociados al estrés han dirigido la atención a su relación con los patrones de personalidad y las diferencias individuales. Padilla y cols., (2006), realizaron una

### Trabajo de Grado

investigación para determinar el grado de correlación existente entre los patrones de personalidad tipo A o B y el rango de estrés laboral. Por medio de la aplicación del Inventario de Actividad de Jenkins y la Escala de Estrés en la Vida Profesional a una muestra de funcionarios de una dependencia académica, obtuvieron mediciones de las respuestas psicofisiológicas del estrés, y aunque no se encontraron diferencias entre el tipo de personalidad A o B y el rango de estrés laboral, identificaron que los sujetos con personalidad tipo A presentan una mayor activación fisiológica manifiesta en las respuestas del pulso y la respiración como reacción al estrés, además, identificaron rangos de estrés más altos en las mujeres que los hombres, finalmente no se observaron diferencias significativas entre las reacciones psicofisiológicas y el puesto de trabajo, aunque concluyeron que los rasgos de personalidad influyen y determinan la forma en que los sujetos interpretan y reaccionan frente a los factores que se pueden considerar tensionantes o generadores de estrés como por ejemplo las relaciones con superiores y compañeros. (Padilla V., & cols, 2006).

En la investigación de Guic y cols, (2002) se evidencio que la relación entre los estresores laborales y las características psicológicas de cada persona pueden predecir las manifestaciones del estrés en la salud y la satisfacción laboral. Esta investigación está centrada en la teoría transaccional del estrés planteada por Lazarus, la cual sostiene que las manifestaciones de estrés no se producen únicamente por la presencia de estresores y que para evitar o revertir el proceso de estrés laboral se debe intervenir a dos niveles, organizacional e individual. El estudio plantea la importancia de promover cambios en los aspectos psicológicos que se han descrito como factores de riesgo, es decir las características psicológicas que se asocian a mayores niveles de estrés; los rasgos de impaciencia, irritabilidad e intolerancia evidentes en las personalidades tipo

### Trabajo de Grado

A pueden llevar a experimentar altos niveles de estrés e insatisfacción laboral, mientras que aquellas personas que se caracterizan por ser más competitivas, orientadas a la acción y el logro consiguen experimentar mayores índices de satisfacción laboral y respuestas moderadas de estrés.

En este sentido, los estilos de afrontamiento como rasgo de la personalidad van a influir significativamente en la manifestación y manejo del estrés, siendo favorable y efectivo para aquellos que conservan un estilo de afrontamiento orientado a la acción y solución de problemas. Contrariamente las personas que tienden a la evitación o a la negación de los problemas presentan mayores alteraciones en la salud, el estado de ánimo y respuestas somáticas como dolor lumbar, cefalea, etc., constituyéndose como altos niveles de estrés. (Guic, Bilbao y Bertin, 2002).

En la investigación de Perales y cols, (2011) titulada *Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados de Lima Perú*, se buscó determinar los niveles de estrés general y laboral, de depresión y ansiedad en una muestra de 1137 magistrados entre jueces y fiscales del Distrito Judicial de esta ciudad. Se evidenciaron rangos altos de estrés laboral y una asociación significativa entre el estrés general con la depresión y la ansiedad; el 33 % de la muestra presentó altos niveles de estrés, ansiedad y depresión asociado a 4 factores: 1. el ambiente laboral, con relación a la sobrecarga procesal, agravada por las limitaciones tanto en el apoyo logístico como en el tiempo de entrega, lo que a su vez demanda un mayor esfuerzo para lograr alcanzar las metas. 2. La presión social que ejercen la opinión pública y los abogados litigantes en muchos casos y el no contar con soporte emocional en momentos de crisis. 3. La tensión asociada a la

### Trabajo de Grado

estabilidad en el cargo y a la superación profesional, debido a la alta exigencia de la evaluación del Consejo Nacional de la Magistratura, dado que el no aprobar implica el cese de sus actividades y 4. La falta de aprobación o reconocimiento institucional y por parte de los superiores con relación al esfuerzo de su trabajo y sus méritos.

La relación existente entre estrés, ansiedad y depresión es reforzante entre sí, y facilita el desarrollo de patologías, sobre todo si se tiene algún tipo de predisposición o factores de riesgo para la salud; cuando estos tres factores interactúan, se convierten en un potencial factor de riesgo y por tanto, a partir de dichas conclusiones y hallazgos, el estudio sugiere que el desarrollo de programas o planes de acción, ya sean correctivos o preventivos deben estar dirigidos no de manera general a tratar el estrés o cualquiera de estos tres factores independientemente, sino que deben ser abordados de manera amplia, individual e integralmente. (Perales, Padilla y Barahona, 2011).

#### **7.2.4. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral**

Como hemos visto anteriormente, el estrés laboral se manifiesta como una reacción que actúa en diferentes canales de respuesta (fisiológico, cognitivo y comportamental), frente a condiciones que el individuo percibe como agobiantes, su continua presencia puede conllevar al desarrollo de afecciones en la salud e incluso de enfermedades; en este sentido, se constituye como un potente factor de riesgo psicosocial, al cual se debe dar control y manejo para prevenir sus efectos tan nocivos. En la medida que las personas desarrollan estilos de afrontamiento saludables frente a las diferentes demandas que se presentan en la vida misma y más específicamente en el trabajo, tendrán mayores posibilidades de tener éxito en la solución de las

### Trabajo de Grado

adversidades, de lograr aprendizajes y experiencias significativas y enriquecedoras, canalizar las emociones negativas y en general las respuestas asociadas al estrés de manera adecuada sin generar consecuencias importantes ni permanentes.

Berra, Muñoz y cols. (2014), en su estudio titulado Emociones, Estrés y Afrontamiento en Adolescentes desde el Modelo de Lazarus y Folkman, plantean un método sistemático para evaluar las emociones positivas y negativas asociadas a situaciones estresantes y placenteras, a fin de hallar la relación entre el estrés, las emociones y el afrontamiento. La evaluación incluye factores que son determinantes para hallar dicha relación, como la historia del sujeto, sus metas, consecuencias de la situación placentera o estresante, entre otras. Al evaluar las emociones se puede obtener información relacionada con la manera en que la persona interpretó cierto suceso, la motivación, la emisión de la respuesta que escogió basada en la acción o en la emoción; en este último punto, la reacción al estrés más utilizada fue aquella asociada a la emoción, siendo el temor y la ansiedad las manifestaciones más prevalentes ante este estilo de respuesta, mientras que el estilo de afrontamiento basado en la acción estuvo más asociado con el bienestar psicológico.

De acuerdo con lo anterior, se hace evidente la necesidad de trabajar en las estrategias de afrontamiento basadas en la acción: solución de problemas, comunicación, asertividad, proceso en toma de decisiones, inteligencia emocional, logrando que la persona comprenda la relación entre la situación estresante, la intensidad del estrés, las emociones experimentadas y las estrategias de afrontamiento utilizadas, para de esta manera desarrollar estilos de respuesta funcionales y efectivas que prevengan la presencia de estresores permanentes, enfermedades y

### Trabajo de Grado

demás consecuencias negativas sobre las diferentes áreas de vida de las personas, la salud, la familia, el trabajo, las relaciones sociales y demás. (Berra, Muñoz, & cols., 2014)

De la misma manera, Whetten y Cameron (2011), sostienen que frente al manejo del estrés laboral es necesario hacer un análisis y reconocimiento de sus diferentes fuentes e implementar acciones para eliminar los factores estresantes. Estos últimos están asociados principalmente a un mal manejo del tiempo, a aquellos que hacen referencia a los encuentros que suelen ser constantes, que demandan interacciones y generan tensión, a los factores estresantes situacionales que se presentan en la cotidianidad del trabajo y a los anticipatorios que hacen referencia a expectativas desagradables, zozobra e incertidumbre, que por extensión generan temor y ansiedad. Al respecto plantean que la administración eficaz del tiempo favorece la comprensión y diferenciación entre lo urgente y lo importante, permitiendo optimizar su uso al lograr la ejecución de todas las actividades propuestas o planeadas. Por otra parte, el trabajo por grupos y la colaboración, así como las habilidades sociales y la inteligencia social y emocional favorecen la eliminación de los factores estresantes de encuentro. Otra estrategia de afrontamiento propuesta frente a los factores estresantes situacionales es el rediseño del trabajo, incluye la combinación de tareas, la formación de unidades de trabajo, el establecimiento de relaciones con los clientes, el incrementar la autonomía en la toma de decisiones y crear canales de retroalimentación. Finalmente y con relación a la eliminación de los factores estresores anticipatorios proponen la priorización como estrategia, dado que busca establecer un conjunto de valores personales (lo que se debe lograr a largo plazo, lo que no se puede sacrificar o comprometer y el legado que desea dejar), con el fin de orientar y aclarar el panorama de lo que se desea hacer o a donde se quiere llegar y de esta manera favorecer una disminución

### Trabajo de Grado

significativa de los niveles de incertidumbre y ansiedad. También el establecimiento de metas o planes a corto plazo con una preparación de pasos que conlleven a su consecución y los pequeños triunfos, que hacen referencia a los cambios menores pero definitivos que a su vez aumentan la confianza personal y el apoyo de los otros, son elementos que contribuyen con la eliminación de estos estresores.

Finalmente, proponen el manejo de la elasticidad la cual definen como la capacidad de soportar y manejar los efectos negativos del estrés, superar las adversidades y resistir en situaciones difíciles, como una herramienta esencial de afrontamiento que se debe desarrollar; sostienen que gran parte de la forma en que las personas manejan el estrés se explica por la cantidad de elasticidad que han desarrollado. Existe la elasticidad fisiológica que hace referencia al acondicionamiento cardiovascular, el establecimiento de hábitos saludables y el control dietético, también la elasticidad psicológica que incluye la fortaleza, que a su vez contiene tres elementos relacionados con el control sobre la propia vida sin la sensación de indefensión, el compromiso y proactividad frente a lo que se hace y el sentirse desafiado con lo que se hace y no enajenado por el trabajo. Continuando con la elasticidad psicológica, también incluye las estrategias corporales de inoculación al estrés como la relajación profunda y la meditación, y finalmente la elasticidad social, que hace referencia al establecimiento de relaciones sociales cercanas, a fin de forjar redes de apoyo que brinden oportunidades de compartir tanto las dificultades y emociones asociadas como la oportunidad de tener mayores recursos para manejarlas. (Whetten David A. & Cameron Kim S., 2011).

### Trabajo de Grado

El desarrollo de estrategias de afrontamiento se termina constituyendo en habilidades, destrezas, patrones cognitivos y de conducta que funcionan como un arsenal de alternativas de manejo frente a situaciones que se consideran como difíciles o molestas, pero no hay que olvidar que van de la mano con las acciones que hacen parte de la cotidianidad y que funcionan como factores protectores o preventivos del estrés. Para Rostango H, (2005) dentro de la prevención del estrés existen 4 fases, primero el sujeto experimenta el estrés, pero no es consciente de ello, posteriormente toma conciencia de su estado y desea cambiarlo, frente a lo cual toma medidas y acciones para mitigarlo y finalmente logra manejar el estrés de manera automática. Dentro de las estrategias dirigidas a prevenir el estrés menciona el cambio de actitud, ya que va a influir en el compromiso que la persona asume frente al manejo de la problemática y la búsqueda de su propio bienestar, el fortalecimiento de las redes de apoyo como las relaciones con familiares amigos, grupos de estudio, grupos sociales, etc., las pausas asociadas al cambio de rutina lo que se asocia muchas veces al desarrollo de patrones de ocio y recreación, el fortalecimiento de los autoesquemas se constituye como un poderoso factor de protección, el desarrollo de hábitos saludables, la asertividad positiva o de afirmación, la adquisición de hobbies incrementa la creatividad, las técnicas corporales de inoculación al estrés, entre otras. (Rostango H, 2005).

#### **7.2.5. Comportamiento y Cultura Organizacional**

En una forma sencilla y generalizada podemos decir que la cultura organizacional es un constructo de la empresa misma; es aquella que diferencia a una organización de las demás, enmarca las reglas del juego, las pautas a seguir en su interior, sus valores y demás; se constituye como un sistema de sentido y significado compartido por los miembros de la organización. Ello

### Trabajo de Grado

implica la importancia de reconocer que dentro de todas las organizaciones hay elementos que deben ser valorados, que son perceptibles, pero no se tienen muy estimados, estos se pueden clasificar entre formales e informales, dado que se pueden apreciar como el resultado de aquellas interacciones que mantienen los colaboradores. Estos elementos comprenden el comportamiento organizacional, por ello, para comprender la complejidad que integran dichas interacciones, es importante conocer lo que para algunos autores significa el concepto de comportamiento organizacional:

Chiavenato, I., (2009), sostiene que “El comportamiento organizacional retrata la continua interacción y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. De igual forma, Gibson J., Ivancevich J. & cols. (2007), se refirieron al comportamiento organizacional como el “Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización, para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misión, objetivos y estrategias”. De acuerdo con esto, se puede afirmar que la comunicación organizacional es la interacción que dentro de la empresa se da de forma constante y la cual siempre está presente por la relación que existe entre personas, entre los grupos de individuos y la organización.

---

**Trabajo de Grado**

Para establecer los objetivos y metas del Comportamiento Organizacional según Amorós, E., (2007), planteado en su obra *Comportamiento Organizacional*, se debe hacer la búsqueda del Desarrollo de Ventajas Competitivas, a través de: Describir: De forma sistematizada cómo se comportan las personas en condiciones distintas. Comprender: El Por qué se comportan las personas de acuerdo a como lo hacen. Predecir: El posible comportamiento que tengan en el futuro los empleados. Y controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Desde esta perspectiva el primer objetivo *describir* apunta a que los administradores, gerentes, supervisores, puedan establecer un lenguaje común de acuerdo con el comportamiento humano y propio del personal del trabajo. Con el segundo objetivo se busca *Comprender* aquellas razones que tienen las personas en el momento de expresar su comportamiento. El tercer objetivo es *predecir* la equivalencia del primer y segundo objetivo; es decir, los gerentes, directivos, administradores, supervisores deben conocer al personal al cual tienen a cargo; aquellas habilidades que poseen, conocer las relaciones intergrupales y demás, permitiendo identificar su comportamiento al interior del contexto laboral, aquellos colaboradores que son dedicados y productivos, aquellos que se caracterizan por su ausentismo y demás conductas negativas, con el fin de establecer acciones preventivas, correctivas y de mejora continua a este nivel, dando manejo al comportamiento negativo y potenciando habilidades, destrezas e interacciones funcionales y productivas.

De acuerdo con lo anterior, este análisis y comprensión del comportamiento de cada persona que pertenece a la organización, no solo tiene como fin la observación y análisis, sino

### Trabajo de Grado

que su principal objetivo es a partir de estas dos acciones, lograr que la organización pueda establecer decisiones que estén encaminadas a una alta eficiencia para todos aquellos que hacen parte de ella, y por extensión, mantener y fortalecer la cultura organizacional.

Siguiendo con lo anterior, una comunicación organizacional no se podría establecer sin tener de la mano la generación de una cultura organizacional, dado que, aunque dicha comunicación se da en rasgos individuales que son propios de cada uno de los colaboradores, es importante que se enmarque dentro de los rasgos internos e impartidos de la cultura de la organización. Esto es coherente con lo referido por Chiavenato, (1989), quien expresa que la Cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización, o por Denison, D. (1989) que afirma que la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, se puede afirmar que dentro de la organización la implementación de una cultura organizacional permitirá que se forje un eje central para establecer competitividad de la misma, a través de lo que se transmite a quienes la integran, logrando la creación de ese sentido propio o de pertenencia.

### Trabajo de Grado

#### 7.3. Marco legal

El marco normativo en Colombia en lo concerniente a riesgos laborales desde 1984 con el decreto 614, determina las bases para la organización y administración de la salud ocupacional con el objetivo de proteger a los trabajadores contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y otros derivados de la organización, que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo. Con el transcurso del tiempo, la normativa se ha actualizado notoriamente, por ejemplo desde el 2008 por parte del Ministerio del Trabajo en la resolución 2646 se han establecido los parámetros para la identificación, evaluación e interpretación del riesgo psicosocial, a fin de realizar el análisis del origen de las patologías causadas por el estrés laboral; de esta manera el riesgo psicosocial se ha conceptualizado como un factor de riesgo principal, lo que a su vez le ha dado más fuerza dentro de la normatividad colombiana a la salud mental y a la importancia de tratar esta clase de riesgos laborales.

Posteriormente por la ley 1616 de 2013 se pretende garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la salud mental, mediante la promoción de la salud mental, prevención del trastorno mental y atención integral en salud Mental en concordancia con el artículo 49 de la constitución política y con fundamento en el enfoque promocional de calidad de vida y la estrategia y principios de atención primaria en salud. Dentro de las actividades de promoción y prevención esta ley señala a nivel laboral que los administradores de riesgos laborales deben generar estrategias, programas, acciones o servicios que promuevan la salud mental y prevengan los trastornos mentales y que garanticen que las empresas dentro de su SG SST tenga la supervisión permanente del nivel de exposición ante factores de riesgo psicosocial, estrategias con las cuales se busca dar más importancia y resonancia en el campo laboral a la salud mental de todos los

### Trabajo de Grado

trabajadores colombianos sin importar su forma de contratación y ahondar en la vida en sociedad de las personas para evitar afectaciones importantes con consecuencias irreversibles en ellos.

En concordancia también con el decreto 1072 de 2015 único reglamentario del sector trabajo, en el cual también se afianzan a nivel laboral las obligaciones y responsabilidades tanto de empleadores, trabajadores y administradoras de riesgos laborales, dedicando un capítulo a lo concerniente a los requisitos en la implementación del SG SST, en armonía con la promoción y prevención de los riesgos laborales siendo el factor psicosocial parte de estos, establece también los medios y los mecanismos por intermedio de los cuales se da acceso a los servicios de atención a los trabajadores en caso de ser requerido y dedica otro capítulo donde establece e impone multas por el incumplimiento de los requisitos definidos para lograr la protección fundamental a los trabajadores a nivel nacional con el propósito de mantener un orden y garantizar la importancia de prevenir y mitigar los posibles riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores en las empresas y en función de sus cargos y labores.

La ley 1010 de 2006 también nos muestra el acoso laboral como un factor de riesgo psicosocial pues los tipos de acoso taxativos en la ley como el maltrato laboral entendido como Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador, la persecución laboral como toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, la discriminación laboral como todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista

### Trabajo de Grado

laboral, entorpecimiento laboral como toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado, la inequidad laboral como Asignación de funciones a menosprecio del trabajador, y la desprotección laboral siendo Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador, nos hacen inferir que bajo cualquiera de estas circunstancias que llegaran a presentarse para algún profesional, trabajador o contratista contribuyen como estresores laborales en función del riesgo psicosocial, siendo nuestro propósito estudiar y dar un enfoque importante a la normatividad colombiana que nos permite afianzar y dar un fundamento lógico y legal al mismo.

En el decreto 14 77 de 2014 encontramos la tabla de enfermedades laborales donde se contempla el estrés laboral como un factor y se especifican más agentes psicosociales como el ambiente laboral, la carga laboral, las condiciones de la tarea que pueden acarrear como consecuencia una enfermedad de origen psicosocial como trastornos psicóticos, depresión, pánico, ansiedad, estrés grave entre otros, hipertensión arterial, entre otros que terminan afectado la salud mental de las personas en un porcentaje elevado y con esto su vida en sociedad.

Por ultimo tenemos como referencia la resolución 2404 de 2019 que establece los referentes técnicos mínimos obligatorios para la evaluación e intervención del riesgo psicosocial, es decir define como obligatorios los medios por intermedio de los cuales se debe medir, evaluar e intervenir el riesgo psicosocial como lo son la batería de riesgo psicosocial, la guía técnica de intervención y los protocolos de prevención y actuación, donde se define que la batería de riesgo

### Trabajo de Grado

psicosocial de la Universidad Javeriana es el único válido para la evaluación del riesgo psicosocial, establece también como otro aspecto importante la periodicidad de la evaluación del riesgo psicosocial, poniéndola como la herramienta principal e idónea de calificación y medición de dichos riesgos, arrojando en su aplicación resultados indispensables en la identificación de la población afectada, el nivel de afectación, características de la afectación, facilitando así la aplicación de tratamientos idóneos que mitiguen y curen el daño a la salud mental de las personas y que procure dirigir a las personas a seguir recomendaciones que puedan prevenir futuras consecuencias.

## 8. Marco metodológico

### 8.1. Diseño de investigación

La presente investigación es cualitativa de tipo descriptivo con un Diseño Narrativo-tópico; la recolección de datos se hace a través de la exploración de una temática específica, como es el estrés laboral. Para el análisis posterior de los datos obtenidos nos hemos basado en el enfoque de análisis en progreso de Taylor y Bogdan, (1990) citado por Salgado A. (2007), en donde se aplican tres fases. En la fase de descubrimiento se obtienen los resultados e información asociada al foco de atención o abordaje a través de la recopilación de material bibliográfico, en la fase de codificación se reúnen y analizan todos los datos, en donde se realizan acciones como separar los datos de acuerdo con diferentes categorías, para finalmente, pasar a la fase de relativización de los datos en donde se realiza la interpretación de estos. (Salgado A., 2007).

## Trabajo de Grado

### **8.2. Fase de investigación**

Es esta primera fase del estudio se lleva a cabo el proceso de planeación, en donde una vez definido el problema de investigación se procede a realizar una búsqueda documental y una revisión de material bibliográfico de fuentes primarias como tesis, libros, artículos de revistas científicas, entre otros, que brinden una mayor comprensión de las variables que componen este estudio; los factores de riesgo psicosocial, el estrés laboral, estrategias de afrontamiento.

### **8.3. Fase de recolección de datos**

En la segunda fase de la investigación se ejecutan las actividades pertinentes para la obtención y codificación de los datos. Para ello se utilizan fuentes primarias como son la aplicación del Cuestionario de evaluación del estrés laboral-tercera versión y una entrevista estructurada, para ser diligenciadas por todos y cada uno de los participantes, posteriormente se hará la respectiva codificación de los datos de acuerdo con los resultados. Para la codificación de las respuestas de la entrevista estructurada se tiene en cuenta el contenido individual de cada una, dado que se indaga en la percepción subjetiva de aspectos relacionados con el estrés y la prospección vital, a fin de ser analizadas.

### **8.4. Fase de análisis y recomendaciones**

### Trabajo de Grado

Se realiza un análisis de los resultados para ser comparados con los hallazgos y planteamientos evidenciados en la investigación documental, a fin de brindar estrategias y alternativas de mitigación del estrés laboral como riesgo psicosocial, que permitan afrontar y dar manejo a los efectos negativos del estrés propio de la actividad laboral y que promuevan la salud mental.

#### **8.5. Instrumento**

*Entrevista estructurada*, compuesta por cinco preguntas de respuesta abierta que buscan ampliar información acerca de factores generadores de estrés, respuestas y estrategias de manejo, efectos negativos en el área sociofamiliar y prospección vital. (Ver anexo 2).

*Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión*, hace parte del grupo de pruebas de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la cual fue diseñada por profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana bajo la supervisión institucional del Ministerio de la Protección Social. Esta Batería puede ser aplicada en cualquier organización del país y va dirigida a todo tipo de trabajadores, para evaluar los riesgos de tipo psicosocial. (Ver anexo 3)

El Cuestionario para la evaluación del estrés cuenta con 31 ítems con 4 opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, nunca), que evalúan síntomas en los diferentes canales

**Trabajo de Grado**

de respuesta; a nivel fisiológico, comportamental, intelectual y emocional. En la tabla B se puede observar la distribución de los ítems por categoría de síntomas.

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

Tabla B. Número de ítems según categorías de síntomas 1

La calificación del Cuestionario para la evaluación del estrés incluye varios pasos que comienzan con la calificación de los ítems a los cuales se les asigna un valor predeterminado, los cuales se pueden observar en la tabla C. Los datos obtenidos son considerados los puntajes brutos y los ítems calificados con doble marca o sin responder se consideran como datos nulos.

**Trabajo de Grado**

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23, y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Tabla C. valores de los ítems del cuestionario de estrés laboral, por opción de respuesta.

Posteriormente se debe hallar el puntaje bruto total el cual se obtiene de la sumatoria de los subtotales correspondientes a los promedios ponderados: promedio de los resultados de los ítems 1 al 8 multiplicado por 4 más el promedio de los resultados de los ítems 9 al 12 multiplicado por 3 más el promedio de los resultados de los ítems 13 al 22 multiplicado por 2 y el promedio de los resultados de los ítems 23 al 31. Finalmente, y para transformar los resultados en cifras de 0 a 100 con el fin de realizar la respectiva interpretación del nivel de estrés, se aplica la fórmula de puntaje bruto total/61.16 x 100.

Para la interpretación del nivel de estrés, se compara el puntaje total transformado con la tabla de baremos D y la tabla E.

**Trabajo de Grado**

<b>Puntaje total transformado</b>		
<b>Nivel de síntomas de estrés</b>	<b>Jefes, profesionales y técnicos</b>	<b>Auxiliares y operarios</b>
<b>Muy bajo</b>	0,0 a 7,8	0,0, a 6,5
<b>Bajo</b>	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
<b>Medio</b>	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
<b>Alto</b>	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
<b>Muy alto</b>	25,1 a 100	23,5 a 100

Tabla D. Baremos del Cuestionario para la evaluación del estrés laboral

<b>Nivel de estrés</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Muy bajo</b>	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar
<b>Bajo</b>	Indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés, por tanto, baja afectación de estado general de salud
<b>Medio</b>	La presentación de síntomas es indicativo de una presencia de estrés moderada y los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de acción para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
<b>Alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia es indicativo de un estrés alto. Los síntomas más críticos requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica
<b>Muy alto</b>	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud y requieren una intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla E. Interpretación del nivel de estrés para el Cuestionario de evaluación del estrés laboral

**Trabajo de Grado**

**9. Resultados**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Cuestionario para la evaluación del estrés-tercera versión y la entrevista estructurada. Inicialmente se exponen algunos de los datos sociodemográficos de los participantes en la Tabla F., en donde se indican las iniciales del nombre, el género, la edad, el estado civil y como dato adicional para conocer del tiempo que los participantes llevan en la profesión, el año de grado de abogacía. Posteriormente se puede observar cómo está distribuida la muestra de acuerdo con estos datos en los gráficos 1, 2 y 3.

DATOS	GENERO	EDAD	ESTADO CIVIL	AÑO DE GRADO DE ABOGADO
<b>PARTICIPANTES</b>				
1. E.R.G	M	50	CASADO	1988
2. C.R.Z	M	40	UNION LIBRE	2016
3. A.G. A	F	34	CASADA	2008
4. A.F.E	M	31	SOLTERO	2016
5. J.P.A	M	26	SOLTERO	2017
6. O.D	M	27	SOLTERO	2016
7. S.M.S.B	F	38	CASADA	2010
8. A.A.J.A	F	30	SOLTERO	2013
9. D.A.A.S	M	29	SOLTERO	2017
10. J.R.M	F	28	SOLTERA	2017
11. J.A.V.C	M	29	SOLTERO	2017
12. M.S.G	F	37	SEPARADA	2007
13. E.O.C.A	M	42	SEPARADO	2001
14. B.P.G.A	F	38	SEPARADA	2008
15. G.M.R	M	37	SOLTERO	2016

Tabla F. datos sociodemográficos de los participantes

Trabajo de Grado

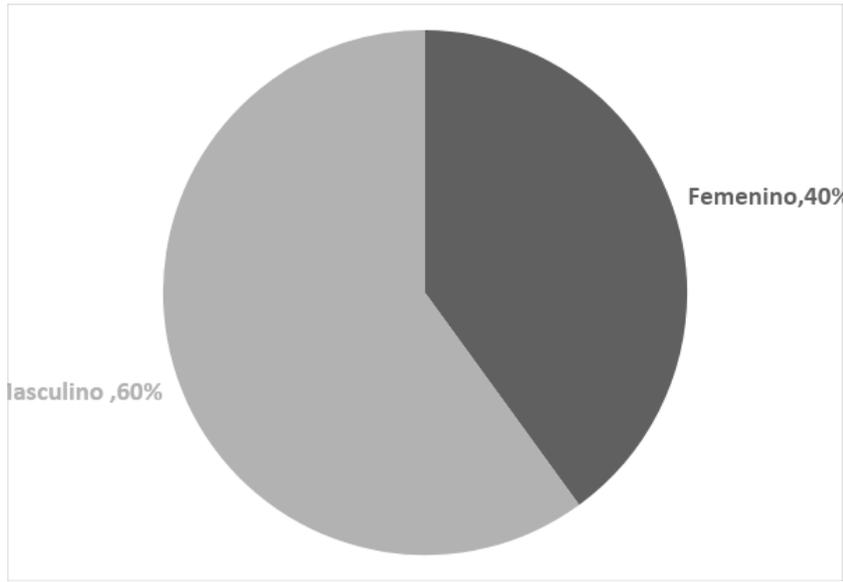


Gráfico 1. Distribución de la muestra por genero

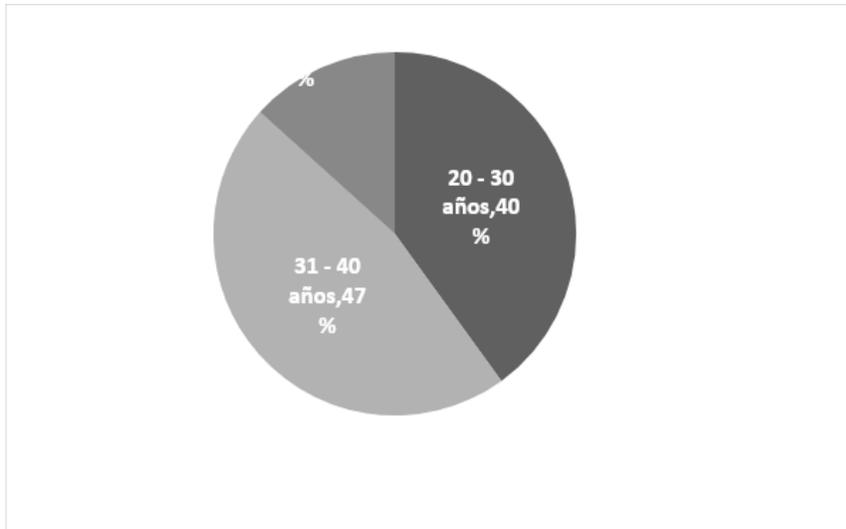


Gráfico 2. Distribución de la muestra por edad

Trabajo de Grado

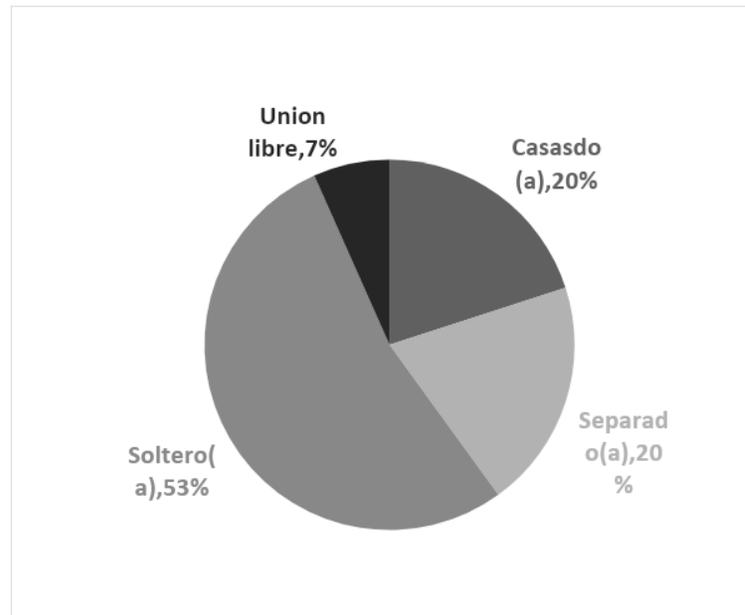


Gráfico 3. Distribución de la muestra por estado civil

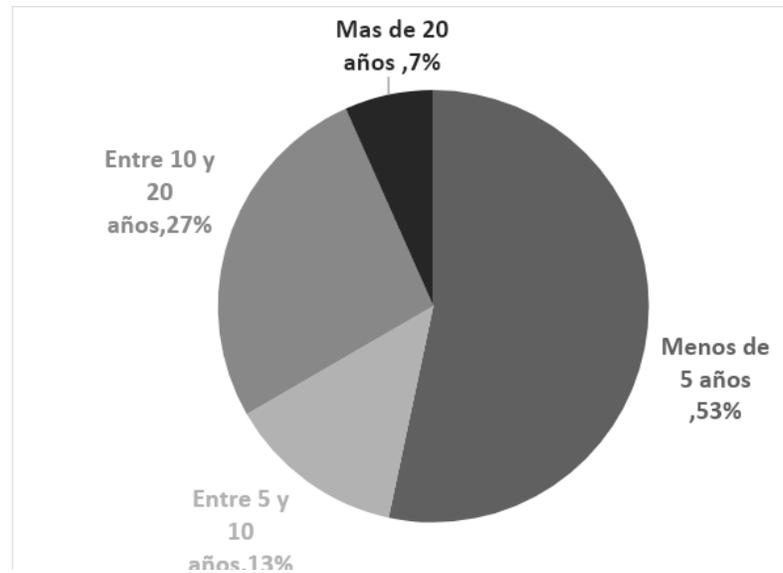


Gráfico 4. Distribución de la muestra por tiempo en la profesión de abogado

Los datos obtenidos del Cuestionario para la evaluación del estrés-tercera versión se pueden observar en la tabla G la cual presenta los resultados de los 31 ítems para cada uno de los

**Trabajo de Grado**

participantes; cada ítem está calificado con el valor predeterminado por el Instrumentos mismo, y según la opción de respuesta dada por cada participante. (Ver tabla C)

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ítems															
1	9	3	3	3	3	0	9	6	6	6	0	3	3	6	3
2	9	3	3	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	0
3	3	3	3	0	0	6	0	0	0	0	3	0	3	0	0
4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	0
5	6	4	2	2	2	0	4	2	0	2	2	0	2	4	2
6	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	2	0	0
7	1	1	4	0	1	0	1	1	3	0	1	1	1	1	0
8	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
9	3	3	3	0	0	0	3	0	3	3	0	0	3	3	0
10	6	4	2	0	2	2	4	2	2	0	2	2	2	2	0
11	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0
12	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	0
13	9	0	3	3	3	3	9	3	6	3	3	0	3	3	0
14	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	0	0	3	0
15	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
16	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	4	0	0	2	0
17	6	2	2	2	0	4	4	2	2	2	2	2	2	4	0
18	6	2	2	0	0	4	4	0	2	0	2	2	2	2	0
19	6	2	0	0	0	2	4	2	2	2	4	2	2	2	0
20	3	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	1	0	0	0
21	0	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0
22	3	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	0
23	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	0	0	3	0
24	0	3	0	0	0	3	0	3	3	3	3	0	0	3	0
25	2	0	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	0	2	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
27	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
28	6	2	2	0	2	6	2	2	2	0	4	4	2	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
30	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0

Tabla G. calificación de los ítems con el valor asignado según la opción de respuesta

**Trabajo de Grado**

Participantes	Subtotales de promedios ponderados				Puntaje bruto total
	Promedio de los resultados de los ítems 1 al 8 multiplicado por 4	Promedio de los resultados de los ítems 9 al 12 multiplicado por 3	Promedio de los resultados de los ítems 13 al 22 multiplicado por 2	Promedio de los resultados de los ítems 23 al 31	
1	16	29,25	7,2	1	53,45
2	9,5	6	3	0,66	19,16
3	8,5	3,75	3	0,44	15,69
4	3,5	0	1,6	0,22	5,32
5	4	1,5	1,4	0,22	7,12
6	7	1,5	4,2	1,22	13,92
7	10,5	6	5,6	0,55	22,65
8	8	3,75	3	1,33	16,08
9	8	3,75	3,6	1	15,91
10	6,5	3	2,2	0,88	12,58
11	6	3,75	3,6	2	13,35
12	4,5	3	1,6	0,77	9,87
13	8	6	2	0,22	16,22
14	9	4,5	4,2	1,22	18,92
15	2,5	0	0	0	2,5

Tabla H. obtención del puntaje bruto total

**Trabajo de Grado**

<b>Puntaje bruto</b>	<b>Transformación del puntaje bruto</b>
53,45	87,5
19,16	31,3
15,69	25,6
5,32	8,7
7,12	11,6
13,92	22,7
22,65	37
16,08	26,3
15,91	26
12,58	20,5
13,35	21,8
9,87	16,1
16,22	26,5
18,92	30,9
2,5	4

Tabla I. Puntajes brutos transformados

**Trabajo de Grado**

<b>Participante</b>	<b>Puntaje bruto transformado</b>	<b>Nivel de síntoma de estrés</b>
<b>1</b>	87,5	Muy alto
<b>2</b>	31,3	Muy alto
<b>3</b>	25,6	Muy alto
<b>4</b>	8,7	Bajo
<b>5</b>	11,6	Bajo
<b>6</b>	22,7	Alto
<b>7</b>	37	Muy alto
<b>8</b>	26,3	Muy alto
<b>9</b>	26	Muy alto
<b>10</b>	20,5	Alto
<b>11</b>	21,8	Alto
<b>12</b>	16,1	Medio
<b>13</b>	26,5	Muy alto

**Trabajo de Grado**

<b>14</b>	30,9	Muy alto
<b>5</b>	4	Muy bajo

Tabla J. Interpretación del nivel de estrés

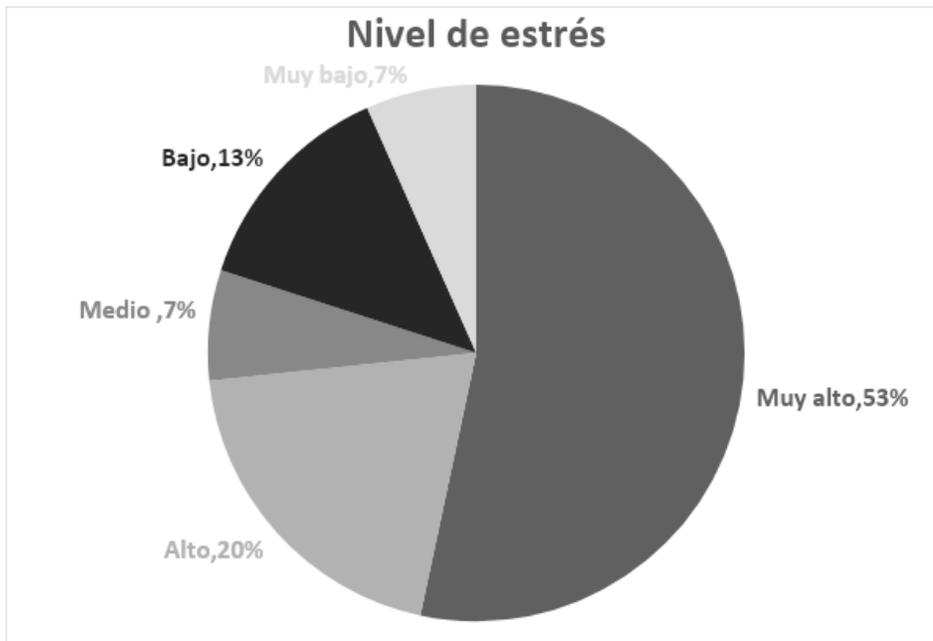


Gráfico 5. Distribución de la muestra por el Nivel de estrés

Con motivo de obtener información más detallada del estrés laboral, sus posibles causas y efectos en la muestra, se realizó la entrevista estructurada; para presentar los resultados, los hallazgos obtenidos se describen por cada una de las cinco preguntas que la compone.

### Trabajo de Grado

Dentro de los resultados de la entrevista estructurada y con relación a la primera pregunta que indaga sobre los factores generadores de estrés, se evidenció que el 53% de la muestra atribuyo como principal factor estresor la sobrecarga laboral, seguido y agravado por la falta de tiempo para cumplir con los requerimientos o las actividades laborales, lo que a su vez implica dedicar gran parte del tiempo libre para dar cumplimiento a dichas actividades.

Por otra parte, un 33% de la muestra atribuye el estrés a los conflictos en las relaciones interpersonales con jefes y compañeros, debido a la falta de trabajo en equipo, dificultades en la comunicación y falta de compromiso con la labor. Otras respuestas que se evidenciaron respecto a los factores generadores de estrés fueron los problemas económicos por los bajos ingresos y la adquisición de deudas, los desplazamientos y la seguridad asociada a las reuniones con las personas privadas de la libertad y la falta de información y material para el desarrollo y cumplimiento de las labores o requerimientos.

De acuerdo con los resultados de la segunda pregunta de la entrevista que indaga sobre las manifestaciones del estrés y las estrategias de inoculación o manejo utilizadas, se pudo evidenciar que las respuestas de estrés manifiestas por los participantes se asocian a cansancio, tensión muscular, irritabilidad, cefaleas, dificultad para conciliar y mantener el sueño y respuestas mediadas por ansiedad como aumento en la actividad o taquipsiquia, hiporexia, taquicardia y diaforesis. Respecto a las estrategias de inoculación o manejo del estrés, las más citadas fueron la actividad física como el deporte, las pausas activas y las caminatas, seguido de actividades sociales y culturales. En un 13% de la muestra se evidenciaron otras estrategias como el aumento en el consumo de café y el aislamiento social.

### Trabajo de Grado

Con relación a la tercera pregunta de la entrevista, las circunstancias laborales que han generado un malestar emocional importante o la consideración de desertar de la actividad laboral, las respuestas se asociaron a la complejidad de la tarea y el alto nivel de exigencia que esta demanda en muchas ocasiones, el exceso de tiempo que consumen muchos casos, los cambios y acciones políticas que afectan el sistema judicial, la percepción de que se comenten injusticias frente a la labor que se ha realizado y la asignación de funciones que no son propias de su cargo o actividad laboral.

Por otra parte, los resultados obtenidos de la pregunta número 4 de la entrevista, la cual aborda los efectos negativos que el estrés ha causado sobre el área familiar y social de los participantes, se evidenció que la causa de estrés asociada a la sobre carga laboral y los horarios extensos de trabajo impiden o limitan la participación en actividades familiares y sociales, generan ausentismo en las actividades y tareas de la casa y en ocasiones conllevan a rupturas de relaciones socio afectivas. Por otra parte, la presencia y aumento de las respuestas de estrés evidentes en malas actitudes, cambios comportamentales, malos hábitos, entre otras, precipita niveles de tensión al interior de la dinámica sociofamiliar.

Finalmente, en la pregunta número cinco de la entrevista relacionada con la prospección vital y el establecimiento de metas, la totalidad de la muestra hizo referencia a continuar avanzando a nivel laboral a fin de lograr un mejor cargo, mayor estabilidad laboral y mejores ingresos. Para ello, la mayoría plantea la meta relacionada con la continuidad de los estudios dentro del campo del Derecho Penal. Con relación a las metas personales se evidenciaron

### Trabajo de Grado

respuestas asociadas a la posibilidad de viajar con frecuencia, compartir más tiempo con la familia y lograr estabilidad afectiva o de pareja.

## 10. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados, se evidenciaron altos niveles de estrés laboral en la mayor parte de la muestra, así como las fuentes que lo causan, sus manifestaciones y las estrategias utilizadas para afrontarlo; teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos, el presente estudio pretende brindar estrategias y alternativas de mitigación del estrés, centradas en la psicoeducación frente a las manifestaciones del mismo, la salud mental, el reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos por su actividad laboral y los cuales no son susceptibles de eliminación, y el desarrollo de habilidades para la vida y estrategias de afrontamiento que permitan inocular el estrés y buscar alternativas de manejo frente a las fuentes que lo provocan.

Como se ha mencionado anteriormente, el estrés se manifiesta en diferentes canales de respuesta, a nivel emocional, cognitivo y comportamental, y de acuerdo con la intensidad de sus respuestas o síntomas, afecta diversas áreas de la persona, como son la salud, la familia, la pareja, el desempeño laboral, sexual, social, entre otras. En la muestra se evidencio presencia de síntomas asociados al estrés como pérdida o aumento del apetito, insomnio, fatiga o cansancio, tensión muscular, diaforesis o excesivo sudor, así como irritabilidad, aislamiento social, cambios de humor, tristeza y respuestas mediadas por ansiedad. Dados estos hallazgos, se considera

### Trabajo de Grado

indispensable incluir dentro de las estrategias y programas dirigidos a mitigar y afrontar el estrés laboral, la psicoeducación en salud mental; un programa de capacitaciones dirigido a comprender las manifestaciones físicas propias del estrés, así como las reacciones emocionales y cognitivas que se pueden presentar. Al lograr una mayor comprensión de cómo el estrés se manifiesta en el individuo, se facilita la interiorización de la importancia de desarrollar estrategias de afrontamiento funcionales que favorezcan su inoculación y manejo.

Siguiendo con lo anterior, se sugiere incluir dentro del proceso de psicoeducación el reconocimiento de señales de alarma, signos y síntomas que indican una afección a la salud mental, a fin de buscar apoyo profesional oportuno y tratamiento si lo requiere, también se deben implementar estrategias dirigidas a fortalecer la relación entre compañeros, los canales de comunicación y una actitud de apoyo y cooperación. En la investigación de Sotelo & cols, 2019, se identificaron altos niveles de ansiedad y depresión, e incluso trastornos de esta clase, en los abogados de una Firma independiente, postularon la importancia de brindar atención psicológica individual, cuando se evidencien rasgos significativos de agotamiento emocional, siendo una estrategia efectiva de manejo. Siguiendo con los autores otro medio que funciona como factor de protección y promueve la salud mental es la creación de grupos de apoyo entre compañeros, ya que permiten la adecuada expresión emocional y construcción de estrategias de manejo frente a adversidades relacionadas con el trabajo, relaciones interpersonales y demás.

Como se citó anteriormente, Lazarus y Folkman, 1986, plantean que el estrés es un proceso dado por la interacción entre la persona y el entorno; contiene un componente cognitivo cuando la persona se percibe así misma limitada en sus recursos para afrontar las demandas

### Trabajo de Grado

múltiples de su entorno y causa a su vez una serie de manifestaciones emocionales; en este sentido, las respuestas que se emiten al reaccionar al estrés, se constituyen como los estilos de afrontamiento que posteriormente se van a utilizar como estrategia, cada vez que se presenten situaciones estresantes, sean o no efectivas para mitigar el malestar.

Al hablar de estrategias de afrontamiento disfuncionales, hacemos referencia a aquellas cogniciones y acciones que emitimos cuando estamos expuestos al estrés con el fin de afrontarlo y de ser posible mitigarlo, pero no logran dicho cometido y en muchas ocasiones aumentan las fuentes que lo provocan y el malestar asociado. En la investigación de Gallego & López, 2017, se pueden evidenciar como las estrategias de respuesta o afrontamiento centradas en la expresión emocional, la evitación a los problemas y la retirada social, no suelen ser efectivas para disminuir el estrés y afrontar las fuentes que lo provocan, incluso pueden funcionar como factores de mantenimiento. En este sentido las estrategias de mitigación y manejo del estrés deben estar dirigidas al desarrollo de estrategias de afrontamiento funcionales y habilidades para la vida. Dentro de estas se incluye el manejo adecuado del tiempo, comunicación asertiva, toma de decisiones, regulación emocional, manejo de relaciones interpersonales, entre otras.

Como se evidenció en los resultados, una fuente determinante del estrés laboral es la sobrecarga de trabajo y el exceso de tiempo que las actividades laborales demandan, lo que a su vez provoca una disminución del tiempo libre para realizar actividades placenteras, en familia, pareja o amigos. Las estrategias para la eliminación o mitigación del estrés asociado a este factor de riesgo deben estar dirigidas a capacitar en el manejo y organización del tiempo, incluyendo pausas y espacios para el descanso y recreación (Muñoz, 2018). En los resultados se pudo

### Trabajo de Grado

evidenciar la dificultad que tienen los participantes para manejar el tiempo y lograr un mayor aprovechamiento de él, dado el cumulo de actividades laborales o requerimientos que suelen tener. De manera similar se evidencio en la investigación de Bonasa M, 2016 con personal de enfermería, en donde los horarios extensos y rotativos de trabajo causaban efectos nocivos en sus hábitos y demás áreas de vida. Se evidencio que al lograr desarrollar la habilidad de organizar el tiempo pese a los horarios que demanda su actividad laboral, lograban un mejor aprovechamiento del tiempo libre, fortaleciendo su área social y afectiva y por extensión mejorando su calidad de vida.

Como se mencionó anteriormente y dado los hallazgos relacionados con otras fuentes de estrés laboral importantes como las dificultades presentes en las relaciones con compañeros y superiores, asociadas principalmente a fallas en la comunicación y ausencia de trabajo en equipo, debido a que gran parte de las actividades laborales que desempeñan los participantes se realizan de manera individual y en tiempos diferentes, se debe incluir dentro de las estrategias y programas de mitigación del estrés laboral, el manejo de interacciones personales, la regulación emocional y comunicación asertiva. Arena y Rendón, 2020 postularon en su investigación a partir de sus resultados, como la relación con los compañeros puede convertirse en un factor de protección frente al estrés laboral.

Con relación al reconocimiento, aceptación y manejo de los factores de riesgo psicosocial propios de la actividad laboral que se ejerce y los cuales no son susceptibles de eliminación, recordamos la investigación de Díaz, 2017, que desde la Terapia de Aceptación y Compromiso plantea la importancia de enseñar a los trabajadores a reconocer y aceptar aquellos factores de

### Trabajo de Grado

riesgo psicosocial a los cuales se está expuesto, dado que son inherentes al trabajo mismo. Dicha aceptación permite el entendimiento de las respuestas de estrés y las reacciones emocionales, abriendo el paso al proceso de regulación y manejo. En este sentido, sugerimos incluir programas de capacitación en el desarrollo de estrategias de regulación como técnicas corporales y actividad física, manejo del tiempo libre y patrones de recreación, solución de problemas, manejo de la economía, entre otras, con el fin de desarrollar y fortalecer las alternativas de manejo y los factores de protección.

Siguiendo con lo anterior, se debe orientar en el reconocimiento de la importancia que tiene la propia percepción como individuo frente al entorno, ya que de ahí se desprenden razonamientos, conductas, emociones, actitudes y demás, que van a definir tanto el comportamiento como el afecto; en este sentido, Canon y Hernández, 2018 plantean como las percepciones negativas frente a los factores de riesgo psicosocial aumentan las respuestas de estrés y el malestar individual y general, mientras que el aceptarlos y visualizarlos en un modo positivo logra disminuir los niveles de tensión en el trabajador y por extensión en el ambiente laboral.

Finalmente, y de acuerdo con lo anteriormente expuesto, enfatizamos en la importancia de incluir dentro de los Sistemas de Gestión de seguridad y salud en el trabajo programas de capacitación dirigidos a mitigar el estrés laboral y sus efectos en los profesionales de Derecho que se desempeñan en el área Judicial, que se enfoquen no solo en la prevención, sino también en la psicoeducación y la promoción de la salud mental, así como en el desarrollo y creación de factores protectores frente a los efectos del riesgo psicosocial por estrés laboral.

## Trabajo de Grado

## Referencias

- Arenas Ardila, D. C., Rendón Vargas, A. P. (2020). *Plan de acción para mitigar los factores que generan el riesgo psicosocial en las Casas de Cobranza*. (Tesis de posgrado) Universidad ECCI. Bogotá – Colombia.
- Arredondo Rosas, M. (septiembre 2017). Diseño y eficacia de un programa de entrenamiento en mindfulness y compasión basado en prácticas breves integradas. *Tesis Doctorals en Xarxa*. Universidad Autònoma de Barcelona.  
<http://hdl.handle.net/10803/454897> ISBN: 9788449073229.
- Berra Ruiz, E., Muñoz Maldonado, S., Vega Valero, C., Silva Rodríguez, A. & Gómez Escobar, G. (junio 2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. *Revista internacional de Psicología y Educación ISSN: 0187-7690. Vol 16 pp. 37-57*. México  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80230114003>
- Bonasa Jiménez, M. (noviembre 2016). Estudiantes de enfermería y profesionales de enfermería: factores de riesgo y factores de protección para garantizar el bienestar psicológico y su calidad de vida laboral. *Tesis Doctorals en Xarxa*. Universitat Rovira i Virgili.  
<http://hdl.handle.net/10803/399566>
- Caiza, V. A. (julio 2018). Validación del cuestionario OSI (Occupational Stress Inventory) para medir fuentes de estrés en las organizaciones ecuatorianas. *Bibdigital*. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19527>
- Carrion Garcia, M., & Hernandez Gracia, T. (septiembre, 2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*. ISSN 0120-5552  
*On-line versión* ISSN 2011-7531.  
<http://dx.doi.org/10.14482/sun.34.3.616.93>
- Díaz Bambula, F., & Rentería Pérez, E. (diciembre 2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios jurídicos*. ISSN 0124-0579.  
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>

**Trabajo de Grado**

- Díaz Gallego, C. (Julio 2017). Terapia de aceptación y compromiso (ACT) aplicada al estrés laboral en organizaciones. *Tauja: Repositorio de Trabajos Académicos de la Universidad de Jaén*. <http://tauja.ujaen.es/jspui/handle/10953.1/5964>
- Diario oficial n 48680, Congreso de la Republica, Colombia, 21 de enero de 2013. Ley 1616.
- Diario oficial N 46160, Congreso de la Republica, Colombia, 23 de enero de 2006. Ley 1010.
- Gallego Echeverry, L., López Aguirre, D., Piñeros Bejarano, J., Rativa Osorio, Y., & Téllez de la Pava, Y. (Mayo 2017). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Revista Psicológica Científica*. ISSN: 2322-8644. Armenia – Colombia. <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
- Germán, F., Vieco, Gómez., y Abello Llanos, R. (agosto 2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Revista psicología desde el caribe*. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544>
- Guic S., E., Bilbao R., M<sup>a</sup> A., y Bertin. C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*. ISSN 0034-9887. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>
- Informe del Comité Mixto de la OIT/OMS. (Septiembre de 1984). Sobre Medicina del Trabajo Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo Núm. 56. Ginebra.
- Jerez Díaz, J., Palacios Restrepo, G. (2019). *Mindfulness como estrategias para la reducción del estrés en Docentes del sector privado*. (Tesis de posgrado). Universidad ECCI. Bogotá – Colombia.
- Karasek R, Theorell T. (1990). Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. Nueva York.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Ediciones Martínez Roca. Barcelona.
- Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J., & Román Calderón, J. (junio 2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: perspectivas en Psicología*. ISSN 1794-9998. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*. ISSN 0124-0137.

**Trabajo de Grado**

<http://dx.doi.org/10.17081/psico.22.41.3311>

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 del 2008. Diario Oficial No. 47059 (23 de julio de 2008).

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de la Protección Social & Pontificia universidad Javeriana (julio 2010). Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá – Colombia.

Ministerio del Trabajo, Bogotá, Colombia, 22 de julio de 2019. Resolución 2404.

Ministerio del Trabajo, Colombia, 5 de agosto de 2014. Decreto 1477.

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (julio 2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Revista Psicogente*. ISSN 0124-0137. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Navarro Moya, M. (noviembre 2019). Factores psicosociales de riesgo y protección de la salud y bienestar entre los profesionales del transporte sanitario. *Tesis Doctorals en Xarxa*. Universidad de Girona. <http://hdl.handle.net/10803/668797>

OIT Organización Internacional del Trabajo. (Abril, 2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Dia mundial de la seguridad y salud en el trabajo. Ginebra. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ortiz Felipe Arenas, Jaramillo Verónica Andrade. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali. *Acta colombiana de psicología*. ISSN 0123-9155. Universidad Católica de Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79829185005.pdf>

Padilla Montemayor, V.M., Peña Moreno, J.A., y Arriaga González, A. E. (junio 2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y salud*. Vol. 16. México. <https://pdfs.semanticscholar.org/ed4a/d19986d406fd105e078a2e7084e611479358.pdf>

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., y Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. ISSN 1726-4634. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a02v28n4.pdf>

Presidencia de la Republica, Colombia, Mayo 2015. Decreto 1072.

Presidencia de la república, Bogotá, Colombia, 14 de marzo de 1984. Decreto 614.

**Trabajo de Grado**

- P., S. (2017). Comportamiento organizacional. (17a. Ed.) Pearson Educación. Página: 527. Tomado de <https://ezproxy.ecci.edu.co:2066/?il=4915&pg=565>
- Rayran Castro, D. C., Márquez Romero, S. M. (2020). *Propuesta del plan de intervención para la rehabilitación y reintegro laboral de trabajadores con trastornos de ansiedad que sufrieron accidente laboral en una empresa del sector funerario*. (Tesis de posgrado). Universidad ECCI. Bogotá – Colombia.
- Ramírez Velásquez, J. (2005). El estudio del estrés. Un modelo para armar. *Estudios de Antropología Biológica vol. 12*. ISSN: 1405-5066. México.
- Resolución 2646. Ministerio de la Protección Social, Bogotá, Colombia, 17 de julio de 2008.
- Rodríguez Carvajal, R., Moreno Jiménez, B., y De Rivas Hermosilla, S. (2010). Psicología Positiva en el Trabajo: Ganancias Mutuas para Individuos y Organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. ISSN 2174-0534. Universidad Autónoma de Madrid. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000300007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300007)
- Rostagno, H. F. (2005). *El ABC del estrés laboral*. Córdoba, Argentina: El Emporio Ediciones
- Salgado Levano, Ana C., (2007). *Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación del Rigor Metodológico y Riesgos*. ISSN: 1729-4827. Universidad San Martín de Porres. Lima Perú.
- Sotelo, J., Cubillos, Y. & Castañeda, J. (2019). *Evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de Firma de Abogados Coosoliserv en la Ciudad de Bogotá*. (Tesis de posgrado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá – Colombia.
- Whetten David A. & Cameron Kim S., (2011). *Desarrollo de habilidades directivas 8 edición*. México: Pearson Educación**

## Trabajo de Grado

## Anexos

## Anexo 1: Ficha de datos generales por participante

FICHA DE DATOS							
<b>1. Nombre completo</b>	<input type="text"/>						
<b>2. Sexo</b>	<table border="1"><tbody><tr><td>Masculino</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Femenino</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>		
Masculino	<input type="checkbox"/>						
Femenino	<input type="checkbox"/>						
<b>3. Edad</b>	<input type="text"/>						
<b>4. Estado civil</b>	<table border="1"><tbody><tr><td>Soltero</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Casado</td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>Unión libre</td><td><input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>
Soltero	<input type="checkbox"/>						
Casado	<input type="checkbox"/>						
Unión libre	<input type="checkbox"/>						

Trabajo de Grado

Separado	
Divorciado	
Viudo	

5. Año del grado de Abogado

6. Cargo o actividad económica

7. Tipo de contrato actual

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de un 1 año o mas	
Término indefinido	
Cooperativa	
Prestación de servicios	
No sé	

## Trabajo de Grado

## Anexo 2: Formato de entrevista estructurada

ENTREVISTA ESTRUCTURADA	
<p>A continuación, encontrará unas preguntas que indagan en la experiencia personal con relación al estrés y algunas áreas de la vida. Siéntase con la libertad de responder con total sinceridad.</p>	
<p>¿Cuáles son las causas o situaciones que suelen generarle estrés?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>¿Cómo percibe en usted el estrés a nivel físico y comportamental cuando este se acumula, que suele hacer para liberarlo?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>¿En qué circunstancias de su actividad laboral ha percibido malestar emocional, frustración o ganas de desertar?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>¿Alguna vez ha tenido la sensación de que su vida familiar y/o social han sido afectadas por su actividad laboral, de qué manera?</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>¿Cuáles son sus metas u objetivos a nivel personal y profesional?</p> <hr/>	

**Trabajo de Grado**

**Anexo 3: Cuestionario para la evaluación del estrés laboral**

<b>CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS – TERCERA VERSION</b> Señale con una x la casilla que indique la frecuencia con que se la ha presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses				
Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon				
3. problemas respiratorios				
4. dolor de cabeza				
5. trastornos del sueño como somnolencia diurna o desvelo en la noche				
6. palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				
7. cambios fuertes del apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en la relación con otras personas				
12. Sensación de aislamiento y desinterés				
13. Sentimiento de sobrecarga en el trabajo				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo				

**Trabajo de Grado**

16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17. Cansancio, tedio o desgano				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés en lo que se hace				
21. Dificultad para tomar decisiones				
22. Deseo de cambiar de empleo				
23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27. Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				