

**ADAPTACIÓN LINGÜÍSTICA DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS OCUPACIONAL
(OSI) VERSIÓN ARGENTINA POR SCHMIDT, LEIBOVICH DE FIGUEROA,
SCHUFER, GÓNZALEZ Y MARCONI (2003) PARA EL CONTEXTO COLOMBIANO**

MARÍA CAMILA GARCÍA NEIRA

KAREN GUISELLE PIRAQUIVE SÁNCHEZ

LEIDY JULIETH SALAZAR GÓMEZ

ASPIRANTES AL TÍTULO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA

MÓNICA GARCÍA RUBIANO

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIVISIÓN CIENCIAS DE LA SALUD

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Bogotá, D.C. 4 de Diciembre de 2012

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	4
1. PROBLEMATIZACIÓN	6
1.1 <i>Planteamiento del problema</i>	6
1.2 <i>Justificación</i>	7
2. OBJETIVOS	11
2.1 <i>Objetivo general</i>	11
2.2 <i>Objetivos específicos</i>	11
3. MARCO DE REFERENCIA	12
3.1 <i>Marco epistemológico y paradigmático</i>	12
3.2 <i>Marco disciplinar</i>	15
3.3 <i>Marco interdisciplinar</i>	33
3.4 <i>Marco normativo/legal</i>	37
3.5 <i>Antecedentes investigativos</i>	41
4. MÉTODO	47
4.1 <i>Diseño</i>	47
4.2 <i>Participantes</i>	48
4.3 <i>Instrumento</i>	59
4.4 <i>Procedimiento</i>	52
4.5 <i>Consideraciones éticas</i>	55
5. RESULTADOS	57
6. DISCUSIÓN	65
7. CONCLUSIONES	68
8. APORTES	69

REFERENCIAS

ANEXOS

Resumen

Este ejercicio investigativo, tuvo como objetivo desarrollar la adaptación lingüística del Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) versión argentina por Schmidt, Leibovich de Figueroa, Schufer, González y Marconi (2003) al contexto colombiano. Para tal fin, se realizó la traducción del instrumento teniendo en cuenta la diferencia entre los léxicos de Argentina y Colombia, obteniendo como producto un cuestionario piloto que fue evaluado por 10 jueces expertos en estrés ocupacional y psicometría. La calificación dada por los jueces fue insumo para el análisis cuantitativo y cualitativo, por un lado se corroboró la información con el estadístico coeficiente V de Aiken, y por otro lado para el análisis cualitativo se encontraron diferencias y similitudes acerca de la comprensión de ítems críticos, los cuales debían ser evaluados mediante entrevistas cognitivas con el objetivo de identificar el nivel de comprensión del cuestionario por parte de la población blanco del mismo. Los resultados obtenidos indican un alto nivel de acuerdo entre jueces en cuanto a la comprensión de los ítems que componen la prueba, argumento que fue corroborado finalmente con la información obtenida de las entrevistas cognitivas. Por lo tanto, el proceso de adaptación lingüística, fue desarrollado de forma exitosa.

Palabras clave: adaptación lingüística, juicio de expertos, V de Aiken, entrevista cognitiva, inventario OSI, estrés laboral.

Abstract

This investigative exercise aimed to develop the linguistic adaptation of Argentine version of the occupational stress inventory (OSI) by Schmidt, Figueroa Leibovich, Schufer, Gonzalez and Marconi (2003) to Colombian context. For this purpose, was carried out the translation of the instrument taking into account the difference between language of Argentina and Colombia, obtaining a pilot questionnaire which was evaluated by 10 experts in occupational stress and psychometrics judges as a product. The grade given by the judges was input to the quantitative

and qualitative analysis, and corroborated the information with statistical coefficient V of Aiken, and in addition to qualitative analysis founding differences and similarities about the understanding of critical items, which should be evaluated by cognitive interviews with the aim of identifying the level of understanding of the questionnaire by the population of the same white. The results indicate a high level of agreement among judges regarding the understanding of the items that make up the test, argument was finally corroborated with information obtained from the cognitive interviews. Therefore, the process of linguistic adaptation was developed successfully.

Key words: Linguistic adaptation, expert judgment, V of Aiken, cognitive interview, OSI inventory, work-related stress.

1. Problematicación

1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral, es una de las problemáticas más comunes y evidentes en los contextos laborales de la actualidad, pues afecta el desarrollo de diversas funciones del trabajador trascendiendo a otras áreas de desarrollo humano como lo son la esfera cognoscitiva, afectiva y social. Por ende, con el transcurso del tiempo y teniendo en cuenta los cambios a nivel global del papel del individuo en los contextos organizacionales, varias disciplinas han demostrado gran interés por la investigación acerca de esta problemática, siendo la psicología organizacional una de ellas. Schaper (2004) hace referencia a esta disciplina, como una ciencia encargada de estudiar la conducta humana utilizando teorías psicológicas de la motivación, el aprendizaje y la cognición entre otras, para lograr hacer descripciones que expliquen y a la vez logren predecir y controlar el comportamiento humano en el área ocupacional.

Algunos autores afirman que un gran número de estudios han logrado dar evidencia acerca de cómo el estrés laboral, sus riesgos y cultura, tienen una gran influencia en el abandono progresivo de los empleados a sus puestos de trabajo. (González y Gutierrez, 2006). De hecho, según los reportes de la Agencia OSHA (Administración de Salud y Seguridad) millones de personas día a día se exponen al fenómeno del estrés en el área laboral siendo evidentes las consecuencias a la salud tanto mental como física generando una gran fatiga producto de la exposición prolongada al mismo (Quevedo, Lubo, Montiel, Rojas, Pérez, y Chacin, 2005).

En cuanto a las herramientas para evaluar el estrés en Colombia, se puede hacer mención del interés por abordar los estudios de riesgos psicosociales desarrollados por el ministerio de protección social en el 2010, los cuales han sido elaborados para estudiar los riesgos psicosociales vinculados al contexto organizacional; sin embargo, no se encontró hallazgo de material que dé cuenta de un interés significativo por el desarrollo de instrumentos que evalúen a

nivel global el fenómeno en Colombia. Así pues, la investigación en este tema ha estado dirigida a la creación de test especializados para cada organización, generando que la información se sectorice y sea imposible estandarizarla Cano (2002).

En este trabajo de grado, es de especial interés realizar un primer acercamiento para la estandarización de una herramienta capaz evaluar el estrés laboral, esperando que en investigaciones próximas, se pueda dar cuenta de la magnitud del fenómeno y las demandas específicas a las que se encuentran sometidos los trabajadores en el contexto Colombiano. A nivel de intervención se espera que se puedan implementar planes de acción que estén encaminados no solo a combatir el fenómeno, sino a generar estrategias para su prevención. Este ejercicio también genera aportes a la línea de investigación de la Universidad Santo Tomás denominada “Procesos Psicológicos” entendiéndolo que su principal interés se centra en proveer nuevos conocimientos que permitan la obtención de herramientas para la evaluación y el diagnóstico de un tema de gran interés dentro del marco organizacional como lo es el estrés laboral. A partir de los anteriores elementos, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la adaptación lingüística del cuestionario de estrés ocupacional OSI versión argentina por Schmidt, et al. para el contexto colombiano?

1.2 Justificación

A nivel organizacional, son muchos los estudios que evidencian cómo el estrés laboral ha sido una problemática que ha generado gran impacto en la administración de los recursos económicos y humanos de la organización afectando negativamente la salud de los trabajadores y generando entre otras cosas absentismo y gran rotación en los cargos, lo que indudablemente genera cuantiosos costos para la misma (Durán, 2010).

Lazarus (1999) ha mantenido una línea de investigación sobre el fenómeno en las organizaciones, afirmando que existen tres elementos que hacen parte del proceso de estrés: la

situación, los recursos de la persona y la percepción de la misma frente a la situación y los recursos. Algunos otros autores sostienen que el estrés laboral es una respuesta adaptativa mediada por aspectos psicológicos del individuo Durán (2010).

En general son muchas las definiciones que se han tejido en torno a este fenómeno, además de la existencia datos estadísticos bastante alarmantes frente a enfermedades laborales mencionadas por Marulanda, (2007):

“El Ministerio de la Protección Social (2004) indica que para el caso del régimen contributivo (EPS , Empresa Promotora de Salud) en Colombia se presentan 26,5 casos de diagnóstico de enfermedad profesional por cada 100.000 habitantes afiliados al sistema y 22 casos por cada 100.000 trabajadores cotizantes del sistema general de riesgos profesionales (ARP, Administradora de Riesgos Profesionales); a éstos se adicionan los 713 casos por cada 100.000 trabajadores que son reportados por los regímenes de excepción, como son las Fuerzas Militares, Ecopetrol y el Magisterio. Tomados en conjunto, el régimen contributivo y los regímenes de excepción para el año 2002 tuvieron una incidencia de 58 casos por cada 100.000 trabajadores. En este mismo informe se reporta que se esperan 30.197 casos nuevos cada año entre los afiliados al régimen contributivo y 20.457 entre trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales” (p. 17).

Así mismo, Marulanda, (2007) hace referencia a las enfermedades de índole psiquiátrico en Colombia afirmando que:

“El informe del Estudio Nacional de Enfermedad Mental en Colombia 2003, presentado por el Ministerio de la Protección Social y la Fundación FES Social (MPS, 2005), registra que en el mundo 5 de cada 10 incapacidades son de

origen psiquiátrico, y la depresión unipolar ocupa el primer lugar en discapacidad. Este mismo informe reporta el estudio hecho en Colombia con una muestra urbana de 4.544 entrevistas en una población entre los 18 y los 65 años, donde se encontró que los trastornos más frecuentes reportados por los encuestados son, en su orden: trastornos de ansiedad, 19,3%, trastornos afectivos, 15%, y trastornos por uso de sustancias, 10,6%. Así, los investigadores concluyen que dos de cada cinco personas presentan al menos un trastorno mental en algún momento de su vida y que los trastornos de ansiedad son los que prevalecen dentro de la población.” (p. 18).

Resulta interesante cómo a pesar de los altos índices de trastornos desencadenados en el ámbito laboral que refleja este informe, el estrés se relacione con los estados alterados de ansiedad - depresión los cuales no se encuentran delimitados ni han sido evaluados de manera individual. Al respecto, “la Federación de Aseguradores Colombianos, FASECOLDA, en su informe de enfermedad profesional de 2002 y 2003, reporta, según el diagnóstico, 3 casos de patologías causadas por estrés y 2 casos de enfermedad psiquiátrica asociada al estrés, respectivamente” (Marulanda, 2007, p. 29). De esta manera, y con el paso del tiempo se ha hecho necesario reconocer y comprender cada uno de los efectos generados por el trabajo y que producen afección directa a los trabajadores dentro de sus contextos laborales, y así hallar diversas formas de fomentar la prevención del estrés, propendiendo por una alta productividad, un nivel adecuado de motivación y una buena calidad de vida (Carayon, 1993).

De la misma manera se tienen en cuenta como aspectos relevantes para la investigación, que el ambiente laboral de cada contexto, y el léxico que se utiliza en este, son variables que pueden tener influencia directa en la interpretación de resultados. Se espera que esto posteriormente, facilite la elaboración de un estudio más detallado acerca de la presencia de este

fenómeno en Colombia y qué estrategias se deben implementar para disminuirlo. Desde el campo del trabajo y las organizaciones, se espera poder evidenciar cómo el lenguaje incide sobre la comprensión de los contenidos, cómo el ambiente laboral puede afectar al individuo y a las múltiples dimensiones que lo componen y cuál es el posible rol que debería asumir un psicólogo respecto a este fenómeno de gran auge en nuestro país. Así como también es parte importante para su estudio desde el campo de la psicología de la salud.

Respecto a los aportes del trabajo en cuanto a la formación académica y práctica, éste permite evidenciar que existen muchos fenómenos a ser investigados, que son muchas las posibilidades de dar mejoría al rol del psicólogo dentro de las organizaciones, teniendo como objetivos principales, no solo la intervención a nivel de contexto, sino también la oportunidad de brindar diversas opciones para la mejoría de la calidad de vida; estudios y productos como éste, logran enriquecer el conocimiento a nivel personal y del área, pretendiendo generar cambios que no solo queden en la academia, sino que logren trascender a otros contextos en los cuales se ve inmerso el ser humano.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Realizar la adaptación lingüística del Inventario de Estrés Ocupacional OSI versión argentina de Schmidt, et al. (2003) para Colombia.

2.2 Objetivo específico

Evaluar la comprensión del contenido de Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) mediante juicio de expertos y entrevistas cognitivas.

3. Marcos de referencia

3.1 Marco epistemológico y paradigmático

La investigación en psicología, se encuentra atravesada por una larga tradición que define su historia como científica, a su vez, comparte los preceptos que mediatizan la generación de conocimiento válido a todas las disciplinas.

Indudablemente, el marco de referencia que otorga el método científico ha cobrado gran interés para su estudio en aquellos que dirigen sus esfuerzos a generar teorías con el propósito de nutrir la ciencia de la conducta, por ello se acogen los principios de la ciencia que definen la forma en que se desarrolla y genera conocimiento válido. A continuación se especifican dichos principios: el primero, corresponde al principio ontológico, que parte de la idea de que el hombre es un ser racional, y en ese sentido considera la comprensión de la realidad como algo existente, externo, comprobable e indivisible en sí mismo; el segundo principio corresponde al determinista, que considera que el mundo es un elemento material, por tanto su funcionamiento está regido por leyes que pueden descubrirse a través de análisis sucesivos y verificaciones empíricas; y por último, el principio epistemológico, que considera la realidad como algo presto a ser conocido, por ende sostiene la idea de que todos los hechos materiales, pueden ser comprobables mediante el sometimiento a constantes pruebas y valida este criterio como apto para proponer conocimiento (Perez, Gutierrez, García y Bujedo, 2005). Por otro lado, el positivismo de Comte, retomó aspectos del concepto de mecanicismo, proveniente de la física de Ernst Mach Pérez, et al., (2005), en cuanto a la psicología, el mayor aporte derivado de esta comprensión, fue que se aisló el sesgo del dualismo, y concibió una realidad monista, por tanto material cuyo método de estudio debía basarse en: comprobaciones empíricas y observación. Este cimiento teórico, continúa teniendo el aval, como uno de los grandes hitos de la psicología, pues

de la incursión del positivismo en psicología, dependió en gran medida, el desarrollo de la teoría conductual de Watson (Ardila, 1965).

Sin embargo, y como es natural para el avance de la ciencia moderna; el positivismo de Comte, intentaba verificar la validez de las teorías por lo cual fue debatido y desplazado hacia una nueva tendencia teórica. Al respecto, los nuevos positivistas lógicos, liderados por Popper (1977), disentían al respecto de la excesiva generalización, el uso indiscriminado de la observación. De esta manera, su propuesta estaba fundamentada en la intención de contrastar teorías en dado caso que una sola excepción a la regla debía extinguir el uso de una teoría.

Uno de los primeros pronunciamientos sobre el objetivo de la psicología, cuya afirmación cuenta con amplia difusión, ha sido debatido por James (1983), quien argumenta, antes que Watson en 1913 “como todas las ciencias naturales, el objetivo de la psicología consiste en la previsión y control prácticos. Eso significa que la psicología debe ayudar a hombres prácticos a solucionar sus problemas, suministrándoles reglas para la acción, enseñándoles cómo actuar.” p. 197.

El inminente avance científico y tecnológico ha dado lugar a modificaciones cotidianas con respecto a los objetivos de la psicología, es así como Ardila (2003), da lugar a la identificación de los objetivos principales de la psicología como ciencia:

“La más importante de ellas es que el comportamiento no se da al azar. Que posee leyes, que está organizado en forma sistemática y que puede analizarse. Relacionada con este presupuesto está otra: que los métodos que sirvieron para analizar el mundo físico son útiles también para estudiar el comportamiento, el mundo del hombre y de los otros organismos vivos.”
(Ardila, 2003 p. 34)

Según Ardila (2003), la estructura de la definición del propósito de la psicología, se deduce en los principios para el presente estudio: el comportamiento es un fenómeno observable, que está concebido en un mundo material y por tanto es susceptible de conocerse por medios naturales, haciendo uso de la observación que dará lugar a interpretaciones que obedecerán a comprensiones basadas en principios y leyes naturales posibles de ser operacionalizados para su estudio.

En este sentido, el estudio del estrés laboral, como un fenómeno comportamental, que es causa y a la vez efecto de las vivencias, que diariamente se generan en la constante interacción de las personas en las organizaciones de la sociedad moderna (Buendía, 1998), y las implicaciones psicológicas que dan lugar, permeando aspectos sociales, emocionales, relacionales, etc, que le permiten al empleado definirse a sí mismo y con el contexto a partir de sus relaciones. Desde la perspectiva empírico – analítica (Habbermas, 1995), el estrés puede ser definido como una categoría psicológica, que es posible, medir, predecir y controlar. De este modo, la construcción de instrumentos altamente confiables que permitan medir de manera objetiva los fenómenos subyacentes a las dimensiones de estudio, favorecen el control de las mismas. Desde la perspectiva transaccional, el ambiente sociocultural de los individuos, tienen repercusiones negativas, en los resultados de la aplicación de los instrumentos de medición que se empleen; por lo mismo, cada instrumento aplicado debe ser previamente estructurado a fin de controlar la variable de comprensión del trabajador (Leibovich de Figueroa y Schmidt, 2004).

Al generar la adaptación lingüística del cuestionario OSI de estrés ocupacional, se pretende contar con el insumo objetivo y estandarizado que permita medir y comparar los resultados de las mediciones correspondientes a los ambientes laborales en Colombia, y de este modo, generar acciones preventivas dirigidas a mitigar los efectos negativos tanto en la salud de los empleados como en los costos económicos que asumen las empresas.

En síntesis, para el presente estudio, es de vital importancia reconocer los aportes del enfoque empírico – analítico en ciencias sociales, cuya comanda principal es la de: medir, predecir y controlar; estos preceptos están fundamentados en los principios de la ciencia, a. ontológico; la realidad es un objeto concreto, material, existente y externo. b. determinista; todo fenómeno que se produzca en un ambiente, obedece a leyes naturales. c. epistemológico; es posible conocer la realidad.

3.2 Marco Disciplinar

Fundamentos conceptuales e históricos del estrés:

El término estrés es uno de los más utilizados por los colombianos en su cotidianidad. Sin embargo, la definición de dicho concepto es aún compleja para algunos debido al uso popularizado del mismo.

Hoy por hoy y a pesar de la gran cantidad de estudios dirigidos al estrés en las organizaciones, para muchos es prácticamente imposible escribir sobre estrés sin observar el poco acuerdo que existe en torno al cómo debería definirse el término. Tal es la magnitud de diferencias que desde la psicología se tienen sobre la concepción del estrés, que el término en si mismo resulta más confuso que claro (Peiró, 2001). Sin embargo, desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como una respuesta que permite que el ser humano se adapte a diferentes situaciones que le plantean especiales demandas físicas o psicológicas, en las que median sus características y procesos psicológicos individuales (Durán, 2010).

El origen histórico del concepto proviene de los aportes de la física en los años 30 pues desde ésta ciencia se conocía el estrés como una presión que ejercía un cuerpo sobre otro, siendo el que más recibe presión el que puede destruirse. Tiempo después, en 1936 Hans Selye define el estrés como un conjunto de reacciones de orden fisiológico que son producto de exigencias sobre el ser humano y por la incidencia de “estresores”. (Nogareda, 2008). Los estudios de Selye

(1936) llevaron a plantear el Síndrome de Adaptación General (SAG) señalando que el cuerpo atraviesa tres etapas que son válidas en todo el mundo. El proceso comienza con la señal de alarma, con la cual el individuo se prepara para la reacción adecuada a tomar, ya sea defensa o huida; la segunda etapa llamada resistencia o adaptación que hace referencia a cómo el cuerpo toma contramedidas defensivas hacia el agresor. Por último, si la duración del individuo en estado de estrés se prolonga, el cuerpo finaliza el proceso con etapa de agotamiento como resultado del desgaste durante todo el proceso (Gerald, 2005). El ciclo del estrés, intenta explicar que a partir de un estímulo estresor ya sea interno o externo genera una tensión o un desequilibrio, movilizand o fuerzas internas en el individuo y diferentes tipos de respuestas, que le devuelvan al organismo el equilibrio inicial (Durán, 2010).

Durante dichas fases se encuentran funcionando tres ejes fisiológicos que secuencialmente son el eje neural caracterizado por el aumento del tono muscular, la paralización corporal, la reacción de alerta cortical y la descarga masiva del simpático; el eje neuroendocrino consiste en la secreción de adrenalina y noradrenalina por la médula adrenal y sus consecuencias corporales y el eje endocrino caracterizado por la activación del eje funcional hipotálamo-hipófisis, corteza suprarrenal y cortisol (Bustamante, 1994). En situaciones del diario vivir, las células del cuerpo utilizan el 90% de energía en actividades como la reparación, renovación y formación de nuevos tejidos; sin embargo, cuando el cuerpo se enfrenta a una situación de estrés, el cerebro se encarga de enviar un mensaje a las glándulas adrenales para que éstas liberen cortisol, siendo ésta la hormona que permite que el organismo libere glucosa a la sangre y así enviar cantidades prudentes de energía a los músculos, permitiendo que se genere la reacción frente a la situación estresante o estresor. Cuando el estrés es desencadenado específicamente por algo, y el organismo está en condiciones de superar la emergencia, los niveles hormonales deberían volver a los niveles normales e iniciales; pero, si el estrés se prolonga y se vuelve frecuente se disparan

en el organismo niveles de cortisol, provocando la destrucción de tejidos, proteínas musculares, ácidos grasos y cerrando la entrada de glucosa a otros tejidos (Camargo, 2007). Esa respuesta ante el estrés es el esfuerzo del organismo por mantener un equilibrio, una homeostasis, así que sería lógico afirmar que el estrés se presenta cuando el organismo no puede recuperar ese equilibrio inicial (Durán, 2010).

Según lo estableció Selye en 1936, el estrés no es algo completamente perjudicial, al contrario, algo de estrés es saludable y necesario para el organismo. Es por esto, que se hace importante diferenciar entre el eustrés que es bueno para el organismo, y el distrés que puede ser perjudicial para el mismo Camargo (2007). El eustrés hace alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito y energía vital una determinada prueba o situación complicada; generando que el organismo se adapte a los cambios, facilitando la toma de decisiones que permiten llevar la iniciativa de la solución proactiva de la situación (Escamilla, Rodríguez, y González, 2009). Por su parte, el distrés hace referencia a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, por lo tanto genera una respuesta psicológica negativa, a un estresor que indica la presencia de estados psicológicos negativos y que puede generar consecuencias al contribuir con patologías mentales, y con aceleramiento en el proceso de desarrollo del organismo, entre otras (Camargo, 2007). Selye en 1936 dividió y categorizó de tres maneras los síntomas de estrés que indican que el organismo no le está dando el manejo debido a la situación estresante. Estos son: síntomas de comportamiento y emociones, síntomas intelectuales y síntomas físicos. Entre los primeros, como su nombre lo indica, se ubican los cambios en el estado de ánimo, el consumo excesivo de alcohol y sustancias, la falta de iniciativa e interés en labores cotidianas, tendencias suicidas, entre otros. Por su parte, entre los síntomas intelectuales, hay presencia de disminución en la concentración y atención, preocupaciones excesivas, olvidos, etc. y por último, frente a los síntomas físicos, se pueden alterar las

capacidades y habilidades motoras, anorexia, dolores fuertes de cabeza, de estómago, fatigas crónicas, inhibición de la función sexual, hiperactividad, insomnio, entre otros (Camargo, 2007).

Ahora bien, los síntomas de éste fenómeno están ubicados de acuerdo al tipo de estrés que manifiesta la persona. En ese sentido, cuando se refiere al estrés positivo, los síntomas implican gran vitalidad, entusiasmo, optimismo, fortalecimiento físico, agilidad mental, y alta productividad en las actividades que pretenda realizar. Por su parte, el estrés negativo, implica fatiga, irritabilidad, falta de concentración, depresión, insomnio, pesimismo y bajos niveles de productividad y creatividad (Campos, 2006).

Aproximaciones teóricas al estrés:

Como se mencionó anteriormente, el desacuerdo sobre una definición exacta de estrés, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres maneras bastante diferentes como lo son la aproximación del estímulo, la aproximación de la respuesta, y la aproximación transaccional (Martín, Salanova y Peiró, 2004).

La aproximación del estímulo, entiende el estrés en términos de cómo un estímulo ya sea una situación o una demanda, afecta al individuo y es potencialmente perjudicial para el organismo (Kahn 1985). Por su parte, la teoría de Selye constituye un claro ejemplo de la aproximación de la respuesta al estrés, pues como ya se mencionó, él consideró que éste fenómeno era causado por diversos factores y producto de una amenaza externa, por lo que el individuo debe encontrar los modos para defenderse, aspecto que el autor denomina Síndrome de Adaptación General (SAG) Ivancevich y Matteson, (1980). Por último, se encuentra la aproximación transaccional, en la cual se profundizará, pues la literatura sugiere que la perspectiva transaccional, o ajuste persona-ambiente, es una de las más importantes y útiles en el estudio del estrés por lo que será el hilo conductor de esta investigación. (Escamilla, et. al., 2009). El aspecto central para comprender el estrés desde esta aproximación, es que el estímulo

que puede llegar a ser estresante para el organismo, puede generar respuestas emocionales diferentes, que están en función de las evaluaciones cognitivas que el individuo realiza acerca de la situación y de sus recursos, lo que permite que emerjan e influyan procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales entre la dinámica, los estresores y la reacción del individuo (Lazarus, 1985). Así pues, que desde esta perspectiva se reconoce que un mismo estímulo puede tener diferentes características, lo que permite que cada persona tenga diferentes niveles de habilidad para afrontar los mismos (Martín, et. al., 2004).

El estrés y los factores psicosociales

De acuerdo a la revisión realizada, las investigaciones sobre el estrés han estado dirigidas a tomar en consideración los efectos sobre la salud biológica y psicológica implicada en el fenómeno. Sin embargo, cada vez cobran más importancia los estudios que apuntan a describir y explicar la naturaleza de los estresores, ya que las condiciones sociales como la organización social, el apoyo, los roles y los aspectos socioeconómicos pueden no sólo estar relacionados con las consecuencias de los eventos estresantes, sino con sus causas (Sandín, 2002). De hecho, Cockerham (2001), afirma que diferentes situaciones sociales pueden generar altos niveles de estrés, provocando alteraciones en la calidad de vida, en la salud de los individuos y en los hábitos de vida en general.

El enfoque social permite una revolución en las ciencias de la salud porque además de facilitar el estudio epidemiológico de los grupos sociales y los riesgos pertinentes desde perspectivas más abarcadoras, reconoce la importancia de las estrategias de afrontamiento y en términos generales posibilita una orientación social de la salud en oposición a las comprensiones antiguas basadas en un germen y enfermedad. Así, desde este modo de entender el estrés, se afirma que existen notables diferencias entre los individuos, lo que sugiere que éste no es producto solamente de la naturaleza de los estresores; sino de la interacción entre el individuo y

la sociedad, pues finalmente, el ser humano está influido por diferentes instituciones, como lo es la familia y la escuela. (Sandín, 1999).

Pearlin (1989) realiza un gran aporte al estrés desde las comprensiones de factores psicosociales señalando que existen dos grandes tipos de estrés que vale la pena diferenciar. El primero de ellos está referido al estrés cotidiano o estrés diario que implica la existencia de sucesos menores concretos, específicos y discretos, que cuentan con un inicio y un final no prolongado y que están determinados situacionalmente, es decir por eventos diarios que resultan molestos para los individuos en su diario vivir. Otras en cambio, son repetitivas y tienen una duración más prolongada. El autor, afirma que la acumulación de sucesos cotidianos en último término podría desencadenar una mayor significación con la salud de las personas.

Por otro lado, Pearlin (1989) afirma que el estrés crónico, hace referencia a las amenazas duraderas que la mayor parte de la gente experimenta en sus vidas diarias y que guardan relación con los principales roles sociales del ser humano, ya sea por sobrecarga de roles, por conflictos interpersonales en conjuntos de roles, por conflictos entre roles o por reestructuración del rol. Sin embargo, situaciones como estar en una situación socioeconómica crítica o padecer enfermedades graves no se encuentran asociado a roles, pero si pueden ser significados como estresores crónicos por muchos individuos.

Siendo tan amplio el abanico de efectos que tiene el estrés, son muchos los ámbitos en los que específicamente se puede evidenciar el estrés. Haciendo claridad en ello, esta investigación aborda concretamente el estrés en el ámbito laboral, producido por las presiones y exigencias que implica el mismo.

Fundamentos conceptuales e históricos del estrés laboral

Actualmente, en el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables director más comunes y mortales que deterioran la vida del trabajador en este siglo. Durán (2010); sin embargo, es desde

mediados del siglo XX que se convierte para muchos en área de interés para realizar investigaciones con el fin de encontrar explicaciones al comportamiento de algunos trabajadores, hasta esa fecha poco estudiado. (Buunk, Jonge, Ybema, y Wolf, 1998). Desde allí, y por más de un siglo, se han llevado a cabo diferentes estudios que intentan especificar acerca de definiciones, causas y posibles consecuencias del estrés en las organizaciones.

En 1964, Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck y Rosenthal a través de escritos realizados sobre conflicto de rol y ambigüedad en el estrés ocupacional, pusieron de manifiesto de qué modo los tipos de problemas relacionados con el rol de los empleados podían conducir al estrés permitiendo la comprensión de cuales factores posibilitan la aparición del estrés. Poco tiempo después, (Martín, et, al., 2004) los problemas motivacionales de los trabajadores cobraron gran importancia por lo que ya adentro de las industrias se empieza a hablar de condiciones favorables para la alta motivación, la satisfacción y el desempeño, términos ligados estrechamente a la autonomía del trabajador frente a las diversas opciones de posicionarse en su puesto de trabajo. A la vez, Jonge y Kompier (1997) señalan que estos avances permitieron un giro en las investigaciones, dando lugar a diferentes modelos teóricos que han permitido a lo largo de estos años estudiar sistemáticamente el estrés laboral de forma mucho más práctica.

Indiscutiblemente, los cambios que suceden con gran rapidez no sólo en el entorno, sino en la estructura y naturaleza misma del trabajo, han llevado a que el estrés sea cada vez más un término utilizado para quejas del diario vivir y se presente con alta frecuencia en los trabajadores (Martín, et, al., 2004), lo cual podría estar justificado tanto en la “popularización” del concepto de estrés, como en el interés que este fenómeno ha despertado en el ámbito psicológico. De hecho, desde esta disciplina, existen formas contradictorias de comprender el tema. Van Dijkhuizen (1980), realizó una revisión del término y encontró 40 definiciones diferentes de estrés laboral. Al parecer, una de las principales razones para este disenso, es que desde

diferentes disciplinas como la biología, la psicología, la sociología y la epidemiología, se catalogan y estudian como estrés gran cantidad de fenómenos, así, se han estudiado diferentes cambios, bien sea fisiológicos, motivacionales, mentales o comportamentales (Holt, 1982).

Una de las explicaciones más posicionadas frente al porqué surge el estrés en los trabajadores, está relacionada con la transición de la raíz del trabajo, estando en un principio ligado a una labor directa y de la mano del hombre, y pasando a funciones que requieren mucho más procesamiento de información que desempeño físico como tal. Así pues, como se señala en Martín, et. al., (2004), existe más carga laboral si la labor implica más trabajo mental, e involucra procesos y capacidades mentales y emocionales, de allí que hoy en día, el trabajo supone muchas más demandas mentales y emocionales, que físicas para muchos empleados.

Ahora bien, teniendo claro el concepto del estrés, cabe comentar que éste puede tomar forma no sólo en cualquier individuo; sino en diferentes contextos. En ese sentido, se entiende por estrés laboral un desequilibrio que debe ser percibido por el organismo, frente a las demandas laborales y a la capacidad del individuo de controlar esta situación, e incongruencias entre las aspiraciones de la persona y las condiciones del trabajo (Durán, 2010).

Modelos teóricos que abordan el estrés laboral

Para comprender ampliamente el estrés en las organizaciones, es importante tener en cuenta los modelos teóricos que lo han abordado desde sus inicios.

El primer modelo abordado fue el de demanda – control, formulado por Karasek y Theorell en 1990 quienes defienden fuertemente la idea de que las reacciones frente al estado de estrés son el resultado de altas demandas laborales y poco margen de decisión. Para los autores, las demandas psicológicas en ambiente laboral incluyen presión, exceso de carga laboral y trabajo mentalmente agotador. Por su parte, el margen de decisión, se refiere a al control que un trabajador tiene sobre esa demanda psicológica. En ese sentido, para reducir el nivel de estrés, se

pueden disminuir las demandas laborales, o aumentar el potencial de control de decisión. La diferencia entre estas dos maneras de reducir el estrés pareciera bastante obvia; sin embargo, los autores consideran que la segunda manera es más efectiva para el individuo, ya que para lograr aumentar el margen de decisión, el individuo deberá asumir una postura activa en el proceso, y no pasiva como sucedería en el primer caso.

El segundo modelo propuesto es el modelo de estrés laboral básico con el que se logran establecer las diferencias entre estresores laborales y reacciones de estrés. Entre los primeros, los autores ubican cuatro categorías específicamente: contenido del trabajo, ambiente del trabajo, relaciones industriales y relaciones sociales en el trabajo. En cuanto a las reacciones del estrés, se diferencian tres reacciones a corto plazo que podrían ocasionar secuelas a largo plazo como son: síntomas psicológicos, síntomas físicos y síntomas comportamentales. A su vez, desde este modelo se afirma que los estresores y sus consecuencias, están moduladas por las estrategias de afrontamiento, rasgos de personalidad de cada individuo y la situación laboral que atraviese (Shaufeli, 1999).

Otro abordaje de gran importancia y frente al que diferentes autores escriben cada vez más, es el modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa creado por Johannes Siegrist en 1996. Este modelo, enfoca su interés en el rol del trabajador, la importancia del trabajo retribuido en términos de seguridad, estima, salario y la procedencia del estrés en el ámbito organizacional, contemplando así no sólo factores psicológicos; sino biológicos y sociales, permitiendo una evaluación global de los fenómenos (Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008).

Como su nombre lo indica, este modelo intenta explicar que el estrés es producto de un desequilibrio entre los esfuerzos que realiza la persona para llevar a cabo sus tareas y el reconocimiento o las recompensas que reciba por ello. En Holanda, Vegchel, Jonge, Bakker y Schaufeli (2002) intentaron evaluar la confiabilidad de este modelo comparando tipos de

recompensa tales como salario, estima y seguridad. Ellos hallaron que altos niveles de desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa se encuentran íntimamente asociados con efectos negativos en la salud. Así mismo, en Colombia, Duran, M. (2010) retoma una investigación en la que se pretendía evaluar el grado de relación frente a pacientes que habían sufrido de infarto al miocardio y el modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa, encontrado que éste desbalance tiene efectos bastante negativos a la salud de los trabajadores, y que de hecho es mucho más alta la probabilidad de que un empleado con sensaciones de poco reconocimiento al esfuerzo en sus labores pueda presentar en algún momento de su vida un infarto en comparación a quienes no sienten esta molestia en su contexto laboral.

De este modo, es clave reconocer en este punto que no hay un modelo mejor que otro; pues los tres mencionados anteriormente, consideran elementos importantes para abordar el fenómeno del estrés de una manera integradora.

Consecuencias del estrés laboral

Ahora bien, sea cual sea el modelo por el que se intente comprender el estrés en las organizaciones, éste es un fenómeno que constituye una de las fuentes principales de estrés en toda la sociedad, principalmente en la occidental. Salvador y González, (1995) y puede generar secuelas tanto a nivel físico como psicológico y comportamental. Entre las consecuencias físicas, se encuentran afecciones en el sistema circulatorio, respiratorio, endocrino y muscular del cuerpo humano, así como trastornos gastrointestinales, farmacodependencias, alcoholismo, trastornos de índole dermatológico y sexual. Entre las consecuencias a nivel psicológico, se ubican: depresión, suicidio, incapacidad para concentrarse, deterioro en habilidades para la toma de decisión, preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de desorientación, trastornos del sueño y de personalidad, entre otras provocando alteraciones en el funcionamiento del Sistema Nervioso en general. Cabe aclarar que cuando un trabajador experimenta estrés, no

sólo se afecta a sí mismo, sino a los ambientes en los que se encuentra. Específicamente, las consecuencias que tiene para la empresa este fenómeno afectan el rendimiento y las relaciones sociales que se tejen en este contexto particular. Entre éstas encontramos absentismo laboral, alta rotación en los puestos, dificultades en las relaciones, bajo rendimiento en las labores, entre otras (Soto, 2005).

Dimensiones del estrés laboral

El estrés es una respuesta física, psicológica y conductual a todos los eventos estresores, la definición del estrés en las organizaciones de acuerdo a Sánchez (2005) se entiende a través de 3 dimensiones diferentes:

Entre la primera dimensión se encuentran los factores ambientales que resultan estresantes para las personas que trabajan; es decir, factores a nivel individual referidos a todos los estresores relacionados con los deberes laborales de una persona; factores a nivel grupal, generados por la dinámica del equipo de trabajo como el poco apoyo, el reconocimiento a los errores y no a los logros alcanzados, falta de cohesión, entre otros. En esta misma dimensión, se encuentran los factores organizacionales y extraorganizacionales; los primeros hacen referencia a los conflictos intergrupales que afectan el nivel de comodidad del trabajador con el lugar de trabajo como el clima y la cultura de la organización y la adecuación de espacios físicos del mismo. Los factores extraorganizacionales por su parte están relacionados con la familia, los grupos sociales y el status socio-económico del trabajador.

En la segunda dimensión, se encuentran las respuestas a los factores estresantes. En ese sentido, el estrés tiene consecuencias a nivel conductual, cognitivo y fisiológico. Sobre la conducta en estrés genera respuestas como el incremento de insatisfacción en la realización de las labores, absentismo, rotación, accidentes laborales y consumo de sustancias. Entre las consecuencias a nivel cognitivo se encuentran la impulsividad frente a decisiones importantes,

poca calidad en el trabajo, falta de concentración, entre otras. Sobre el aspecto fisiológico el estrés laboral, genera consecuencias para el individuo tales como hipertensión y alta probabilidad de infarto. La tercera dimensión hace referencia a las diferencias individuales de las que ya se ha hecho referencia anteriormente.

A la vez, se han definido los instrumentos o recursos necesarios para combatir el estrés en las organizaciones. En primer lugar se encuentra el apoyo social, bien sea de tipo emocional, informativo o instrumental; en segunda medida se encuentra el hacer frente a la situación mediante factores personales, valoración cognitiva que el individuo haga sobre la situación estresante, y el uso de estrategias de control o evasión para enfrentar la misma. Por último se ubica la resistencia, siendo ésta la capacidad del individuo para convertir el distrés en eustrés.

En conclusión, se puede destacar que el estrés se produce no sólo como consecuencia de situaciones bien sea ambientales o personales sino de la percepción de esas situaciones que el individuo tenga la que constituye todo el desencadenamiento de emociones y procesos, y dando lugar en último término a diversas consecuencias (Peiró, 2001).

Instrumentos de evaluación del estrés laboral: cuestionario OSI de estrés ocupacional

Debido a la importancia que ha cobrado el modelo transaccional, y a partir de los desarrollos teóricos sobre estrés principalmente de Lazarus y Folkman (1984), ha crecido el interés por conocer más que el estresor en sí mismo, la valoración que el individuo realiza sobre el mismo. De este modo y desde una perspectiva transaccional, los instrumentos para evaluar éste fenómeno deben explicar y predecir el grado de estrés ocupacional de un sujeto indagando las interacciones entre estresores percibidos y recursos de afrontamiento.

Para la ciencia moderna, el desarrollo científico y tecnológico, ha estado indudablemente unido a la concepción de medición de fenómenos observables. Para la psicología, este hecho cuenta con precedentes que se remontan a la época de la psicología experimental, poco a poco y

con el paso del tiempo, este desarrollo instrumental ha favorecido práctica clínica y con el tiempo han ido permeando las diversas áreas del estudio del comportamiento humano. En ciencias sociales y en algunas ciencias consideradas como duras (el caso de la física y de manera muy especial el estudio de física cuántica), se encuentra el inconveniente de volver visibles aquellos fenómenos que a simple vista son poco evidentes, los fenómenos psicológicos son plenamente resultado de una apelación abstracta, por lo cual se hace necesario utilizar estrategias indirectas que permitan reconocer los resultados observables de aquellos fenómenos inmateriales que son razón o consecuencia de la conducta humana. Por ende, la popularización de los test como herramientas de medición en fenómenos psicológicos no se ha hecho esperar, el desarrollo tecnológico, la consolidación de resultados y el uso de herramientas digitales, hoy hacen parte del día a día del ejercicio psicológico, y se han vuelto insumo fundamental a la hora de corroborar teorías, validar conocimiento y crear herramientas que se adapten más a las variables psicosociales del sujeto, sin dejar de lado la practicidad del lenguaje no científico, lo que facilita su comprensión y a la vez entra en consideración al momento de validar los resultados. Padilla, Gómez, Hidalgo y Muñiz, (2007).

A la fecha, es común, el hallazgo de innumerables estudios aplicados, donde se hace uso de baterías, cuestionarios y tests, que evalúan distintos fenómenos psicológicos, por el contrario, la investigación científica, se ha limitado en cuanto al abordaje disciplinar y desarrollo teórico. Esta evidencia, aporta luces, sobre el uso indiscriminado y poco selectivo de los instrumentos para evaluación psicológica. Según lo descrito en (Carretero et. al., 2007). “sólo el 55% de 696 publicaciones científicas donde se hizo uso de tests proporcionaban evidencia sobre la validez de las puntuaciones generadas por los instrumentos...” Pág. (865). Esta declaración, sugiere que en gran parte de los estudios que hacen uso de test, no se tienen en cuenta aspectos como las limitantes psicosociales implícitas a la hora de estudiar un fenómeno y el desarrollo científico

proveniente de validaciones, validez o confiabilidad, es uno de los menos utilizados, ya que la idea de implementar teorías es cada vez más reducida en las publicaciones científicas.

De acuerdo con lo estimado, en psicología, se ha estandarizado el uso de herramientas para el desarrollo investigativo y para la medición en diferentes contextos, (Cano, 2002) “Los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados en categorías como los *listados o checklists, datos administrativos y cuestionarios*”. Pág. (1). En ese sentido, los listados están caracterizados por la posibilidad de evaluación en compañías pequeñas, con una baja carga de empleados; sin embargo, las dificultades al hacer uso de esta herramienta radican en la imposibilidad de contrastar los resultados frente a hallazgos de otras compañías, lo que no permite evidenciar el fenómeno de una manera confiable. Los datos administrativos, por su parte, generan conocimiento estadístico en torno a las dificultades de la organización y su interés se centra casi completamente en indicadores de absentismo e incapacidades, ya que al representar costes económicos, son aquellos a los que se les presta mayor atención. Por último, los cuestionarios y escalas, son instrumentos estandarizados, que proveen un marco de referencia otorgado por la investigación precedente, sin embargo, en la mayoría de los casos, este tipo de instrumentos se encuentran envueltos en teorías desactualizadas o en su defecto no son validados para el cambio contextual en su aplicación. (Cano, 2002). Al respecto, López y Campos, (2002), sugieren que es conveniente, para el estudio y la comprensión de un fenómeno complejo como el del estrés laboral, realizar aproximaciones lo mas abarcadoras posibles, y por ende, postula diferentes variables para comprender el estrés laboral como lo son el estrés percibido, la percepción de apoyo social familiar; la percepción de apoyo social de las amistades; el nivel de sintomatología y el nivel de estrés generado por la preocupación u ocurrencia de sucesos de vida. En Chile, los esfuerzos realizados por parte de la Asociación

Chilena de Seguridad (ACHS), derivaron en una batería de cuestionarios para medir el estrés ocupacional. Éste, está organizado en 8 cuestionarios que consideran las dimensiones:

“Síntomas de estrés, fuentes de satisfacción/insatisfacción laboral, fuentes de tensiones y problemas en el trabajo, factores negativos de la interacción entre el trabajo y la vida extralaboral, situaciones de la vida cotidiana y eventos vitales considerados estresantes, y los siguientes aspectos de la personalidad: autoestima y control, y estrategias de *coping*”. p. 46. (Trucco y Valenzuela, 1999).

En Colombia, el estudio del estrés laboral, no ha sido ajeno a investigaciones. Para el 2008, el ministerio de protección social, encargado en Colombia de regular asuntos concernientes en el ámbito del trabajo y la salud, y por ende competente para generar los estamentos legales para la medición del estrés ocupacional, considerado dentro del panorama de riesgos psicosociales estableció mediante la resolución 2646 de 2008, la necesidad de crear una batería estandarizada para el contexto Colombiano, que puede ser utilizada en los siguientes casos: (a). Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Resolución 2646 de 2008. (b). Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial. (c). Análisis psicosocial en procesos de determinación de origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés. (d). Análisis psicosocial en procesos de reubicación laboral. (e). Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales. (f). Diseño e implementación de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

Para la elaboración de este proyecto, Leibovich de Figueroa y Schmidt, (2004) aseguran que el inventario de estrés ocupacional (OSI) de Osipow y Spokane (1987) ha sido desarrollado

para: elaborar diferentes medidas genéricas de estresores ocupacionales que tengan aplicación en diferentes ambientes laborales, y a su vez, es útil para ser aplicado en ambientes ocupacionales variados uniendo diferentes fuentes de estrés potenciales percibidas por los individuos.

Métodos de evaluación cognitiva

En este apartado se hará referencia a lo que Padilla, García y Gómez (2007) mencionan como aspectos cognitivos de la metodología de encuestas o por el acrónimo de sus siglas en inglés CASM. El principio general de este movimiento indica que las respuestas a los cuestionarios no son meras contestaciones, sino que son producto de diferentes procesos cognitivos que suceden al interior del individuo. De hecho, un conjunto de seminarios como el realizado en 1983 denominado Advanced Research Seminar on Cognitive Aspect of Survey y la Conference on Social Information Processing and Survey Methodology en Alemania realizada en 1984 retomado por Padilla et al., (2007) permitieron establecer las 4 etapas que suceden en los procesos cognitivos. (Ver anexo 1).

Ahora bien, entre los métodos cognitivos de evaluación psicológica se encuentran entre otros, el juicio de expertos, las entrevistas cognitivas, la codificación de la conducta y los grupos focales, siendo éstos utilizados usualmente de forma simultánea produciendo resultados más fiables en comparación a su uso aislado. Prueba de esto, es que en Padilla, García y Gómez (2007) hagan mención de los trabajos realizados por Quimet, Bunnage, Carini, Kuh y Kennedy (2004), quienes realizaron la validación de un cuestionario sobre la satisfacción de estudiantes universitarios utilizando juicio de expertos, entrevista cognitiva y grupo focal. En el mismo artículo, los autores mencionan a Sarkisian, Hays, Berry y Mangione (2002) quienes hicieron uso de la entrevista cognitiva y los grupos focales para desarrollar un instrumento que pudiese medir las expectativas de los adultos frente al envejecimiento como etapa de su desarrollo.

En ese sentido, el panel de expertos que debe estar conformado con mínimo tres personas, quienes tienen la responsabilidad de revisar el contenido de los cuestionarios, teniendo en cuenta que son personas cuya formación académica y experiencia profesional, acreditan conocimientos en cuanto a las preguntas y respuestas que se puedan generar de las mismas, así como las variables que pueden ser objeto de estudio y las características de la población a la que se va a aplicar el cuestionario. Usualmente, el juicio de expertos se utiliza en la primera fase del proceso de elaboración y validación de instrumentos, pues éste es el momento clave en el que el panel tiene la posibilidad de identificar fuentes potenciales de error en las preguntas y proponer mejoras en las mismas, generando posterior a ello una evaluación con detecciones comunes para todos los jueces. Padilla; et al., (2007) realizaron la traducción del cuestionario Medical Outcomes Study Social Support Survey con el objetivo de constituir la equivalencia semántica y de contenido entre la versión original y la adaptada y posterior a ello hicieron uso del juicio de expertos para identificar los posibles errores presentes en el mismo. Así mismo, Padilla; et al. (2007) hace referencia otros autores quienes utilizaron el panel de expertos para lograr una adaptación confiable de la versión alemana del Inventario de Autogobierno al español.

Retomando a Padilla; et al. (2007) otro de los métodos más utilizados y que puede ser un complemento del procedimiento anterior, son las entrevistas cognitivas. La entrevista cognitiva se puede clasificar actualmente como una de las técnicas más útiles y eficaces para la realización de investigaciones permitiendo la obtención de información verídica, con el fin de disminuir los errores durante el procedimiento. Estas entrevistas, también denominadas entrevistas en profundidad, resultan ser útiles para el investigador, ya que permiten indagar y recolectar información acerca de todo el proceso de pregunta – respuesta. Los principales focos de interés para el entrevistador se centran en poder analizar cuáles son las principales fuentes de error en el planteamiento de los reactivos del cuestionario por medio de interrogaciones acerca de las

dificultades presentadas al momento de realizar la lectura del cuestionario. Así mismo la entrevista cognitiva funciona como una herramienta que permite la profundización en la información recolectada acerca de los problemas que presenta la persona en cuanto a la comprensión de los reactivos.

Padilla, et al. (2007) mencionan las técnicas más utilizadas para realizar este procedimiento, teniendo en cuenta que debe ejecutarse después de la elaboración de la fase de juicio de expertos. En primer lugar está la verbalización del pensamiento, que permite reconocer los pensamientos de la persona en el momento en el cual resuelve la pregunta, la segunda; hace referencia a las pruebas centradas en el significado, las cuales tienen el objetivo de obtener información acerca de la comprensión del término o la palabra clave dentro del reactivo, el cual es necesario para comprender la pregunta; en tercer lugar, se encuentra la técnica de parafraseo, en la cual la persona plantea la misma afirmación que se le ha leído, pero utilizando sus propias palabras; en cuarto lugar se encuentra la evaluación de preguntas, en donde el principal interés se orienta hacia la búsqueda de determinados aspectos en los cuales el entrevistado de utilizar un raciocinio para dar respuesta al ítem planteado y por último se encuentra la clasificación de viñetas, en donde se busca que el entrevistado de a conocer la respuesta que daría en caso de encontrarse en el lugar de otra persona, en una situación determinada, teniendo en cuenta los objetivos que tiene el ítem.

En su artículo Padilla, et al. (2007) hace énfasis en la importancia de generar y adecuar un protocolo de entrevista con el fin de que los entrevistados tengan claridad acerca todo el procedimiento. El protocolo debe contener información acerca de las indicaciones generales para los entrevistadores, los objetivos de la entrevista, el para qué y a quiénes se dirige, se explicita la confidencialidad y de ser necesario se solicita un permiso para la grabación de la entrevista.

3.3 Marco interdisciplinar

Los fundamentos teóricos del estrés organizacional son de gran importancia en la actualidad ya que éste es un fenómeno evidente en diversos contextos y áreas de desarrollo del ser humano; siendo manifiestas sus consecuencias según Duran (2010) dentro de varios ámbitos como: el personal (salud física, salud mental, aspectos conductuales y la dimensión social) y el ámbito organizativo. De acuerdo con esto, González y Gutiérrez (2006 p. 261) “en el medio latinoamericano, la investigación relacionada con la carga de trabajo mental y con el estrés en el trabajo es escasa” por ello surge la necesidad de realizar una revisión detallada acerca del tema, no sólo en el área de la psicología sino también en áreas que comprenden al ser humano en diferentes aspectos y que logran dar cuenta de las manifestaciones y posibles causas de una problemática que no responde solamente a la lógica causa - efecto.

Desde el campo de la medicina, el estrés laboral y la salud según Fernandez, Hernandez, Rodel y Siegrist, (2003 p.1) “constituyen actualmente un novedoso tema de discusión en el campo de la prevención y la promoción de la salud”. Las investigaciones en este campo tienen como interés principal evidenciar todas aquellas causas y manifestaciones a nivel físico y psicológico que pueden dar cuenta de la experimentación de estrés laboral.

García, Rodríguez, Barbón y Cárdenas (1997) destacan que los trabajos elaborados en el área de la medicina retoman el estrés como un posible causante de una gran diversidad de enfermedades de tipo crónico, todo esto debido a la evidente relación entre reacciones fisiológicas y patologías de las diversas enfermedades.

En un estudio realizado por González, Moya, Rodríguez, Salvador, y Serrano (2005) donde se realizó una comparación de estrés manejado en un día de jornada laboral y un día de descanso basando su atención en las diferencias a nivel hormonal, emocional y cardiovascular, se encontró que las respuestas de tipo psicofisiológico a los estresores que se presentan varían de

acuerdo a las demandas emitidas por el contexto laboral. En un día de jornada laboral, a nivel emocional los trabajadores tienden a presentar actitudes negativistas y bajo estado anímico; a nivel cardiovascular la frecuencia cardiaca de los trabajadores aumenta en días de jornada laboral habituales lo cual a lo largo del tiempo podría generar afecciones como hipertensión arterial primaria y la arteriosclerosis, y por último a nivel hormonal ante situaciones estresantes se presenta aumento en los niveles de cortisol sin que este llegue a ser crónico en labores que no requieran demandas similares a las de ocupaciones como cuidadores o asistentes técnicos sanitarios, bomberos, policías o maestros.

Aún con la gran trascendencia que se le ha dado a estudios relacionados con antecedentes fisiológicos, y el gran bagaje que la medicina ha aportado, el área laboral y sus consecuencias ha sido ampliamente nutrida por la ergonomía, la cual se ha encargado de definir e investigar muchos de los fenómenos relacionados con el ámbito laboral. La ergonomía responde a ser una disciplina con el interés de generar la posibilidad de crear una interacción adecuada e ideal entre los trabajadores y su contexto laboral haciendo un énfasis especial en la persona que realiza la labor y las diversas formas en las cuales lo hace. Desde esta disciplina y siguiendo la comprensión que se tiene del estrés ocupacional, se afirma que todos los empleos son catalogados como fuentes de estrés, teniendo en cuenta que algunas veces este puede ser definido haciendo referencia al ambiente o al individuo. Cuando se habla del estrés referido al ambiente, es caracterizado específicamente por circunstancias del entorno físico que generan tensión en el individuo y cuando este se retoma haciendo referencia al individuo, es cuando se tienen en cuenta todas aquellas demandas de tipo psicosocial que sobrepasan la capacidad de afrontamiento del individuo para hacer frente a la situación estresante del momento (Warr, 1993).

Para Warr (1993), existen tres enfoques que se relacionan entre sí y que se encargan principalmente de las respuestas de las personas (tensión), las características ambientales

(estresores) o la interacción entre estresores y respuestas (a través de procesos continuos de evaluación y ajuste).

El primer enfoque se interesa por conocer las condiciones medioambientales y las condiciones de carácter psicológico que surgen como respuesta a los factores estresantes que afectan al individuo, en el segundo enfoque se presentan dos propuestas para el estudio del estrés laboral, la primera propuesta donde se plantea la ejecución de un análisis acerca del planteamiento de los empleos como factores estresores directos, es decir, se ocupa de evidenciar las labores en las cuales se presentan mayores índices de ansiedad, depresión y quejas a nivel orgánico; una segunda propuesta fundamenta sus intereses en la identificación de factores aislados que se encuentren sólo en el ambiente y que puedan generar estrés en los trabajadores siendo evidentes con más frecuencia inconvenientes a nivel de límites, roles, funciones y políticas laborales. Por último, el tercer enfoque combina los dos, exponiendo que el estrés laboral se debe considerar como un fenómeno que surge por la relación existente entre los factores ambientales y personales de cada individuo.

Otra de las disciplinas que ha abordado el tema del estrés laboral es la salud ocupacional que es definida por Hernberg (1995) como el área de la salud pública que se preocupa y vela por la prevención de las enfermedades estrechamente vinculadas con el trabajo haciendo la aclaración de que basa sus fundamentos en la epidemiología definiendo a esta como la ciencia que permite realizar el seguimiento a todos los procesos, condiciones y patrones de las enfermedades con el fin de controlar y evaluar la eficacia de las intervenciones que se realizan para abordarlas. Por ende la salud ocupacional apoyada en la epidemiología descriptiva puede dar cuenta del diagnóstico que se realiza a los lugares de trabajo, así como de todos los problemas de salud que surgen al interior del contexto laboral teniendo en cuenta los cambios y modificaciones que se hacen a las condiciones del empleo. Es importante aclarar que en Colombia la salud ocupacional

ocupa un papel fundamental en el manejo de este fenómeno ya que es quien se encarga de la regulación de todo lo que hace referencia a la prevención y el mantenimiento de políticas de salud en áreas laborales y de trabajo; en el Decreto 614 de 1984 se encuentra toda la normatividad referente a las pautas de la disciplina para la intervención a nivel organizacional.

De esta manera, es claro que el estrés laboral es un fenómeno objeto de estudio para múltiples disciplinas, por lo cual surge la necesidad de medir objetivamente los fenómenos psicológicos no observables; el uso de tests y adaptaciones de tipo psicométrico son una de las principales fuentes de recolección de información sobre las percepciones, cogniciones y estados emocionales de los individuos, pues como categoría independiente en los métodos de investigación son el único insumo objetivo que posibilita dimensionar la presencia del fenómeno independientemente de cualquier disciplina (Carretero – Dios y Pérez, 2005).

Dentro del marco interdisciplinar se puede evidenciar el interés de disciplinas como la medicina, la ergonomía, la salud ocupacional que apoyan las comprensiones desde la psicología para dar cuenta del fenómeno, específicamente la dimensión coyuntural que apoya la definición del estrés laboral radica en la manera en la cual la sobrecarga de demandas en el contexto laboral generan implicaciones que trascienden a otras esferas del desarrollo del ser humano.

Aun cuando cada disciplina reconoce de manera independiente la importancia del fenómeno, en Colombia no hay evidencia científica de estudios realizados de manera interdisciplinar para abordar el estrés laboral, ya que este tipo de aportes, posibilitan abordajes más completos que los que podría arrojar cada disciplina en particular bajo la importancia que cada enfoque asume sobre el mismo. Por lo mismo, se espera que se generen investigaciones que permitan realizar comprensiones mucho más abarcadoras en pro del individuo y el enriquecimiento interdisciplinar frente al estrés ocupacional.

3.4 Marco Normativo / Legal

El estrés laboral es uno de los aspectos que más importancia ha cobrado en la actualidad debido a todas las consecuencias evidentes en áreas laborales y otros contextos de desarrollo del ser humano. Ha sido notorio según Salazar, (2011) que el estrés laboral afecta de manera significativa el desempeño de la mayoría de trabajadores siendo evidentes las afecciones en el clima laboral, la disminución de la productividad y el desgaste debido al aumento de situaciones conflictivas entre compañeros de trabajo. Por ende, más allá de considerar los fundamentos disciplinares de esta concepción y debido a la evidente necesidad de dar prioridad a las problemáticas surgidas en el contexto organizacional se hace necesario enmarcarlas dentro de un contexto legal surgiendo así la importancia de hacer evidente la normatividad que puede aplicarse a este fenómeno en el contexto Colombiano. En estudios hechos con anterioridad, las estadísticas del sistema general de riesgos profesionales del año 2010 citadas por Salazar (2011) Establecen que “el Ministerio de Protección Social, en el año 2009 diagnosticó 6.783 enfermedades profesionales en Colombia para una población afiliada de 7.036.017 trabajadores y que estaban inscritos en 442.379 empresas”. p. 86.

Realizando una contextualización del origen de la normatividad es importante establecer que la enfermedad profesional según lo planteado en el proyecto de acuerdo N°. 561 de 2007 Párr. 1. “tiene su origen en el año 1950 en los artículos 200 y 201 del Código Sustantivo del Trabajo, con una tabla de 18 enfermedades; posteriormente mediante el Decreto 778 de 1987 aumentaron a 42”.

En el código Sustantivo del Trabajo en el capítulo II, se tienen en cuenta dos artículos que refieren su contenido a las enfermedades profesionales: en primer lugar aparece el artículo 200 que define la enfermedad profesional como “todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se

ha visto obligado a trabajar”; a lo cual se adiciona el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo el cual señala que “la tabla de enfermedades profesionales puede ser modificada o adicionada en cualquier tiempo por el Gobierno”.

En la actualidad el Decreto 2566 de 2009 está vigente con el fin de identificar que una enfermedad pueda ser planteada como enfermedad profesional; si bien este tipo de enfermedades no son desencadenantes y consecuencias directas del estrés laboral, pueden llegar a tener un peso significativo sobre el padecimiento de este. En cuanto a lo relativo al estrés laboral se identifican los siguientes aspectos que se pueden determinar como posibles causantes del este fenómeno:

“Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable.” Párr. 46.

En el decreto 614 de 1984, en el artículo 1 se determina que la función principal del área de salud ocupacional en las organizaciones, bien sean de carácter privado o público es velar por la prevención de accidentes y enfermedades que tengan una relación directa con el aspecto laboral de cada uno de los trabajadores, así como también propender por el mejoramiento de las condiciones del contexto laboral. Citando este artículo de manera textual, se describen los objetivos específicos de esta área en el contexto organizacional:

“Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora; Prevenir todo daño para la salud de las

personas, derivado de las condiciones de trabajo; Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo; Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones; Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.” Pàrr 3.

Teniendo en cuenta las legislaciones colombianas, una de las áreas fundamentales para el trato de este fenómeno dentro de las organizaciones es la salud; según indica Flórez (2006) en el país en la década de los 80 se dio origen al progreso de la salud, por el trabajo conjunto que se empezó a realizar entre la medicina y la psicología, dando origen a la psicología de la salud; teniendo esta un papel fundamental en temas de prevención secundaria y terciaria.

Es necesario dentro del marco legal, tener en cuenta a las entidades que resultan ser determinantes para la realización de balances que den cuenta de la prevalencia del estrés laboral o de enfermedades ligadas a este fenómeno. La ley 100 de 1993 es la ley que en la actualidad rige el sistema de seguridad social integral, quien se encarga de garantizar a las personas ciertos derechos que velan por obtener una calidad de vida que este acorde con la dignidad humana, por ende se encuentran instituciones que regulan la salud como las EPS (Entidad Promotora de Salud), que son determinantes para la realización de diagnósticos acerca de la posible influencia del trabajo en el origen de

patologías de diversos niveles, específicamente a causa de las cargas de trabajo, horarios, contextos laborales en la salud de los colombianos, ya que son ellos quien imparten una gran cantidad de incapacidades debido a patologías que tienen como causa el estrés laboral. Otra de las figuras ante el estado y que trabaja en conjunto con las EPS, está determinada en la ley 776 de 2002, en donde se hacen explícitas “las normas sobre la organización, administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales” teniendo como entidades a las ARP (Administración de Riesgos Profesionales). En esta ley se determina que:

“Todo afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales que, en los términos de la presente ley o del Decreto-ley 1295 de 1994, sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, o como consecuencia de ellos se incapacite, se invalide o muera, tendrá derecho a que este Sistema General le preste los servicios asistenciales y le reconozca las prestaciones económicas a los que se refieren el Decreto-ley 1295 de 1994 y la presente ley.” Parr. 1

Las entidades mencionadas con anterioridad, son de gran relevancia para el contexto organizacional, ya que cumplen como se mencionó, una función determinante tanto en la intervención como en el seguimiento de todo tipo de enfermedad laboral, siendo más significativo el trabajo de las ARP en este contexto pero sin dejar de lado el apoyo de las EPS. Es evidente que en el contexto colombiano existe una normatividad establecida que puede ser determinante al momento de realizar un diagnóstico referente al estrés laboral como una enfermedad a causa de las dinámicas que se dan al interior de las organizaciones, todo esto permite no solo generar un posible plan de intervención que haga evidente el cumplimiento de dichos parámetros sino también generara la

necesidad de realizar un trabajo a mayor profundidad en pro del abordaje de este fenómeno.

3.5 Antecedentes investigativos

Muchos estudios realizados, muestran la gran necesidad de implementar o diseñar instrumentos que tengan utilidad en el diagnóstico de patologías como producto de una calidad de vida laboral inadecuada. Es importante indagar acerca de investigaciones realizadas con diversas poblaciones, ya que esto permite tener una idea acerca de qué se ha trabajado al respecto y como se puede contribuir al conocimiento general referido al estrés en la vida organizacional, a la implementación tanto de instrumentos para la evaluación y el diagnóstico, así como también para la ejecución de posibles propuestas de intervención en contextos laborales.

Para contextualizar el trabajo investigativo hecho sobre este tema, es necesario realizar una revisión teórica de los inicios del estrés como patología. Se ha encontrado que el estrés laboral ha sido abordado desde muchas perspectivas, lo cual permite hacer evidentes trabajos como los realizados por Gerald (2005) el cual fue denominado “Hans Selye: el descubrimiento del estrés”, en donde se dan a conocer los principales fundamentos del fenómeno del estrés en general, entendiendo que este resulta ser importante para comprender los síntomas que enmarcan los inicios del estrés laboral. Carretero-Dios y Pérez (2007), quienes establecieron un estudio referido a las normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales en donde se tiene en cuenta como eje principal, las consideraciones sobre la selección de tests en la investigación psicológica; así como también estudios que dan cuenta de la importancia de conocer los avances de la investigación, como por ejemplo, el estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia elaborado por Enriquez y Castañeda (2006).

La revisión realizada acerca de propuestas para diagnosticar y abordar el estrés laboral en diversos países, arroja estudios como el de Medina, Preciado y Pando (2008), en donde se buscó

realizar una adaptación al cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS teniendo como población a trabajadores mexicanos en Guadalajara, así mismo Sánchez (2005) realizó un trabajo que consistió en la construcción y validación factorial de un instrumento para medir estrés laboral en servicios de alta tensión del hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar. En Madrid, Merino, Carbonero, Moreno y Morante (2006) realizaron un estudio, que tuvo como fin comprobar la validez factorial de la escala de irritación, como un posible instrumento para la evaluación del estrés laboral; en otros países como Venezuela, se realizó la validación preliminar del cuestionario de Estrés Laboral (desbalance-esfuerzo/recompensa) en una muestra de trabajadores de la Salud venezolanos, estudio que fue encabezado por Díaz y Feldman (2010). También son encontrados estudios que a pesar de no tener como tema central el estrés laboral, contribuyen al estudio de este, como lo es el trabajo realizado por Gil-Monte (2002) acerca de la validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory - General Survey y el estudio de la Validez de contenido de la versión del School-Burnout Inventory (SBI) en español para adolescentes escolarizados en la ciudad de Bogotá, Colombia realizado por Leal y Morales (2011).

Es también de gran importancia el estudio de Gil-Monte y Zuñiga (2009) en el cual se realizó la validez factorial del cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos; en el contexto colombiano García, Cortés, Mesa y Sánchez (2008) realizaron el diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. Todos estos estudios relacionados con el estrés laboral, dan pautas para pensar en la importancia de profundizar y generar nuevas alternativas para realizar abordajes acerca de las dinámicas en los contextos laborales y sus efectos en los trabajadores.

Otros estudios encontrados y que son representativos en el área organizacional, teniendo como tema central la investigación acerca del estrés laboral y procesos de validación y psicometría son los realizados por Ordoñez (2009), trabajo que fue denominado validación lingüística y psicométrica (adaptación cultural) del cuestionario dermatológico de calidad de vida en niños, en pacientes con dermatitis atópica; se encuentra también el estudio que hace referencia a el uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio elaborado por Leibovich de Figueroa y Schmidt (2004); el trabajo denominado, El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE Departamento de Psicología Biológica y de la Salud con autoría de Moreno, Garrosa, y González (2000); Una batería de cuestionarios para el estudio del estrés ocupacional de Trucco y Valenzuela (1999); estudio acerca del procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales por Soto, (2005) y por último la evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias Holandesas de Shaufeli (1999).

Algunas de las investigaciones más recientes también relacionados y que fundamentan su interés en el estudio de estrés laboral relevantes para el contexto psicológico y organizacional en el aspecto investigativo corresponden a los elaborados por Khalatbari, Ghorbanshirodi, Akhshabi, Mahmoudi y Ghorbani (2011) titulado *The Relationship between Job Stress and Anxiety Level of the Employees of Tehran Municipality and Determining the Effectiveness of Life Skills Training in Reducing them*, quienes se interesan por indagar acerca de la relación entre el estrés y los niveles de ansiedad de empleados en Teherán, así como también, la eficacia de las habilidades usadas para afrontamiento del mismo; Bahrami, Akbari, Mousavi, Hannani, Ramezani (2012) hablan acerca del estrés como uno de los factores más influyentes en la reducción de la productividad en el contexto laboral y como el causante de gran diversidad de trastornos psicosomáticos según lo determinado por las asistencias sanitarias, este estudio fue denominado

Job stress among the nursing staff of Kashan hospitals; Taheri, Forouzandeh, Zamani y Seddighi (2012) con su trabajo titulado Comparison of Burnout and Job Stress between Physical Education Employees and Industrial Workers, exponen que el estrés laboral y el agotamiento son factores que afectan el equilibrio a nivel físico, desgastan y afectan la calidad de la vida laboral, trayendo como consecuencias la deserción laboral y generando una disminución significativa en la moral hacia el trabajo y la responsabilidad; Ali, Karamat, Noreen, Khurram, Chuadary, Nadeem, Jamshaid y Farman (2011) en su publicación The Effect of Job Stress and Job Performance on Employee's Commitment, tuvieron el propósito de evidenciar y conocer el impacto del estrés laboral y los avances evidentes en el compromiso de la organización con este aspecto; Bo y Liying (2012) en su publicación titulada Research on the Influencing Factors of Job Stress of University Teachers - Take Changchun University of Science and Technology as an Example, realizan un estudio con 159 profesores de la universidad de Changchun de ciencia y tecnología, en el cual analizan cinco factores relacionados con el estrés laboral dentro del contexto universitario, los cuales corresponden a la influencia del título académico, la edad, el género, la educación no formal, y la antigüedad en el cargo, y tiene como finalidad orientar y prevenir a la población dentro de los espacios educativos; Souza, Costa da Silva, Hoffmeister, Souza de Negri, Pinheiro da Costa y Poli de Figueredo (2011) identifican el estrés laboral utilizando como herramienta la escala de estrés en el trabajo y lo relacionan con variables sociodemográficas y ocupacionales de los trabajadores de enfermería de un hospital de emergencia; por último se encuentra el estudio realizado por Mazumdar, Haloi y Mazumdar (2011) titulado Impact of job stress on urban and rural employees in Kamrup district, Assam (India): A physiological and psychological study, donde se evidencia la correlación que tienen el estrés laboral y la salud de los trabajadores siendo las condiciones del trabajo los principales factores relacionados con la aparición de lesiones como dolores de cabeza, tensión muscular, hipertensión y depresión.

Se encuentra también en el contexto colombiano, el estudio del estrés ocupacional, el cual es abordado como uno de los riesgos psicosociales de mayor presencia en el país, en especial cuando se examinan las manifestaciones crónicas del fenómeno (burnout); al respecto, investigaciones como la de Leibovich de Figueroa y Schmidt (2004), quienes asumen una postura integradora a partir de los hallazgos de instrumentos, según los intereses investigativos y los modelos teóricos recientes. En este caso, retomando los principios del modelo transaccional son relevantes dos aspectos centrales a la hora de comprender el estrés: en primer lugar; la valoración personal que haga el sujeto sobre la situación y en segundo lugar las características contextuales y sociales a las que esté expuesto. En palabras de Ordoñez (2009), no basta con una simple traducción a la hora de validar un cuestionario para un contexto diferente al de origen. Las principales ventajas de este tipo de estudios, se encuentran en la estandarización de criterios válidos para cada región en tanto es indispensable para la realización de estudios comparativos de carácter transcultural (Díaz y Feldman, 2010).

Según (Ordoñez, 2009), para la realización de estudios de validación lingüística, se toman en consideración aspectos como: equivalencia de objetivos entre los dos instrumentos, del mismo modo, se hace importante la estandarización de procedimientos a usar, Moreno, Garrosa y González (2000) afirman que en el proceso de validación cultural, se deben seguir los siguientes pasos, a fin de explorar al detalle las dimensiones de los test. La primera etapa tiene que ver con la traducción directa, que para este estudio, será omitida, la segunda, se refiere al juicio de expertos, la comprobación de consistencia interna del contenido y la verificación de los criterios de resultado. Este procedimiento, cuenta con el aval derivado de su aplicación, en dos de los estudios realizados por Sánchez, (2005) y García, Cortés, Mesa y Sánchez, (2008).

En Colombia, la investigación referente a riesgo psicosocial, muestra una tendencia a la generación de conocimiento de carácter aplicado, tal como lo evidencian los estudios. Por otro

lado, la entidad que en Colombia se encarga de la regulación con respecto a este tema es el ministerio de protección social, quien en 2010, basándose en la necesidad de realizar un estudio lo suficientemente abarcador, que se adaptara al contexto, estableció una batería de ocho cuestionarios diseñados para tal fin. La creación de esta batería para Colombia y el abordaje de esta temática como uno de los apartados principales, es evidencia de la necesidad de establecer un criterio para validar el impacto de este fenómeno. Para tal fin, el presente estudio, aborda la temática central partiendo de la necesidad de desarrollo investigativo a nivel instrumental, por tal motivo y haciendo uso de la herramienta cuestionario OSI de estrés ocupacional, que cuenta con varios procedimientos de validación, debido a que la versión original se encuentra en inglés y fue desarrollada por Osipow y Spokane, al cual se han realizado dos validaciones lingüísticas, una, para el contexto argentino y una para el contexto chileno.

4. Método

4.1 Diseño

La investigación se realiza desde el paradigma positivista, bajo una perspectiva Empírico-Analítica y mediante métodos cuantitativos y cualitativos. Desde esta lógica, se considera que la única manera de crear conocimiento científico es mediante la experiencia, por lo tanto los objetivos del trabajo investigativo van dirigidos a describir, explicar, predecir y controlar el fenómeno. Así mismo, el procedimiento se realiza de forma ordenada y sistemática mediante fases específicas para posteriormente realizar el análisis de datos y los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Así mismo, para la realización de este proyecto, se hace uso de la investigación no experimental transversal, pues se pretende observar el fenómeno en su contexto natural, para después analizarse.

El estrés laboral se define como una categoría de estudio dentro de los fenómenos no observados directamente, para lograr estas mediciones se realizan aproximaciones indirectas, es decir no directamente con el fenómeno, sino con sus manifestaciones. De igual manera los estudios instrumentales según la clasificación mostrada por Carretero-Dios y Pérez, (2005) se encargan del desarrollo y análisis de técnicas instrumentales a fin de evidenciar las consecuencias del fenómeno en cuestión. A partir de lo expresado anteriormente se genera una subcategoría de estudios instrumentales, los cuales van direccionados al desarrollo, adaptación o validación de los instrumentos, de igual manera al análisis de las propiedades psicométricas de dichas pruebas.

De esta manera, en este ejercicio investigativo sólo se realizará la validez del instrumento OSI permitiendo medir el estrés laboral, sin manipular ninguna variable en un momento específico de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

4.2 Participantes

La elección de los participantes estuvo dividida en dos momentos. La primera sucedió en la elección de los jueces expertos y la segunda que comprende a las personas que participaron en la entrevista cognitiva. Ambas muestras fueron seleccionadas por conveniencia para el beneficio de la investigación. El segundo muestreo consistió en encontrar treinta personas que estuvieran interesadas en participar en la entrevista cognitiva del ejercicio investigativo.

En este estudio, se contó con la participación de diez jueces en un primer momento, de los cuales, ocho fueron elegidos por su manejo temático y dos por su manejo metodológico.

En un primer momento, se contó con ocho psicólogos, de los cuales, cinco acreditaban maestría en psicología de las organizaciones, uno con especialización en derecho laboral y psicología del trabajo, otro de ellos con maestría en clínica y un último con formación de terapeuta ocupacional con especialización en salud ocupacional. En un segundo momento se contó con dos psicólogos expertos en psicometría. Cabe aclarar que por regla general todos los jueces debían acreditar como mínimo diez años de experiencia laboral.

En un segundo momento, se convocaron a personas interesadas en participar en la entrevista cognitiva. Los sujetos participantes eran adultos de 28,2 años promedio (entre 19 y 46) tanto de sexo femenino (51%) como de sexo masculino (49%). El 66.6% de la población había completado sus estudios hasta el grado once, el 16.6% continuó sus estudios a nivel técnico, el 10% a nivel tecnólogo, y el 6.6% a nivel magister. Los criterios para seleccionar a estas personas fueron: (a). Estar vinculados laboralmente a la empresa como mínimo hace seis meses. (b). cumplir con una jornada laboral semanal de cuarenta horas mínimo (c). ser mayores de edad, y (d). acreditar como mínimo un nivel de formación de noveno grado aprobado. Los empleos predominantes fueron: operadores de call center y operarios, y con un porcentaje más alto

empleados profesionales y personal administrativo. En cuanto a su estado civil, la unión libre ocupó el primer lugar, seguido de solteros, separados y casados respectivamente.

4.3 Instrumento

En la investigación se manipuló el inventario de estrés ocupacional (OSI) versión argentina, para evaluar la pertinencia y comprensión de los ítems, de manera que se pueda establecer la adaptación lingüística del cuestionario en el contexto colombiano.

El instrumento fue construido por Osipow y Spokane (1987) inicialmente, sin embargo, este cuestionario fue adaptado y se retoma su versión en español adaptada por Schmidt, et al. (2003), la versión Argentina, cuenta con un total de 140 reactivos, cada uno descrito por una medida de frecuencia en escala Likert nunca, a veces, frecuentemente, etc. A su vez, se encuentra dividido en tres secciones, a fin de abordar tres de las dimensiones más relacionadas con el fenómeno: Estresores ocupacionales, tensión psicológica y recursos de afrontamiento. (Ver anexo 2).

Confiabilidad y validez

Un análisis de consistencia interna realizado en Argentina a la versión original del inventario de estrés ocupacional, demostró numéricamente la confiabilidad de cada una de las sub-escalas del instrumento; encontrando que el coeficiente alfa para los puntajes totales de la sub-escala de roles ocupacionales son de 0.89, para la sub-escala de tensión personal hallaron un 0.94, y para la sub-escala de recursos personales un 0.99. De tal manera que, los coeficientes para cada una de las sub-escalas se ubican en un rango entre 0.71 a 0.94. Schmidt, et al. (2003),

Por su parte, la validez del inventario de estrés ocupacional (OSI) versión argentina se obtuvo por medio de estudios factoriales, estudios para evaluar los resultados de los tratamientos indicados para el manejo del estrés, estudios de la tensión, el estrés y los recursos para afrontarlo en grupos seleccionados y estudios de correlación entre escalas. Éstos últimos, indudablemente

han recibido gran parte de la atención pues arrojan datos exactos sobre el instrumento. De esta manera, se encontró una correlación de negativa -0.24 entre la sub-escala de tensión y la sub-escala de recursos de afrontamiento, es decir entre mayor tensión menores recursos de afrontamiento; así como entre la sub-escala de roles ocupacionales y la de recursos de afrontamiento se encontró una correlación negativa de -0.25 . Los autores de la versión argentina del instrumento (OSI) también rescatan correlaciones negativas significativas entre la sub-escala de tensión vocacional y afrontamiento racional cognitivo, entre tensión psicológica y recursos personales y tensión interpersonal Schmidt, et al. (2003),

Ahora bien, en la muestra argentina también se realizaron análisis de confiabilidad y validez tras realizar la traducción de los ítems que componían cada subescala. En cuanto a la confiabilidad, se encontró un coeficiente alfa de 0.85 para el cuestionario de roles ocupacionales, de 0.78 para el cuestionario de tensión personal, y para el cuestionario de recursos de afrontamiento se encontró un alfa de 0.72 , dando como resultado una confiabilidad de 0.62 a 0.84 , siendo así, aceptable para las escalas individuales.

Por otro lado, se realizaron correlaciones intratest e intertest para obtener datos de validez del cuestionario. Haciendo referencia a las correlaciones intratest, se obtuvieron correlaciones directamente positivas entre las escalas de los cuestionarios de tensión y roles ocupacionales, Insuficiencia de rol y tensión vocacional, fronteras de rol y tensión vocacional y fronteras de rol y tensión psicológica. Otros coeficientes negativos indican que entre menor sea la tensión, mayores serán los recursos de afrontamiento. De esta manera, a nivel general, los autores concluyen que indudablemente las personas con altos niveles de tensión experimentan estresores en su contexto laboral, y que sólo quienes cuenten con altos niveles en sus recursos de afrontamiento pueden aliviar la tensión, por lo cual los autores deducen que los resultados de sus

estudios soportan ampliamente la teoría del estrés brindando información válida sobre la técnica. (Schmidt, et al. 2003).

A partir del instrumento expuesto con anterioridad, en esta investigación se crean dos sub-instrumentos: el primero de ellos corresponde al formato enviado a los jueces, en el cual se incluyeron los objetivos de la investigación, la importancia de su participación en la misma y la instrucción para dar solución al cuestionario. Es importante aclarar en este punto que se tuvo en cuenta la variable de comprensión de los ítems cuya alternativa de respuesta fue una escala tipo Likert de 0 a 5, siendo 1, totalmente en desacuerdo; 2, desacuerdo; 3, parcialmente de acuerdo; 4, de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo. Así mismo, los jueces contaron con un espacio para realizar comentarios o proponer una redacción alternativa si lo consideraban necesario. Ejemplo de este formato con el primer ítem se encuentra en el (Ver anexo 3).

El segundo instrumento realizado fue el protocolo de entrevista. Éste incluía en un inicio una breve explicación sobre el instrumento, la importancia de la participación y los aportes de cada uno de ellos en la investigación. Posterior a ello, se explica la metodología de la entrevista, y se les presenta el consentimiento informado, por medio del cual, nos permiten realizar la entrevista. Para la realización de esta entrevista, se tuvo en cuenta variables sociodemográficas como género, edad, grado de instrucción y ocupación actual. Se desarrollaron los enunciados o ítems y la variable a valorar, siendo ésta la comprensión. Es importante aclarar que las preguntas que se incluyeron en la entrevista cognitiva son producto del análisis del estadístico de V de Aiken, las cuales se sometieron a un análisis cuidadoso para reconocer cual era el fallo potencial para cada una de las preguntas, y de esta manera, escoger la técnica más pertinente para desarrollar la misma.

4.4 Procedimiento

Fase I: Adaptación lingüística.

Se realizó un análisis respecto a la epidemiología y presencia del estrés en los contextos organizacionales en Colombia, a su vez, se elaboran los marcos de referencia mediante la revisión teórica del fenómeno, su origen, causas, consecuencias, métodos de evaluación y estrategias de afrontamiento, y los diferentes contextos que se afectan por el mismo.

Se realizó la elección del OSI, debido a que no sólo es el inventario exigido por la propuesta de investigación a la que va unido este proyecto, sino porque es el único que ha sido desarrollado para elaborar diferentes medidas genéricas de estresores ocupacionales que tengan aplicación en diferentes ambientes laborales, y a su vez, y para ser aplicado en diferentes ambientes organizacionales, generando medidas que den cuenta de las fuentes de estrés, de la tensión psicológica y de los recursos de afrontamiento del individuo para hacer frente al estrés en el trabajo

Fase 2: Traducción directa

El OSI, es un instrumento que por no estar validado en el contexto colombiano, exige la comprensión de jueces expertos y de población laboral frente al lenguaje utilizado en cada ítem evaluado. De este modo, se realiza la adaptación lingüística de cada ítem del español argentino al español colombiano teniendo en cuenta los modismos ocupados por los argentinos con el fin de poder adecuar las palabras que son claves para la comprensión del ítem en el contexto colombiano. Ésta fue realizada por parte de las psicólogas en formación que desarrollan este ejercicio investigativo.

Fase 3: juicio por parte del panel de expertos.

Inmediatamente después de la traducción propuesta por las psicólogas en formación, el instrumento es enviado a diez jueces que cuentan con el conocimiento necesario tanto del

fenómeno como de los instrumentos, por lo que se les solicita realizar observaciones que consideren pertinentes y que identifiquen como posibles fuentes de error. En este ejercicio, se contó con dos jueces que realizaron la evaluación metodológica y ocho temáticos los cuales fueron contactados por Mónica García, directora del proyecto de grado y por las psicólogas en formación, y a los que se les envió el cuestionario por e-mail. El formato enviado, incluía una breve descripción del instrumento y de los objetivos del mismo y relacionaba el ejercicio a desarrollar. Así mismo, incluía el ítem en su versión argentina y en seguida en la versión adaptada al lenguaje colombiano, para que ellos evaluaran la comprensión de los ítems mediante una escala tipo Likert donde siendo 1, totalmente en desacuerdo; 2, desacuerdo; 3, parcialmente de acuerdo; 4, de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo, también se asignó un espacio en el cual los jueces experto podían hacer recomendaciones o dar una redacción alternativa para el ítem.

Fase 4: Definición de los criterios.

Para el análisis de los ítems que compone el instrumento final, se tuvieron en cuenta tres criterios. El primero de ellos hizo referencia al análisis de la V de Aiken de acuerdo a las puntuaciones otorgadas por los jueces en los formatos para calificación de la traducción directa, el segundo hizo referencia a la evaluación cualitativa de la información brindada por los jueces respecto a los ítems con la traducción realizada por las psicólogas en formación y el tercero, a los resultados obtenidos por medio de la aplicación de las entrevistas cognitivas.

La V de Aiken, posibilita evidenciar en términos numéricos la validez del contenido del ítem, respecto a las calificaciones que previamente han dado los jueces sobre los mismos. Específicamente, para este caso, el acuerdo entre jueces fue desde 0.00 hasta 1.00, siendo éste el puntaje máximo de acuerdo entre los jueces. La fórmula expuesta por Merino y Livia (2009) y elaborada por Aiken (1980 - 1985) fue la utilizada en este ejercicio investigativo.

$$V = \frac{X - l}{K}$$

X es la media de las calificaciones de los jueces en la muestra, l es la calificación más baja posible, y k es el rango de los valores posibles de la escala Likert utilizada.

De acuerdo con el uso para la V de Aiken citada por Merino y Livia (2009), existen dos estándares para la aceptación de ítems. El primero corresponde al criterio liberal; para este se usa una puntuación de referencia de $V_0=0.50$, por otro lado para validación de cuestionarios luego de realizar los análisis factoriales correspondientes, se recomienda un criterio más conservador de $V_0=0.70$.

Fase 5: Selección de la muestra.

Se procede a realizar la elección de las empresas o personas naturales que permitan plantear la propuesta de investigación a un grupo considerable de trabajadores y evaluar su interés en participar en el mismo. Así mismo, en esta fase se plantea la realización de los consentimientos informados a los participantes, por medio del cual recibirán completa información sobre los propósitos de la investigación y las implicaciones de su participación en el mismo, además, se hace énfasis en que el trabajador puede finalizar su participación en la evaluación en cualquier momento. Por último, se explicará la confidencialidad de los resultados del instrumento y la identidad del participante, y se especificará cómo conocerán ellos los resultados de esta investigación. De esta manera, se seleccionó a la empresa Grupo CBC, en la cual participaron 23 personas, las 7 restantes estaban vinculadas a otras empresas o realizaban trabajo de manera independiente.

Fase 6: Desarrollo de la entrevista cognitiva

Para el desarrollo de esta fase, es importante aclarar que se tuvieron en cuenta dos aspectos para la elección de los ítems target. La puntuación cuantitativa y las recomendaciones más relevantes

que hicieron los jueces respecto a los ítems iniciales. Luego de establecer este criterio se paso a la identificación de los fallos mediante estrategias cognitivas que permitieran dar cuenta del nivel de comprensión. Seguido a esto, se planteo una estrategia de indagación correspondiente al tipo de fallo identificado a fin de generar un consenso sobre la comprensión y redacción de dichos ítems. En esta fase, se emplearon como documentos: un protocolo de entrevista cognitiva y un formato de entrevista semiestructurada de apoyo para el entrevistador (Ver anexo 4), un consentimiento informado (Ver anexo 5).

Fase 7: Análisis e interpretación de resultados.

Teniendo en cuenta la definición de los pasos anteriores, el objetivo fundamental fue el de construir una versión del OSI de acuerdo a los resultados de la adaptación lingüística que se realizó.

4.5 Consideraciones éticas

Es relevante precisar que la responsabilidad que asume cada investigador cuando realiza ejercicios investigativos con seres humanos, pone a prueba su propia ética y moral en diferentes contextos. Rendón (2008), afirma que la autonomía es la libertad que tienen los individuos para decidir si desean o no participar en determinado estudio, sin embargo para que éste se dé en términos de justicia el investigador debe ser claro y específico frente a la investigación a desarrollarse y frente a los aportes de los sujetos en la misma (Emmanuel, 2003).

En esta investigación, se tiene en cuenta el principio del beneficio mencionado por Cozby (2005), que hace referencia al compromiso que debe asumir el investigador para que mediante hechos garantice bienestar y confianza a los participantes; y el código deontológico del psicólogo específicamente cuando en éste se hace referencia a que en la investigación a que la participación de cada sujeto debe estar autorizada mediante un documento físico por el mismo. En ese sentido, y de acuerdo a la resolución 8430 de 1993, del ministerio de la protección social

(1996) dentro de este ejercicio investigativo se hará uso del consentimiento informado que será entregado a cada participante, mediante el cual no sólo se obtiene el permiso del individuo sino se le brinda información frente al proceso a realizar y a las implicaciones de participar en la misma.

Al realizar esta investigación, se respetará el ambiente natural en que la persona se desenvuelve, velando siempre por ser imparcial frente a las creencias, comportamientos y privacidad de los participantes. Adicionalmente, y de acuerdo a lo establecido por la ley 100 del psicólogo, se respetará la confidencialidad de los datos arrojados por la investigación y de los análisis y discusiones que se desprendan del mismo.

La entrevista cognitiva se realizará única y exclusivamente si el sujeto decide participar en el ejercicio investigativo y lo deja por sentado en el consentimiento informado.

Finalmente, hace parte de la ética como investigadores dar a conocer a los participantes los resultados que se obtuvieron gracias a las revisiones teóricas realizadas, a su participación y al análisis de los resultados, así que mediante un documento, si los participantes lo solicitan se les entregará un informe con las conclusiones del estudio.

5. Resultados

Los resultados fueron elaborados de acuerdo a dos fases, la primera de ellas corresponde al juicio de expertos y al análisis de los resultados de los mismos mediante el estadístico V de Aiken y la segunda a la aplicación de entrevistas cognitivas a 30 personas laboralmente activas.

De acuerdo al procedimiento establecido, el panel de expertos arrojó dos datos para su respectivo análisis. El primero de ellos correspondió a la puntuación cuantitativa que otorgó cada uno de los jueces a los ítems frente a su nivel de acuerdo con respecto a la comprensión, es importante recordar que la puntuación mínima que podía dar el juez al ítem era de 0 y el máximo era 5. De esta manera, se hizo uso del estadístico V de Aiken, por medio del cual se obtuvo el puntaje de acuerdo entre jueces; teniendo como resultado que los ítems que obtuvieron una puntuación menor a 0,70, se consideraron ítems críticos, este es el caso de los ítems 9, 10, 11, 12, 16, 17, 26, 32 y 44, siendo correspondientes estos datos con los puntajes más bajos en el rating.

Tabla1.

Resultados V de Aiken e identificación de ítems target.

ITEM	JUECES										RATING PROMEDIO	V DE AIKEN	95%	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			LIM INF	LIM SUP
*9	3	5	2	5	5	1	5	1	4	3	3,4	0,68	0,59	0,74
*10	3	5	3	5	1	1	5	1	4	3	3,1	0,62	0,54	0,69
*11	5	5	5	5	1	5	0	0	4	3	3,3	0,66	0,57	0,72
*12	5	5	4	5	1	1	0	4	4	3	3,2	0,64	0,55	0,71
*16	2	4	5	5	5	1	0	1	4	5	3,2	0,64	0,55	0,71
*17	2	5	5	5	5	1	0	1	4	5	3,3	0,66	0,57	0,72
*26	0	4	4	5	1	1	5	1	4	0	2,5	0,50	0,43	0,57
*32	0	5	4	5	5	2	5	2	3	3	3,4	0,68	0,59	0,74
*44	1	5	2	5	1	5	1	4	3	5	3,2	0,64	0,55	0,71

El segundo dato arrojado por parte del panel de expertos, correspondía a las recomendaciones y comentarios con respecto a los diferentes problemas detectados en la traducción de los ítems, en este punto se dio total libertad a los jueces para proponer tanto

métodos alternativos de redacción como la alusión a palabras problemáticas en cada uno de los reactivos y demás comentarios que alimentaran el objetivo de la investigación.

A continuación, se realizó un análisis final de los resultados, para la fase del panel del expertos teniendo en cuenta primero el nivel de acuerdo entre jueces (resultados v de Aiken), y su valor comparativo con respecto al punto de corte establecido (0,70) y luego de hallar los ítems problemáticos, se realizó un análisis cualitativo teniendo en cuenta los comentarios y recomendaciones, con lo cual, se logró identificar fallos atribuidos a la comprensión de los ítems, esto por desconocimiento del significado de la palabra clave, en donde se presentaron observaciones acerca de la diferencia de significados en palabras que se configuran como sinónimos en la adaptación y que no lo son, y la redacción de los mismos en donde en la mayoría de los comentarios los expertos plantean redacciones alternativas. Esta información fue el insumo para establecer el protocolo de entrevista cognitiva. En la siguiente tabla se presentan los respectivos comentarios realizados por los jueces a cada uno de los ítems clasificados como ítems target.

Tabla2.

Comentarios juicio de expertos por ítems target.

<i>COMENTARIOS JUECES OSI</i>	
<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 9</i>
1	Áreas y actividades no son lo mismo
3	Estimo que “áreas” y “actividades” no son sinónimas. Por tanto, debe dejarse la primera redacción.
4	Considero que áreas no es sinónimo de actividades
5	En el trabajo puedo desarrollar muchas actividades enfocadas a una misma área o puedo desarrollar una actividad por área, por eso no creo que signifiquen lo mismo.
9	La segunda opción tiene mejor redacción.
10	Considero que áreas no es sinónimo de actividades.
<i>COMENTARIOS JUECES OSI</i>	
<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 10</i>
1	Percepción de juicio, cada uno supone cosas acerca de su trabajo.
3	Lo razonable y lo que corresponde son dos conceptos diferentes. Se espera que haga más trabajo del que es posible en el tiempo asignado.

4	No considero que razonable tenga que ver con lo que corresponde. El primero tiene que ver con criterios de asignación y el otro con las funciones del cargo.
5	Una cosa es que me corresponda y otra es que sea razonable, podemos hablar de cargas de trabajo, es lo que me corresponde pero no es razonable que yo deba hacer todo eso.
6	El ítem es apropiado como se presenta en el original
9	La segunda opción tiene mejor redacción.

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 11</i>
4	Desarrollo y progreso no dan cuenta de la misma magnitud. El progreso es una calificación más significativa
5	Cambio de con a como en la versión colombiana considero que mi carrera laboral se desarrolla de acuerdo como lo espero.
8	La opción original es correcta
9	La segunda opción tiene mejor redacción.

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 12</i>
3	En lugar de “acomoda” “ajusta”.
4	En lugar de acomoda de pronto ajusta, porque el concepto de acomodar tiene que ver es con flexibilidad.
6	Es adecuado el original
7	El componente de intereses no aparece definido en los factores. Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades.
8	La primera opción es la correcta
9	La segunda opción tiene mejor redacción.

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 16</i>
2	Creo que las personas aquí sienten más el tema como salir adelante o progresar que con una versión de futuro.
6	Siento que tengo futuro en mi trabajo.
7	No es claro que se mide con esto, parece medir grado en que se confirman las expectativas de desarrollo laboral del individuo y esto no aparece en ningún factor.
8	Siento que tengo futuro en mi trabajo
9	Considero que tengo buenas proyecciones laborales en mi trabajo?

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 17</i>
1	Éxito y reconocimiento son diferentes y por tanto excluyentes, sugiero preguntar solo una cosa.
3	Es importante no tener doble dimensión en el distractor.
5	Las necesidades de éxito y reconocimiento son satisfechas en mi trabajo.
10	El trabajo que desempeño cumple con mis expectativas?

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 26</i>
1	No es lo mismo, las dos preguntas cambian la persona a la que se culpabiliza
2	Mi jefe pide una cosa pero quiere otra
3	Dejar la redacción inicial. La segunda redacción puede tener una connotación diferente.

5	La primera está enfocada en mi percepción de las expectativas del jefe, la segunda en lo que yo entiendo.
8	Mi jefe tiene poca claridad sobre las tareas que me solicita
9	La segunda opción tiene mejor redacción.
10	No creo que se correspondan las dos ideas.

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 32</i>
1	El termino acosado en Colombia tiene una connotación sexual, cambiaria el termino por uno más apropiado
3	El verbo acosar no es sinónimo de tironear (hacer tirones, RAE). Sería más pertinente “exigir”. No sé cómo atender a las exigencias simultáneas de diferentes grupos o personas.
4	Tironeado y acosado son sinónimo? No lo creo. Entiendo que tironeado es más como presionado.
6	Me siento presionado por diversos grupos o personas en mi trabajo.
7	Es adecuado aunque no aparece de forma explícita en los factores.
9	Siento presión en mi trabajo por parte de otras áreas?.

COMENTARIOS JUECES OSI

<i>N° de Jueces</i>	<i>ITEM 44</i>
1	Es diferente reconocer a buscar, revisar definición de la pregunta.
3	Considero que “busca” y “me reconoce” son dos conceptos diferentes.
4	Buscar y reconocer son dos cosas distintas.
5	Son dos cosas diferentes que el grupo muestre interés por un generar un liderazgo a que sea reconocido ya como líder. El hecho de tener la palabra busca para mí significa que aún no lo es.
9	Muestro liderazgo en el trabajo que desarrollo?
10	Buscar y reconocer son dos cosas distintas.

De esta manera, para el ítem 9 los jueces concuerdan con que áreas y actividades no se refieren a lo mismo, para el ítem número 10 según los comentarios planteados por los expertos se puede concluir que las expresiones “razonable” y “lo que corresponde” no son lo mismo, para el ítem 11, la principal observación realizada fue “desarrollo y progreso no dan cuenta de la misma magnitud. el progreso es una calificación más significativa”, en el ítem número 12, se concluyó que el término “acomoda” no es adecuado para la comprensión esperada del ítem, en el ítem 16, se mantiene la versión original, para el ítem 17 se concluyó que las palabras “éxito” y “reconocimiento” no tienen el mismo significado destacando la siguiente observación “éxito y reconocimiento son diferentes y por tanto excluyentes, sugiero preguntar solo una cosa”, para el ítem 26, se puede concluir que la connotación de las palabras “jefe” y “superior” pueden ser distintas, por ello es necesario evaluar la pertinencia de su uso, en el caso del ítem 36 se pudo

concluir que el uso de la palabra “acosado” no es adecuado para nuestro contexto ya que puede dar cuenta de temas relacionados específicamente con el ámbito sexual; por último, para el ítem número 44 se hizo evidente que el uso de las palabras “buscar” y “reconocer” no puede ser el mismo ya que las dos palabras tienen un significado distinto.

Posteriormente, se realizó el procedimiento de entrevista cognitiva cuyo objetivo, se precisó para indagar sobre la forma en la cual el entrevistado ha entendido el reactivo, y si este es coherente con el objetivo propuesto en las sub escalas del cuestionario. El insumo para la creación de la encuesta fue producto del panel de expertos, ya que con la información obtenida se logró identificar los tipos de fallo y así mismo la técnica de indagación adecuada a fin de explorar la forma en la que los participantes comprendían los reactivos. Finalmente se hizo uso de la información y recomendaciones de los jueces, como también la información obtenida de la entrevista cognitiva generando un consenso que dio como resultado un reactivo final por cada uno de los ítems target. A continuación se muestra el procedimiento realizado con la información antes indicada.

Tabla 3.

Consenso general.

ITEM	PREGUNTA INICIAL	PREGUNTA TARGET	TIPO DE FALLO IDENTIFICADO POR EXPERTOS	TECNICA DE INDAGACION USADA	OBJETIVO	ANALISIS ENTREVISTAS COGNITIVAS	ITEM FINAL
9	Mi trabajo requiere que trabaje en varias áreas importantes al mismo tiempo	Mi trabajo requiere que realice varias actividades importantes al mismo tiempo	Fallo en la correspondencia de la palabra clave: Al no ser sinónimos las palabras "areas" y "actividades", se cambió el objetivo de la pregunta	Pruebas centradas en el significado	Investigar cómo el entrevistado ha entendido una palabra o término del ítem clave para la comprensión de la pregunta	Areas y actividades no son lo mismo, son mutuamente excluyentes, todas las personas realizan muchas actividades en su trabajo, ninguna trabaja en varias areas. Se mantiene la versión Colombiana	Mi trabajo requiere que realice varias actividades importantes al mismo tiempo

10	Se espera que haga más trabajo de lo que es Razonable.	Se espera que realice mas trabajo del que me corresponde.	Fallo en la correspondencia de la palabra clave: Al no ser sinónimos las palabras "Razonable" y "corresponde", se cambió el objetivo de la pregunta	Parfraseo	Basado en la comprensión directa del ítem. El entrevistado tiene que repetir el ítem con sus propias palabras	Lo que es razonable es una carga de trabajo determinada por el empleador, sin embargo el término "corresponder", indica un juicio de valor personal y subjetivo sobre la cantidad de labores del empleado. Se mantiene la opcion original.	Se espera que haga más trabajo de lo que es Razonable.
11	Siento que mi carrera laboral está progresando Como lo esperaba.	Considero que mi carrera laboral se desarrolla de acuerdo con lo que espero.	Error no identificado	Parfraseo	Basado en la comprensión directa del ítem. El entrevistado tiene que repetir el ítem con sus propias palabras	Es claro en las dos preguntas la intención del reactivo, aunque genera mayor claridad la pregunta en su versión colombiana, la primera tiene mayor recordación por la cantidad de palabras usadas, se mantiene la opción original	Siento que mi carrera laboral está progresando o Como lo esperaba.
12	Siento que mi trabajo se adecua a mis Capacidades e intereses.	Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades e intereses	Fallo asociado con errores de percepción en la cognición: Al ser una pregunta de carácter sensorial, el manejo de la palabra inicial "siento" o "considero", influye en la repuesta al ítem	Verbalización del pensamiento	Conocer los pensamientos del entrevistado cuando responde a la pregunta	Entre los participantes las dos preguntas conservan su objetivo como reactivos, sin embargo tiene mayor impacto con respecto a la dimensión la palabra adecuar. Se mantiene la opción Colombiana.	Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades e intereses
16	Siento que mi trabajo tiene futuro.	Siento que mi trabajo tiene futuro.	Fallo asociado con el ajuste de la pregunta a la dimensión planteada en el cuestionario: No es claro a cual de las subdimensiones se refiere el uso del reactivo	Verbalización del pensamiento	Conocer los pensamientos del entrevistado cuando responde a la pregunta	Se identifica el objetivo de la pregunta como el resultado de un ejercicio de formación en el trabajo actual, lo que genera correspondencia con la dimensión evaluada. Se mantiene la opción original.	Siento que mi trabajo tiene futuro.

17	<p>Mi trabajo satisfice mis necesidades de éxito y de Reconocimiento.</p>	<p>Mi trabajo satisfice mis necesidades de éxito.</p>	<p>Fallo en la elaboración del ítem dada su doble dimensión: La doble dimensión evaluada en el reactivo funciona como un distractor en el cual puede hallarse influencia de diferencias individuales</p>	<p>Pruebas centradas en el significado</p>	<p>Investigar cómo el entrevistado ha entendido una palabra o término del ítem clave para la comprensión de la pregunta</p>	<p>Aunque el objetivo de la pregunta permanece claro, se acepta que las palabras éxito y reconocimiento son diferentes por tanto se sugiere adicionar un ítem al dividir las dos preguntas.</p>	<p>Mi trabajo satisfice mis necesidades de éxito. Mi trabajo satisfice mis necesidades de reconocimiento.</p>
26	<p>Mi superior pide una cosa pero realmente quiere Otra.</p>	<p>No tengo claros los requerimientos de mi jefe</p>	<p>Fallo asociado con el cambio de objetivo de la pregunta: En la elaboración de los reactivos, se cambia el sujeto que realiza la acción por lo cual no es clara para el lector.</p>	<p>Clasificación de viñetas</p>	<p>Conocer la respuesta que daría el entrevistado si fuera otra persona en una situación determinada, de acuerdo con los objetivos del ítem</p>	<p>La pregunta genera susceptibilidad en la respuesta, el objetivo cambia en la elaboración, por tanto se mantiene la pregunta inicial como mas clara.</p>	<p>Mi superior pide una cosa pero realmente quiere Otra.</p>
32	<p>en el trabajo estoy tironeado por diferentes grupos o personas</p>	<p>me siento acosado por diferentes grupos o personas en mi lugar de trabajo</p>	<p>Fallo asociado al uso de la palabra y que depende directamente del contexto de aplicación: La palabra "tironeado", tiene una connotación de presión, sin embargo la palabra "acosado", no es la indicada para expresar el termino en la misma magnitud</p>	<p>Clasificación de viñetas</p>	<p>Conocer la respuesta que daría el entrevistado si fuera otra persona en una situación determinada, de acuerdo con los objetivos del ítem</p>	<p>La palabra "acosado" no es la indicada para expresar la dimensión mencionada, debe cambiarse para coincidir con la misma.</p>	<p>En mi trabajo debo atender exigencias de diferentes grupos o personas</p>
44	<p>La gente en el trabajo busca que yo sea el líder.</p>	<p>La gente en el trabajo me reconoce como líder.</p>	<p>Fallo en la correspondencia de la palabra clave: Al no ser sinónimos las palabras "buscar" y "reconocer", se cambió el objetivo de la pregunta</p>	<p>Parfraseo</p>	<p>Basado en la comprensión directa del ítem. El entrevistado tiene que repetir el ítem con sus propias palabras</p>	<p>Las palabras buscar y reconocer son diferentes, por tanto para mantener coherencia con la dimensión evaluada se mantiene la pregunta inicial</p>	<p>La gente en el trabajo busca que yo sea el líder.</p>

Es posible argumentar frente a los hallazgos, que el cuestionario es comprensible para la población evaluada, encontrando que solo nueve de los ítems fueron clasificados como ítems target, aparte de esto es importante mencionar que el procedimiento realizado cuenta con el aval de los expertos quienes dieron un criterio objetivo frente al ejercicio realizado.

Para finalizar, se encuentran las dos versiones comparadas, la versión argentina y colombiana, de acuerdo con el proceso de adaptación lingüística expuesta anteriormente (Ver anexo 6).

6. Discusión

Para este estudio es de vital importancia reconocer, que el avance disciplinar e investigativo en Colombia acerca del estrés ocupacional ha sido bastante lento y poco sistemático, los hallazgos que se encuentran en la literatura con mayor frecuencia, refieren a estudios poblacionales y comparativos, lo que evidencia las limitaciones y dificultades en materia psicométrica, ya que la generación de instrumentos confiables y de uso generalizado no ha sido contextualizada adecuadamente como una demanda de alta prioridad, esto ha limitado considerablemente la medición del fenómeno y su contraste con otras poblaciones ya que este es un dato necesario para medir adecuadamente el avance y presentación del fenómeno. En la actualidad, es de vital importancia para la psicología organizacional, reconocer la trascendencia de los fenómenos circundantes en el medio y que afectan procesos emocionales, motivacionales y de salud ya que todos estos generan un impacto en la productividad, el desempeño y la calidad de vida de los empleados. El uso indiscriminado de instrumentos descontextualizados, la creación de pseudo - instrumentos para cada contexto y la descalificación de los argumentos metodológicos e investigativos, ha afectado significativamente el papel del psicólogo en la organización y ha limitado su quehacer a una práctica moralista y que cede fácilmente su criterio ante la practicidad y recursividad en las organizaciones. A nivel global la ética del profesional en el establecimiento de juicios a partir de instrumentos poco fiables, perjudican enormemente tanto a la particularidad de los empleados como a la originalidad de las empresas y lo específico de sus vivencias siempre que estas se relacionen con fenómenos de gran magnitud y tengan consecuencias tan notables como lo es el caso el estrés en las organizaciones.

Ahora bien, este tipo de estudios que consideran los límites culturales como variables importantes a la hora de establecer un criterio que permita la medición de un fenómeno no se presenta como una preocupación reciente, los estudios instrumentales han tenido bastante auge en

contextos Europeos y en menor medida en poblaciones latinoamericanas. Las dificultades de difusión que han sido atribuidas con frecuencia, tienen que ver con un creciente desinterés por parte de la disciplina en cuanto al desarrollo técnico, tecnológico y la constante lucha por evadir las ciencias exactas del conocimiento psicológico. Para el caso de la batería OSI, se ha logrado evidenciar un interés investigativo en países de América Latina como Chile y Argentina, en este momento, se cuenta con versiones del instrumento adaptadas al español; tal como lo afirma (Ordoñez, 2009) existen grandes diferencias entre culturas que inciden directamente en las respuestas de los sujetos, por lo cual es estrictamente necesario para poder medir el estrés en las organizaciones, realizar a priori una adecuada adaptación de acuerdo al léxico de este país.

Según los hallazgos y por medio de una comprensión detallada de los mismos es posible resaltar que las manifestaciones de los participantes con respecto a dificultades de comprensión de los ítems, se fundamentaban en que la entrevista cognitiva estaba formulada en términos de percepciones cognitivas, emocionales y personales, por ejemplo haciendo referencia a la sub-escala insuficiencia del rol, relacionada con el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustados a los requerimientos del trabajo (Leibovich de Figueroa y Smitchd, 2004), lo cual se encuentra estrechamente relacionado con cómo las personas se pueden ver afectadas por sentimientos de insatisfacción frente a los reconocimientos que reciben por parte de su contexto laboral en comparación a los esfuerzos que realizan al cumplir los requerimientos de los mismos, posibilitando incrementar los índices de estrés ocupacional (Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008) y el auto reporte de este tipo de percepciones con respecto a su vivencia personal.

Tradicionalmente se espera que desde la psicometría se pueda generar la estandarización de instrumentos, sin embargo y a partir de los hallazgos de esta investigación, es posible identificar que aun cuando se consideran las diferencias culturales y se hace énfasis en la idea de

una posible unicidad en el uso del vocabulario procedente de cada país, se debe reconocer que Colombia es un país pluricultural, en su mayoría. Para esta investigación debe reconocerse que diferencias socioculturales como el lugar de procedencia, el nivel de educación alcanzado, la edad y los procesos laborales en los cuales se encuentran vinculados los participantes de esta investigación, pueden verse como variables de alta incidencia en el nivel de comprensión esperado por la totalidad de la muestra.

Los resultados a nivel general arrojan un nivel considerable de confiabilidad y aceptación respecto a los ítems en la versión colombiana, lo que sugiere que los reactivos, en efecto evalúan lo que se supone deben evaluar y se encuentran ubicados de manera correcta frente a las sub-escalas y dimensiones, con este conocimiento se visibilizó la necesidad de generar nuevas líneas de investigación que se interesen por la creación y estandarización de instrumentos de uso psicométrico, por otro lado, es importante reconocer que la sola presencia del fenómeno y el interés por conocer su magnitud en las organizaciones Colombianas, debe avanzar hacia las causas, ya que apoyados en una ética de promoción y prevención, estos esfuerzos se verán reflejados en una mejor calidad de vida en la población.

7. Conclusiones

De acuerdo al trabajo elaborado, a los resultados obtenidos y al análisis de los mismos, se puede dar cuenta del cumplimiento de objetivos propuestos dentro del trabajo de grado que iban ligados específicamente a la adaptación lingüística del Cuestionario de Estrés Ocupacional (OSI) versión argentina, para el contexto colombiano. Solo 9 de los 140 ítems por los que está compuesto el cuestionario fueron reportados como ítems críticos, los cuales pasaron a una segunda fase de evaluación por medio de una entrevista cognitiva, la cual fue fundamental para decisión de la redacción final del cuestionario, teniendo en cuenta que uno de los aspectos principales para su modificación se basó en la comprensión de los mismos por parte de la población a la cual se dirigía.

8. Aportes

En Colombia, la psicología organizacional, ha sido sobregeneralizada en el concepto de selección y vinculación de personal, lo que ha delimitado el campo de acción del psicólogo, evadiendo la responsabilidad del mismo en los procesos de bienestar y desarrollo personal en las organizaciones. Para los entes reguladores en Colombia y dado el caso, para el ministerio de trabajo antes denominado ministerio de protección social, el tema del estrés ocupacional no es de conocimiento reciente, sin embargo los esfuerzos en materia investigativa a propósito del tema, han sido incluidos en una batería de riesgos psicosociales abordando de manera poco estructurada el tema del estrés ocupacional.

Por ende, nuestro principal aporte es la adaptación lingüística de Cuestionario de Estrés Ocupacional (OSI) versión argentina, considerada como una de las fases para dar inicio a la elaboración de un instrumento totalmente adecuado y confiable para la población blanco, es de vital importancia para el contexto de acción del psicólogo organizacional y en especial para analizar la calidad de vida de los empleados en futuro, generando planes de acción incluyentes para organizaciones interesadas en el bienestar de sus empleados siendo esta una de las esferas más relevantes implicadas en el desempeño y la productividad de las grandes empresas.

Referencias

- Ali, F., Karamat, M., Noreen, H., Khurram, M., Chuadary, A., Nadeem, M., Jamshaid, H y Farman, S. (2011). The Effect of Job Stress and Job Performance on Employee's Commitment. *European Journal of Scientific Research*. 60. 285 - 294. Extraído de http://www.eurojournals.com/EJSR_60_2_12.pdf
- Ardila, R. (1965). Behaviorismo: Hacia una psicología científica. *Revista de psicología*, 10. 85 – 91. Extraído de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/33364/33343>
- Ardila, R. (2003). La necesidad de unificar la psicología: El paradigma de la síntesis experimental del comportamiento. *Revista Colombiana de Psicología*, 12. 28 – 37. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/804/80401203.pdf>
- Bahrami, A., Akbari, H., Mousavi, G., Hannani, M. y Ramezani (2012). Job stress among the nursing staff of Kashan hospitals. *Journal of Kashan University of Medical Sciences, Winter*. 15. 366 - 373. Extraído el de <http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&hid=123&sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110>
- Bo, M. y Liying, G. (2012). Research on the Influencing Factors of Job Stress of University Teachers – Take Changchun University of Science and Technology as an Example. *Canadian Social Science*. 8. 145 - 148. Extraído de <http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110&vid=13&hid=123>
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid, España: Ed. Biblioteca nueva.
- Bustamante, J. (1994). *Neuroanatomía funcional*. Bogotá, Colombia. Ed. Celsus.

- Buunk, B., Jonge, J., Ybema, J. y Wolf, J. (1998). “*Psychosocial aspects of occupational stress*”. *Handbook of Organization and work Psychology*. England: Taylor & Francis.
- Camargo, B. (2007). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista medico científica*. 17. 78 – 86. Extraído de <http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=estr%C3%A9s%2C%20s%C3%ADndrome%20general%20de%20adaptaci%C3%B3n%20o%20reacci%C3%B3n%20general%20de%20alarma.&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.revistasmedicas.org%2Farticulo.php%3Fopenpdf%3DL0JWTF9STUNfMjAwNF8wMTdfMDAyLTgucGRm&ei=A5WdT53SFoyo8ATC7eGRDw&usg=AFQjCNGZmndWycyt3ZAnA38JFD1HhfVFtw&cad=rja>
- Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. Extraído de <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa100.pdf>
- Canepa, C. Briones, J. Pérez, C. Vera, A. y Juárez, A. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y Estado de Malestar Mental en Trabajadores de Servicios de Salud en Chile. *Ciencia y trabajo*. 10, 157 – 160. Extraído de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina157.pdf>
- Cano, A. (2002). Evaluación psicológica del estrés laboral. *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS)*. Extraído de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/evaluac.htm
- Carayon, P. (1993). “Job design and job stress in office workers”. *Ergonomics*. 36, 463 – 477. Extraído de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00140139308967905#preview>
- Carretero-Dios, H., y Pérez, C. (2007). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales: consideraciones sobre la selección de tests en la investigación psicológica. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 7, 863 - 882. Extraído de http://www.aepc.es/ijchp/NDREI07_es.pdf

Cockerham, W. (2001). *Handbook of medical sociology*. Nueva York: Prentice-Hall

Código Sustantivo del Trabajo. Capítulo II. Extraído de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo_pr007.html

Cozby, P.C. (2005). *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.

Damásio, J. (2009). Epistemología pluralizada e historia da psicología. *Revista scientia e studia*, 7. 195 – 208. Extraído de: <http://www.scielo.br/pdf/ss/v7n2/v7n2a02.pdf>

Decreto 2566 del Ministerio de la Protección Social (2009). Extraído de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2009/decreto_2566_2009.html

Decreto 614 de 1984 Nivel Nacional. Extraído de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>

Díaz, A. y Feldman, L. (2010). Validación preliminar del cuestionario de estrés laboral (desbalance-esfuerzo/recompensa) en una muestra de trabajadores de la Salud Venezolanos. *Ciencia y trabajo*. 12. 320 - 323. Extraído de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/36/pagina320.pdf>

Dijkhuisen, N. (1980). *From stressors to strains*. Lisse: Swets and Zeitlinger.

Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Strategies*, 1, 71 - 84. Extraído de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

Emmanuel, E. (2003). ¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? En: F. Lolas y A. Quezada (Eds.). *Pautas éticas de investigación en sujetos humanos: nuevas perspectivas*. 83-95.

- Enriquez, A. y Castañeda, D. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de psicología*. 9. 77 - 85 Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/798/79890107.pdf>
- Escamilla, M., Rodríguez, I. y González, G. (2009). El Estrés Como Amenaza y Como Reto: Un Análisis de su Relación. *Ciencia y trabajo*. 11, 96 - 101. Extraído de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina96.pdf>.
- Fernandez, J., Hernandez, R., Rodel, A y Siegrist, J. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo?. Qué sabemos y qué podemos hacer. *Atención Primaria*, 31, 524 - 526. Extraído de <http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/27/27v31n08a13047737pdf001.pdf>
- Flórez, L. (2006). La psicología de la salud en Colombia. *Univ. Psychol. Bogotá*. 5. 681-693. Extraído de <http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFMQFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.javeriana.edu.co%2Findex.php%2FrevPsycho%2Farticle%2Fdownload%2F470%2F327&ei=coYZUMeYDITo9ATT74CgCQ&usg=AFQjCNGfBNzgH9gQ4pM0oXAYiGdCmPsNXA&sig2=svYIVIIXTeV4IJeLuPLlg>
- García, M., Cortés, D., Mesa, A. y Sánchez, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. *Diversitas - Perspectivas en psicología*. 4. 37 - 51. Extraído de http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/diversitas/doc_pdf/diversitas_7/vol.4no.1/articulo_3.pdf
- García, V., Rodríguez, J., Barbon, D., y Cardenas, N. (1997) Musicoterapia. Una modalidad terapéutica para el estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General*. 13. Extraído de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21251997000600003&script=sci_arttext

- Gerald, G. (2005). Hans Selye: el descubrimiento del estrés. Extraído de http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm
- Gil- Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*. 44. 33 – 40. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10644105>
- Gil, Núñez, y Selva (2006). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología*. 42. 113 – 118. Extraído de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0034-96902008000100012&script=sci_arttext
- Gil-Monte, P. y Zuñiga, L. (2009). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. 9. 169-178. Extraído de http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CE8QFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.javeriana.edu.co%2Findex.php%2FrevPsycho%2Farticle%2Fdownload%2F284%2F444&ei=aYQZUKiJHOOR7AHYsIDoDA&usg=AFQjCNGa4ZK63hRD7Eb_rQZv_v_ysS7sawg&sig2=GLeTa-H959mUrXtpjj2vaw
- González, E. y Gutiérrez, R. (2006). La carga del trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*. 38. 259 – 270. Extraído de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rlp/v38n2/v38n2a03.pdf>
- González, E., Moya, A., Rodríguez, G., Salvador, A. y Serrano, M (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17, 205–211. Extraído de <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>

- González, M. (2006) *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género*. (Tesis Doctoral), España, Facultad de Psicología Universidad de Valencia. Extraído de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>
- Habermas, J. (1995). *Conocimiento e interés*. Valencia: Educación. Materials de Filosofía.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernberg, S. (1995). *Introducción a la epidemiología ocupacional*. Madrid. Ed. Díaz de Santos S.A.
- Holt, R. (1982). “Occupational stress”. *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects*. New York: The Free Press.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1980). *Stress at work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Co.
- James, W. (1983). A plea for psychology as a ‘natural science’. *The Philosophical Review*. 1 (2), 146 – 153. Extraído de <http://www.psychology.uiowa.edu/Classes/31174/Documents/james.pdf>
- Jonge, J. y Kompier, M. (1997). “A critical examination of the demandcontrol-support model from a work psychological perspective”. *International Journal of Stress Management*, 4, 235-258. Extraído de <http://link.springer.com/article/10.1023%2FB%3AIIJSM.0000008152.85798.90?LI=true>
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J. y Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

- Kahn, R. (1985). On the conceptualization of stress. A scientific debate: How to define stress research. *National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research*. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthwork: Stress productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Khalatbari, J., Ghorbanshirodi, Sh., Akhshabi, M., Mahmoudi, E. y Ghorbani, F (2011). The Relationship between Job Stress and Anxiety Level of the Employees of Tehran Municipality and Determining the Effectiveness of Life Skills Training in Reducing the. *European Journal of Scientific Research*. 65. 444 - 452. Extraído de <http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&hid=123&sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984) *Estrés y procesos cognitivos*, Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. (1985). Stress, appraisal and coping capacities. A scientific debate: How to define stress research. *National Institute of Mental Health, Center for Prevention Research*. Washington, DC: US Department of Health and Human Services, Public Health Service
- Lazarus, R. (1999). *Stress and Emotion: A New Syntesis*. New York: Springer Publishing Company.
- Leal, P. y Morales, C. (2011). *Validez de contenido de la versión del school-burnout inventory (SBI) en español para adolescentes escolarizados en la ciudad de Bogotá, Colombia*. Trabajo de grado para titulación en psicología. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.
- Leibovich de Figueroa, N. y Schmidt, V. (2004). El uso de instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*. 17. 139 – 157. Extraído de http://www.aidep.org/03_ridep/R17/R177res.pdf

Ley 100 de 1993. Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993. Extraído de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=5248>

Ley 776 de 2002. Diario Oficial No. 45.037, de 17 de diciembre de 2002. Extraído el 12 de agosto de 2012 de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley_0776_2002.html

López, L., y Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología*. 11, 149 - 165. Extraído de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/264/26411111/26411111.html>

Macbeth, G., Cortada de Kohan, N. y Razumiejczyk, E (s.f). Perspectivas en epistemología de la psicología. Instituto de investigaciones psicológicas de la Universidad del Salvador. Bueno Aires, Argentina. Extraído de http://www.salvador.edu.ar/psi/publicaciones/16/Perspectivas_en_Epistemologia_de_la_Psicologia_Cognitiva.pdf

Martín, P, Salanova, M y Peiró, (2004). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre?. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 10, 167 - 185. Extraído de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>

Marulanda, I (2007). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. *Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología*. 1 – 109. Extraído de http://publicacionesfaciso.uniandes.edu.co/psi/Estr_s_Laboral.pdf

Mazumdar, Haloi y Mazumdar (2011). Impact of job stress on urban and rural employees in Kamrup district, Assam (India): A physiological and psychological study. *Archives of Applied Science Research*. 3. 377 - 382. Extraído de

<http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110&vid=17&hid=123>

Medina, S, Preciado, M. y Pando, M. (2008). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. Guadalajara, México. 8. Extraído de http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm

Merino, C. y Livia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de psicología*. 25. 169 – 171. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16711594019>

Merino, E., Carbonero, M., Moreno, B., y Morante, M. (2006). La escala de irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema* 18, 419 – 424. Extraído de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3232>

Ministerio de la Protección Social (1996). *Resolución 8430 de 1993*. Republica de Colombia, ministerio de salud. Extraído de http://www.dib.unal.edu.co/promocion/etica_res_8430_1993.pdf

Ministerio de la Protección Social (2004) *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Extraído de http://publicacionesfaciso.uniandes.edu.co/psi/Estr_s_Laboral.pdf

Ministerio de protección social (2010) *Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*. Extraído de http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf,

- Moreno, B., Garrosa, E y González, J. (2000). El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. *Arch Prev Riesgos Labor*. 3. 18-28. Extraído de <http://www.scsmt.cat/Upload/Documents/2/5/256.pdf>
- Moya, L., Serrano, M., González, E., Rodríguez, G., y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*. 17, 205 - 211 Extraído de <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>
- Nogareda, S. (2008). Fisiología del estrés. *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. 1 – 6. Extraído de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf
- Ordoñez, C. (2009). *Validación lingüística y psicométrica (adaptación cultural) del cuestionario dermatológico de calidad de vida en niños, en pacientes con dermatitis atópica Tesis presentada a la Facultad de Medicina como requisito parcial para optar al Grado de Maestría en Epidemiología Clínica*. Pontificia universidad Javeriana. 2 – 92. Extraído de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/443/1/med4.pdf>
- Padilla, J., García, A, y Gómez, J (2007). Evaluación de cuestionarios mediante procedimientos. *Avances en medición*. 5. 115 – 126. Extraído de http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=EVALUACION+DE+CUESTIONARIOS+MEDIANTE+PROCEDIMIENTOS+COGNITIVOS!&source=web&cd=2&ved=0CGAQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.humanas.unal.edu.co%2Fpsicometria%2Findex.php%2Fdownload_file%2Fview%2F73%2F&ei=RiinT7HeMYqgtweXsanYBA&usg=AFQjCNG2cID2cl-wSgXK1v8ug0n7Yqg0Sg&cad=rja

Padilla, J., Gómez, J., Hidalgo, M. y Muñiz, J. (2007). Esquema conceptual y procedimientos para analizar la validez de las consecuencias del uso de los tests. *Psicothema*, 19, 173-178. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72719126.pdf>

Pearlin, L. (1989). The sociological study of stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 30. 241 – 256.
Extraído de https://campus.fsu.edu/bbcswebdav/institution/academic/social_sciences/sociology/Reading%20Lists/Mental%20Health%20Readings/Pearlin-HealthSocial-1989.pdf

Peiró, J. (2001). “El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva”. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12. Extraído de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1054999

Pérez, V., Gutiérrez, M., García, A., Bujedo, J. (2005). *Procesos psicológicos básicos. Un análisis funcional*. Madrid, España

Popper, K. (1977). *Búsqueda sin término. Autobiografía intelectual*. Madrid: Tecnos.

Proyecto de Acuerdo 561 del Concejo de Bogotá D.C (2007). Extraído de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=27364>

Quevedo, A, Lubo, A, Montiel M, Rojas, L, Pérez, I y Chacin B. (2005). Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. 13. 97 - 105
Extraído de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1393171>

Rendón, M. (2008). *Elementos a tener en cuenta para consideraciones éticas en investigación con participantes humanos*. Manuscrito no publicado. USTA, Bogotá. Colombia.

Resolución 2646 del Ministerio de la protección social (2008). Extraído de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Roldán, M. (2007). La relación psiconeural en el estrés o de las neuronas a la cognición social: una revisión empírica. *Revista de Investigación en Psicología*. 10. 125 – 143. Extraído de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1609-74752007000100008&script=sci_arttext

Salazar, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación Colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. *Rev CES Salud Pública*. 2, 85 – 90. Extraído de http://bdigital.ces.edu.co/ojs/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1452/915

Salvador, A. y González-Bono, E. (1995). Trastornos psicofisiológicos asociados al estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1, 157-171.

Sánchez, P. (2005). *Construcción y Validación Factorial de un Instrumento para medir Estrés Laboral en Servicios de Alta Tensión del Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar*. Tesis para optar al grado académico licenciatura en psicología y al título profesional de psicólogo 1 - 144. Extraído de http://users.udelmar.cl/loyola/WEBs/psicologia/data/upimages/TESIS_med_stress.pdf

Sandín, B. (1999). *El estrés psicosocial*. Madrid: Klinik.

Sandín, B. (2002). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141–157. Extraído de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/337/33730109.pdf>

Schaper, N. (2004). Theoretical substantiation of human resource management from the perspective of work and organizational psychology. *Management Revue*, 15, 192 – 200. Extraído de http://www.hampp-ejournals.de/hampp-verlag-services/get?file=/frei/mrev_2_2004_192

- Schmidt, V., Leibovich de Figueroa, N., Schufer, M., González, M. y Marconi, A. (2003). *Inventario de estrés ocupacional (OSI): la muestra argentina*. Buenos Aires, Argentina. Departamento de Publicaciones, Facultad de Psicología, U. B. A.
- Shaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias Holandesas. *Revista psicología del trabajo y las organizaciones*, 15, 147 - 171
Extraído de <http://www.fss.uu.nl/sop/Schaufeli/131.pdf>
- Soto, A. (2005). Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales. 101 – 111.
Extraído el 15 de abril de 2012 de
<http://www.ual.es/gruposinv/prevencion/evaluacion/procedimiento/g.%20estres%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Souza, J., Costa da Silva, P., Hoffmeister, E., Souza de Negri, B., Pinheiro da Costa, B. y Poli de Figueredo, C. (2011). Workplace stress in nursing workers from an emergency hospital: Job Stress Scale analysis. *Revista Latino-Am. Enfermagem*. 19. 1 – 11. Extraído de
<http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110&vid=15&hid=123>
- Taheri, M., Forouzandeh, E., Zamani, L. y Seddighi, Z. (2012). Comparison of Burnout and Job Stress Between Physical Education Employees and Industrial Workers. *Annals of Biological Research*. 3. 1242 - 1246. Extraído de
<http://www.sinab.unal.edu.co:2108/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=509d400f-e709-459e-a45c-79c408efd3d5%40sessionmgr110&vid=9&hid=123>
- Trucco, M., y Valenzuela, P. (1999). Una batería de cuestionarios para el estudio del estrés ocupacional. *Boletín científico de la asociación chilena de seguridad*. 45 – 48. Extraído de
<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/01/Pagina%2045.pdf>

Vegchel, N., Jonge, J., Bakker, A., y Schaufeli, W. (2002). Testing global and specific indicators of rewards in the effort-reward imbalance model: does it make a difference?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7 (4), 403-421. Extraído de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/189.pdf>

Warr, P. (1993). *Ergonomía aplicada*. México, D.F. Ed. Trillas

Anexos

Anexo1: Modelo en 4 etapas del proceso de pregunta y respuesta

1. Comprensión de la pregunta
a) Objetivo de la pregunta: ¿Qué información piensa la persona que se le está demandando?
b) Significado de palabras o expresiones clave: ¿Qué palabras o expresiones determinan el significado de la pregunta?
2. Recuerdo de la información relevante para responder a la pregunta
a) Accesibilidad de la información: ¿Qué tipo de información necesita recordar la persona para responder a la pregunta?
b) Estrategia de recuerdo: ¿Qué tipos de estrategias son utilizadas para recordar la información?
3. Procesos de juicio o estimación
a) Motivación: ¿Dedica la persona el esfuerzo mental suficiente para responder a las preguntas con precisión y de forma razonada?
b) Sensibilidad/ Deseabilidad social: ¿Responde la persona con sinceridad? ¿Responde lo que considera que dará una mejor imagen?
4. Proceso de respuesta
a) Elección de la categoría de respuesta: ¿Puede encontrar la persona la categoría que mejor se ajusta a su respuesta?

Anexo2: Dimensiones evaluadas e ítems respectivos por el cuestionario OSI de estrés laboral de Osipow y Spokane (Leibovich de Figueroa y Smitchd, 2004).

Primera sección

Dimensión	Nombre de la sub-escala	Sub-escala	Aspecto a evaluar, ítems que evalúan
Estrés Ocupacional	Cuestionario de roles ocupacionales (ORQ)	Sobrecarga ocupacional (RO)	Mide el grado en que las demandas ocupacionales exceden los recursos (personales y del lugar de trabajo) y el grado en que el individuo es capaz de cumplir con la carga esperada en el trabajo. Ítems que evalúa: 1 al 10.
		Insuficiencia del rol (RI)	Mide el grado en que el entrenamiento, la educación, las habilidades y la experiencia del individuo están ajustados a los requerimientos del trabajo. Ítems que evalúan 11 al 20.
		Ambigüedad del rol (RA)	Mide el grado en que las prioridades, expectativas y criterios de evaluación, en su lugar de trabajo, son claros para el individuo. Ítems del 21 al 30.
		Fronteras del rol (RA)	Mide el grado en que el individuo experimenta demandas de rol y lealtades conflictivas en su ambiente de trabajo ítems del 31 al 40.
		Responsabilidad (R)	Mide el grado en que la persona tiene o Siente que tiene una gran responsabilidad sobre el desempeño o el bienestar de otros en el trabajo Ítems del 41 al 50.
		Ambiente físico (EP)	mide el grado en que el individuo está expuesto a altos niveles de toxicidad ambiental o a condiciones físicas extremas Ítems del 51 al 60.

Segunda Sección

Dimensión	Nombre de la sub-escala	Sub-escala	Aspecto a evaluar, ítems que evalúan
Tensión Psicológica	Cuestionario de tensión personal (PSQ)	Tensión Vocacional (VS)	Mide el grado en que el individuo tiene problemas con la calidad de su trabajo. También mide actitudes hacia el trabajo Ítems del 1 al 10.
		Tensión Psicológica (TSY)	Mide el grado en que la persona experimenta problemas. Ítems del 11 al 20.
		Tensión Interpersonal (IS)	Mide el grado en que la persona percibe disrupción en las relaciones interpersonales Ítems del 21 al 30.
		Tensión	Mide el grado en que el individuo expresa

		física (PSH)	quejas sobre enfermedades físicas o malos hábitos de autocuidado. Ítems del 31 al 40.
--	--	--------------	---

Tercera sección

Dimensión	Nombre de la sub-escala	Sub-escala	Aspecto a evaluar
Recursos de Afrontamiento	Cuestionario de Recursos Personales (PRO)	Recreación (RE)	Mide el grado en que el individuo hace uso, y obtiene placer y relajación de actividades recreativas regulares. Ítems del 1 al 10.
		Autocuidado (SC)	Mide el grado en que el individuo practica regularmente actividades personales que reducen o alivian el estrés crónico. Ítems del 11 al 20.
		Soporte Social (SS)	Mide el grado en que la persona siente apoyo y ayuda por parte de los demás. Ítems del 21 al 30.
		Afrontamiento Racional Cognitivo (RC)	Mide el grado en que la persona posee y usa habilidades cognitivas para enfrentar el estrés relacionado con el trabajo. Ítems del 31 al 40.

Anexo3: Formato enviado a los jueces del cuestionario OSI

Inventario OSI de Estrés Laboral
Copyright UBACYT- TP-50
Validación lingüística al Español Colombiano

El cuestionario OSI de estrés laboral, busca medir de una manera objetiva, tres de las áreas más afectadas según lo revelan los estudios de desajuste laboral; estrés laboral, tensión psicológica y recursos de afrontamiento.

A continuación, ponemos a su disposición, la propuesta que obedece a la validación lingüística del cuestionario, al español Colombiano, para lo cual se adjunta un total de 120 ítems divididos por secciones, Sección 1 = 60 ítems; sección 2 = 40 ítems; sección 3 = 40 ítems.

En la primera parte del cuestionario encontrará la versión Chilena del mismo, en la segunda parte, encontrará la propuesta lingüística con variaciones en palabras y preposiciones de mayor uso en nuestro lenguaje (Español Colombiano). En la tercera parte, esperamos su opinión con respecto a la redacción alternativa, y en la última parte, si así lo desea; generar sugerencias, comentarios y redacciones alternativas, según su consideración.

Agradecemos su colaboración con el objetivo de esta adaptación; ya que una redacción contextualizada, favorece la adecuada medición y contribuye al propósito del estudio.

Primera Sección

1. En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo
1. En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo
¿Se comprende?
<input type="radio"/> 0. Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/> 1. Desacuerdo <input type="radio"/> 2. Parcialmente en desacuerdo
<input type="radio"/> 3. Parcialmente de acuerdo <input type="radio"/> 4. De acuerdo <input type="radio"/> 5. Totalmente de acuerdo
Comentarios:
Redacción alternativa si así lo considera:

*Anexo4: Protocolo entrevista cognitiva***PROTOCOLO DE ENTREVISTA COGNITIVA**

Buenos días. En este momento nos encontramos realizando un proyecto mediante el cual pretendemos realizar una validación en Colombia del inventario de estrés ocupacional partiendo de la versión argentina pues hemos evidenciado no sólo que el estrés es un fenómeno en auge en los contextos laborales de nuestro país; sino que no se cuenta con un instrumento válido y confiable para medirlo y estudiarlo de manera correcta. De esta manera, hemos seleccionado algunos ítems de los cuestionarios, que por procedimientos realizados con anterioridad presentan algún tipo de fallo, el objetivo de esta entrevista es realizar algunas preguntas a usted en torno a estas dificultades.

Para cumplir con este objetivo, la entrevista se grabará con fines académicos únicamente, usted puede hacer referencia a aspectos de su vida personal hasta donde desee hacerlo. Por esta razón la información que suministre será mantenida en total confidencialidad y en custodia por parte de los psicólogos investigadores en formación, quienes garantizarán que ninguna otra persona o institución pueda tener acceso a su contenido.

Es importante aclarar que las preguntas que realizaremos a continuación están relacionadas frente a su comprensión de las mismas y no frente a las respuestas como tal de las preguntas.

¿Ha comprendido los objetivos, la confiabilidad y el procedimiento para realizar esta entrevista?

Preguntas:

1. ¿Áreas y actividades son lo mismo?
1. Se lee la primera pregunta y se le solicita que la elabore en otras palabras con el mismo objetivo.
3. ¿El ítem es adecuado para usted? De que otra forma elaboraría la pregunta manteniendo el objetivo?
4. ¿Cuál de las dos preguntas le parece más coherente?
5. ¿Sobre qué aspecto del estrés laboral cree que se le está indagando?
6. ¿Las palabras "éxito" y "reconocimiento" son sinónimos?
7. ¿Elaboraría la pregunta de otra forma para que otras personas la entendieran mejor?
8. ¿En general la palabra "acosado" es entendida con una connotación sexual?
9. ¿Leer la primera opción y que la persona la diga en sus palabras?

*Anexo5: Consentimiento informado entrevista cognitiva****Consentimiento informado para entrevista sobre validación de contenido del instrumento de estrés ocupacional OSI para el contexto colombiano***

Yo, _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____ de _____, actuando en mi calidad de mayor de edad, manifiesto a ustedes que acepto participar en una entrevista dirigida por estudiantes de la facultad de psicología adscritos a la Universidad Santo Tomás. Esta entrevista tiene como fin indagar y analizar los errores de medida del inventario.

Para cumplir con este objetivo, la entrevista hará referencia a aspectos de mi vida personal, los cuales expresaré con total libertad y hasta donde desee hacerlo. Por esta razón la información que suministre será mantenida en total confidencialidad y en custodia por parte de los psicólogos investigadores en formación, quienes garantizarán que ninguna otra persona o institución pueda tener acceso a su contenido. No obstante, esta confidencialidad podrá romperse únicamente si se reporta alguna acción que pueda atentar contra mi integridad propia o la de cualquier otra persona, también si durante la entrevista se evidencia mi participación en alguna actividad que vaya en contra de las leyes nacionales.

Entiendo que la decisión de participar en esta entrevista es totalmente voluntaria y me tomará un tiempo máximo de una (1) hora. Si no deseo participar, no debo hacerlo. Asimismo conozco que puedo retirarme de la entrevista cuando lo desee, incluso después de haber firmado este consentimiento. Si decido participar se me solicitará firmar este documento y se me entregará una copia. Si decido no participar, esta decisión no tendrá consecuencias de ninguna índole en las áreas personales de mi vida, ni en mi integridad personal.

También me ha sido explicado que la información obtenida en la entrevista no será analizada de manera individual sino en conjunto con un total aproximado de 16 entrevistas que se realizarán con fines investigativos exclusivamente. Asimismo conozco que los resultados finales obtenidos después del análisis de este material podrán ser presentados en actividades de tipo académico e investigativo, tales como seminarios, publicaciones y conferencias, conservando siempre el anonimato. El objetivo de estas presentaciones es divulgar las conclusiones obtenidas, contribuyendo de esta manera a la adaptación al español colombiano de un inventario capaz de medir el estrés en las organizaciones. Si lo estimo conveniente puedo conocer estos resultados, notificando previamente a los responsables de la investigación.

Igualmente autorizo a que el contenido de esta entrevista sea grabado en formato de audio únicamente para garantizar la fidelidad de la información obtenida, lo cual tiene como objetivo mejorar la calidad de los resultados obtenidos en la investigación.

También me han informado que para garantizar que esta investigación sea conducida correctamente fue previamente revisada y aprobada por el Comité de Investigaciones de la Universidad Santo Tomás.

En forma expresa manifiesto a ustedes que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

 FIRMA

 FECHA

Cualquier pregunta adicional sobre esta investigación se puede hacer directamente con María Camila García Neira, Karen Guisselle Piraquive Sánchez y/o Julieth Salazar Gómez por medio de los correos electrónicos kmi_9013@hotmail.com, kary_bella15@gotmail.com y/o psjsalazargomez@hotmail.com respectivamente.

Anexo6: Versión argentina en comparación a la versión colombiana.

ITEM	VERSIÓN ARGENTINA	VERSIÓN COLOMBIANA
	PRIMERA SECCIÓN	
1	En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo	En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo
2	Siento que mis responsabilidades en el trabajo están aumentando?	Siento que mis responsabilidades en el trabajo están aumentando?
3	Se espera que desempeñe tareas para las cuales nunca fui preparada.	Se espera que desempeñe tareas para las cuales nunca fui preparado
4	Tengo que llevar trabajo a casa?	Tengo que llevar trabajo a casa?
5	Tengo los recursos que necesito para hacer mi trabajo.	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.
6	Me siento competente en lo que hago.	Me siento competente en mis labores
7	Trabajo con plazos muy ajustados.	Realizo mi trabajo con tiempos muy limitados.
8	Desearía tener más ayuda para cumplir con las demandas que tengo en el trabajo	Desearía tener más ayuda para cumplir con mis obligaciones en el trabajo
9	Mi trabajo requiere que trabaje en varias áreas importantes al mismo tiempo	Mi trabajo requiere que realice varias actividades importantes al mismo tiempo
10	Se espera que haga más trabajo de lo que es razonable	Se espera que haga más trabajo de lo que es razonable
11	Siento que mi carrera laboral está progresando como lo esperaba	Siento que mi carrera laboral está progresando como lo esperaba
12	Siento que mi trabajo se adecua a mis capacidades e intereses	Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades e intereses
13	Estoy aburrido/a de mi trabajo.	Estoy aburrido (a) de mi trabajo
14	Siento que tengo suficiente responsabilidad en mi trabajo	siento que tengo las responsabilidades suficientes en mi trabajo.
15	Siento que estoy usando mi talento.	Considero que aprovecho mis capacidades en el trabajo
16	Siento que mi trabajo tiene futuro.	Siento que mi trabajo tiene futuro.
17	Mi trabajo satisface mis necesidades de éxito y de reconocimiento.	Mi trabajo satisface mis necesidades de éxito

		mi trabajo satisface mis necesidades de reconocimiento
18	Siento que mi preparación es mayor que la que requiere mi trabajo	Considero que mis capacidades superan lo requerido para mi trabajo.
19	En mi trabajo aprendo cosas nuevas.	En mi trabajo aprendo cosas nuevas.
20	Tengo que realizar tareas que están por debajo de mis habilidades	Tengo que realizar tareas que están por debajo de mis habilidades
21	Mis superiores me hacen comentarios útiles acerca de mi desempeño.	Mis jefes hacen retroalimentaciones útiles sobre mi desempeño
22	Tengo claro que es lo que tengo que hacer para progresar.	Tengo claro que es lo que tengo que hacer para progresar.
23	Tengo dudas acerca de lo que debo realizar en mi trabajo.	Tengo dudas sobre mis funciones en el trabajo
24	Cuando tengo que hacer frente a varias tareas sé cuál debo hacer primero.	Cuando se me asignan varias labores tengo claro que debo priorizar
25	Cuando me asignan un nuevo proyecto sé por dónde comenzar.	Cuando me asignan un nuevo proyecto sé por dónde empezar.
26	Mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra.	Mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra.
27	Se cuales son las conductas personales,(vestimenta , relaciones interpersonales, etc.) apropiadas en el trabajo.	Se cuales son las conductas personales,(vestimenta , relaciones interpersonales, etc.) apropiadas en el trabajo.
28	Tengo claras las prioridades de mi trabajo.	Tengo claras las prioridades de mi trabajo.
29	Entiendo claramente cómo mi jefe quiere que emplee mi tiempo.	Entiendo claramente cómo mi jefe quiere que emplee mi tiempo.
30	Conozco los criterios con los que me evalúan	Conozco los criterios con los que me evalúan
31	tengo conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que creo que es correcto o apropiado	tengo conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que creo que es correcto o apropiado

32	en el trabajo estoy tironeado por diferentes grupos o personas	En mi trabajo debo atender exigencias de diferentes grupos o personas
33	hay más de una persona que me dice que es lo que tengo que hacer	hay más de una persona que me dice que es lo que tengo que hacer
34	me siento responsable de una parte del éxito de mi jefe o empresa	me siento responsable de una parte del éxito de mi jefe o empresa
35	me siento bien con el trabajo que hago	me siento bien con el trabajo que hago
36	mis superiores no se ponen de acuerdo con el trabajo que debo hacer	mis superiores no se ponen de acuerdo con el trabajo que debo hacer
37	Estoy orgulloso de lo que hago para ganarme la vida	Estoy orgulloso de lo que hago para ganarme la vida
38	donde trabajo es claro quien manda realmente	donde trabajo es claro quien manda realmente
39	Tengo lealtades hacia diferentes grupos o personas en mi trabajo.	Soy leal hacia diferentes grupos de personas en el trabajo.
40	El trabajo que hago tiene tanto beneficio para mí como para mi empleador	El trabajo que realizo es beneficioso para mí como para mi empleador
41	Durante el día trato a más personas de lo que preferiría.	Durante el día trato a más personas de lo que me gustaría
42	En el trabajo, pierdo tiempo preocupado con los problemas que otras personas me traen.	En el trabajo, pierdo tiempo preocupado con los problemas que otras personas me traen.
43	Soy responsable del bienestar de mis subordinados.	Soy responsable del bienestar de los empleados a mi cargo
44	La gente en el trabajo busca que yo sea el líder.	La gente en el trabajo busca que yo sea el líder.
45	En el trabajo tengo responsabilidad por las actividades de otras personas.	En el trabajo tengo responsabilidad por las actividades de otras personas.
46	Me preocupa si la gente que trabaja conmigo (o que trabaja para mí) hará las cosas adecuadamente.	Me preocupo por que mis compañeros o empleados hagan las cosas adecuadamente
47	La gente que trabaja conmigo (o que trabaja para mí) es realmente difícil de tratar.	Mis compañeros o empleados son muy difíciles de tratar.

48	Si cometo un error en mi trabajo, las consecuencias para otros pueden ser bastante malas.	Si cometo un error en mi trabajo, las consecuencias para otros pueden ser bastante malas.
49	En mi trabajo debo tratar con un público enojado.	En mi trabajo debo tratar personas de mal humor
50	me gusta la gente con la que trabajo	me gusta la gente con la que trabajo
51	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de ruido.	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de ruido
52	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de humedad.	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de humedad.
53	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de polvo.	En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de polvo.
54	En mi trabajo estoy expuesto a altas temperaturas	En mi trabajo estoy expuesto a altas temperaturas
55	En mi trabajo estoy expuesto a luces fuertes	En mi trabajo estoy expuesto a luces fuertes
56	En mi trabajo estoy expuesto a bajas temperaturas	En mi trabajo estoy expuesto a bajas temperaturas
57	Tengo un cronograma de trabajo irregular.	Tengo un cronograma de trabajo irregular.
58	En mi trabajo estoy obligado a estar aislado.	En mi trabajo estoy obligado a estar aislado.
59	En mi trabajo estoy expuesto a olores desagradables.	En mi trabajo estoy expuesto a olores desagradables.
60	En mi trabajo estoy expuesto a sustancias venenosas.	En mi trabajo estoy expuesto a sustancias venenosas.
SEGUNDA SECCION		
1	Me parece que no soy capaz de cumplir con todas mis tareas.	Me parece que no soy capaz de cumplir con todas mis tareas.
2	Últimamente detesto ir a trabajar.	Últimamente detesto ir a trabajar.
3	Estoy aburrido/a de mi trabajo.	Estoy aburrido/a de mi trabajo.
4	Últimamente, me retraso en mis tareas	Últimamente, me retraso en mis tareas
5	Tengo accidentes de trabajo.	Constantemente sufro accidentes de trabajo.
6	La calidad de mi trabajo es buena.	La calidad de mi trabajo es buena.
7	Recientemente he estado faltando al trabajo.	Recientemente he faltado al trabajo.
8	Encuentro que mi trabajo es interesante y/o estimulante.	Encuentro mi trabajo interesante y/o (estimulante o gratificante)
9	Me puedo concentrar en las cosas del trabajo.	Me puedo concentrar en las cosas del trabajo.
10	Cometo errores en mi trabajo.	Cometo errores en mi trabajo.
11	Últimamente, me irrito fácilmente.	Últimamente, me irrito con

		facilidad
12	Últimamente, he estado deprimido/a.	Últimamente, me he sentido triste
13	Últimamente, me he sentido ansioso/a.	Últimamente, me he sentido inquieto(a)
14	Últimamente me siento contento/a.	Últimamente me siento contento/a.
15	Tantos pensamientos me dan vuelta por la cabeza a la noche que tengo problemas para dormirme.	Tantos pensamientos me dan vueltas en la cabeza que en la noche tengo dificultad para dormir
16	Últimamente, respondo de mala manera en situaciones que normalmente no me molestarían.	Últimamente, respondo de mala manera en situaciones que normalmente no me molestarían.
17	Me quejo por cosas sin importancia	Me quejo por cosas sin importancia
18	Últimamente, he estado preocupado/a.	Últimamente, he estado preocupado/a.
19	Tengo buen sentido del humor.	Tengo buen sentido del humor.
20	Las cosas me están saliendo bien.	Las cosas me están saliendo bien.
21	Desearía tener más tiempo para pasarlo con mis amigos.	Desearía tener más tiempo para pasarlo con mis amigos.
22	Me peleo con mi pareja.	Me peleo con mi pareja.
23	Me peleo con mis amigos.	Me peleo con mis amigos.
24	Mi pareja y yo somos felices juntos.	Mi pareja y yo somos felices juntos.
25	Últimamente, hago las cosas solo y no con otra gente	Últimamente, hago las cosas solo y no con otras personas
26	Me peleo con mis familiares	Tengo discusiones con mi familia
27	Últimamente, mis relaciones con la gente son buenas	Últimamente mis relaciones con las personas son buenas.
28	Necesito tiempo para mí, para resolver mis problemas	Necesito tiempo para mí, para resolver mis problemas
29	Desearía tener más tiempo para mí	Desearía tener más tiempo para mí
30	Últimamente me he estado alejando de la gente	Últimamente me he distanciado de las personas
31	He aumentado o bajado de peso sin quererlo	He aumentado o bajado de peso sin quererlo
32	Mis hábitos de comida son irregulares	Mis hábitos de comida son irregulares
33	Últimamente, estoy bebiendo demasiado	Últimamente, estoy consumiendo alcohol en gran cantidad
34	Últimamente, estoy cansado	Últimamente, me siento cansado
35	Me siento tenso/a	Me siento tenso/a

36	Tengo problemas para conciliar el sueño y para dormir	Tengo dificultades para conciliar el sueño y dormir
37	Tengo dolores que no puedo explicar.	Tengo dolores que no puedo explicar.
38	No estoy comiendo bien	No estoy comiendo bien
39	Me siento desganado	Siento que tengo poca energía
40	Me siento soñoliento	Me siento somnoliento
TERCERA SECCION		
1	Cuando necesito vacaciones las tomo	Cuando necesito vacaciones las tomo
2	Hago lo que quiero en mi tiempo libre	Hago lo que quiero en mi tiempo libre
3	Los fines de semana paso el tiempo haciendo las cosas que más me gustan	Los fines de semana paso el tiempo haciendo las cosas que más me gustan
4	Últimamente, para distraerme mi principal actividad recreativa es mirar televisión.	Últimamente, para distraerme mi principal actividad recreativa es ver televisión.
5	Una gran parte de mi tiempo libre lo dedico a presenciar espectáculos tales como cine, conciertos, espectáculos deportivos, etc.	Una gran parte de mi tiempo libre lo dedico a presenciar espectáculos tales como cine, conciertos, espectáculos deportivos, etc.
6	Dedico una gran parte de mi tiempo libre a realizar actividades tales como practicar deportes, pintar, coser, trabajar en madera, etc.	Dedico una gran parte de mi tiempo libre a realizar actividades tales como practicar deportes, pintar, coser, trabajar en madera, etc.
7	Dedico parte de mi tiempo a actividades comunitarias (scouts, escolares, religiosas, municipales, gubernamentales, etc.).	Dedico parte de mi tiempo a actividades comunitarias (scouts, escolares, religiosas, municipales, gubernamentales, etc.).
8	Encuentro que participar en actividades recreativas es relajante.	Encuentro que participar en actividades recreativas es relajante.
9	El tiempo que paso en actividades recreativas es suficiente para satisfacer mis necesidades.	El tiempo que paso en actividades recreativas es suficiente para satisfacer mis necesidades.
10	Dedico gran parte de mi tiempo libre a un hobby (coleccionar alguna cosa, etc.).	Dedico gran parte de mi tiempo libre a hacer algo que me gusta
11	Soy cuidadoso/a con mi dieta (como regularmente, moderadamente y teniendo en cuenta la buena nutrición).	Soy cuidadoso/a con mi dieta (como regularmente, moderadamente y teniendo en cuenta la buena nutrición).

12	Me hago controles médicos regularmente.	Asisto regularmente a controles médicos
13	Evito el consumo excesivo de alcohol.	Evito el consumo excesivo de alcohol.
14	Hago ejercicio regularmente (por lo menos veinte minutos varias veces por semana).	Hago ejercicio regularmente (por lo menos veinte minutos varias veces por semana).
15	Practico técnicas de “relajación”.	Practico técnicas de “relajación”.
16	Duermo lo que necesito	Duermo lo que necesito
17	Evito consumir cosas que sé que hacen mal a la salud (ej. café, cigarrillos, etc.).	Evito consumir cosas que sé que hacen mal a la salud (ej. café, cigarrillos, etc.).
18	Practico técnicas de autoconocimiento, meditación, control mental, etc.	Practico técnicas de autoconocimiento, meditación, control mental, etc.
19	Practico ejercicios de respiración profunda por algunos minutos varias veces al día.	Practico ejercicios de respiración profunda por algunos minutos varias veces al día.
20	Me dejo un tiempo para hacer las cosas que realmente me gustan.	Me dejo un tiempo para hacer las cosas que realmente me gustan.
21	Hay por lo menos una persona importante para mí que me valora	Hay por lo menos una persona importante para mí que me valora
22	Tengo ayuda para hacer las cosas de la casa.	Cuento con ayuda para realizar las labores de la casa.
23	Tengo ayuda para hacer las cosas importantes que deben ser hechas	Cuento con apoyo al momento de realizar cosas importantes.
24	Hay por lo menos una persona dispuesta a quien puedo contarle mis preocupaciones	Hay por lo menos una persona dispuesta a quien puedo contarle mis preocupaciones
25	Hay por lo menos una persona dispuesta con quien puedo hablar sobre mis problemas de trabajo.	Hay por lo menos una persona dispuesta con quien puedo hablar sobre mis problemas de trabajo.
26	Sé que cuento por lo menos con un buen amigo.	Sé que cuento por lo menos con un buen amigo.
27	Me siento querido/a.	Me siento querido/a.
28	Hay una persona a la que me siento muy unido/a.	Hay una persona con la cual me siento muy unido (a)
29	Tengo un grupo de amigos que me valoran.	Tengo un grupo de amigos que me valora.
30	Me hace bien participar en grupos formales (religiosos, políticos, organizaciones profesionales, etc.).	Me hace bien participar en grupos formales (religiosos, políticos, organizaciones profesionales, etc.).

31	Puedo olvidarme del trabajo cuando llego a casa.	Puedo olvidarme del trabajo cuando llego a casa.
32	Siento que hay otros trabajos que puedo hacer aparte de mi trabajo actual.	Siento que hay otros trabajos que puedo hacer aparte de mi trabajo actual.
33	Periódicamente reexamino y reorganizo mi estilo y mi plan de trabajo.	Periódicamente reexamino y reorganizo mi estilo y mi plan de trabajo.
34	Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo.	Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo.
35	Una vez que establezco mis prioridades las llevo a cabo.	Una vez que establezco mis prioridades las llevo a cabo.
36	Tengo métodos para concentrarme.	Uso técnicas para concentrarme.
37	Puedo identificar los aspectos importantes de los problemas que se me plantean.	Puedo identificar los aspectos importantes de los problemas que se me plantean.
38	Cuando me enfrento a un problema lo analizo detalladamente.	Cuando me enfrento a un problema lo analizo detalladamente.
39	Cuando tengo que tomar una decisión trato de pensar bien	Cuando tengo que tomar una decisión intento analizar bien las cosas
40	Trato de ser consciente de cómo actúo y qué hago.	Intento ser consciente de cómo actúo y qué hago.