

**Asociación entre variables sociodemográficas y ocupacionales y estrés laboral en
trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia**

Ernesto Sandino Ahumada

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título en Psicología

Director

Christian Yamir Mora Bustos

Psicólogo



Universidad Santo Tomás

División de Ciencias de la Salud

Facultad de Psicología

Bogotá D.C.

2023

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis padres, Ernesto Sandino y Gloria Ahumada por su apoyo y amor incondicional, no sólo durante el tiempo que estudié esta hermosa carrera sino a lo largo de toda mi vida; ustedes son mis modelos a seguir, quiero dedicarles este gran logro, ¡los amo!

También quiero agradecerle a la Universidad Santo Tomás y a cada una de las personas que ha hecho parte de mi formación como profesional allí, considero que soy una persona ávida de conocimiento y ahora sé que no pude haber escogido un mejor lugar para comenzar este proceso de aprendizaje que continuará por el resto de mi vida.

Agradezco también al director del presente trabajo de grado Christian Mora, quien fue un gran apoyo, guía y testigo de este proceso que, aunque no fue fácil, representó un gran aprendizaje para mi vida profesional y personal.

Gracias a ti Camila por todo, no lo hubiera logrado sin ti. Gracias Lina y María Alejandra por su apoyo.

Doy gracias a Dios por permitirme llegar hasta aquí a pesar de las adversidades, espero que Él y la vida me permitan seguir creciendo y encontrándome con las maravillosas personas que aquí he conocido.

Ernesto Sandino Ahumada

Contenido

Agradecimientos	1
Resumen.....	4
Abstract	5
Introducción	6
Justificación	7
Problematización.....	10
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Marco Teórico	18
Disciplinar.....	18
Multidisciplinar	28
Legal.....	30
Marco Metodológico.....	33
Descripción de Estrategias e Instrumentos	35
Instrumentos.....	35
Población.....	38
Procedimiento	38
Consideraciones Éticas	42
Resultados	45
Discusión.....	62
Conclusiones	69

Estudio del estrés laboral	3
Aportes, Alcances, Limitaciones y Sugerencias	70
Referencias.....	73
Anexos	98

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal describir la asociación entre los niveles de estrés laboral y características sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia. Para esto, a partir de una metodología cuantitativa descriptivo-correlacional, se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés y una Ficha de datos sociodemográficos a una población compuesta por 336 participantes, 168 hombres y 168 mujeres de entre 19 y 62 años; posteriormente, se sistematizaron los datos obtenidos y se procedió con el análisis de estos. Para determinar la asociación existente entre el nivel de estrés y las variables evaluadas se utilizó el coeficiente Chi cuadrado de Pearson. Se encontró que las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral que los hombres, resaltando esa diferencia en mujeres que ocupan cargos directivos; asimismo, los participantes de estrato 3 presentan los mayores niveles de estrés laboral en comparación con individuos de otros niveles socioeconómicos. Además, se encontró que los trabajadores que cuentan con mayor antigüedad en la empresa presentan mayores niveles de estrés, alcanzando los niveles más altos en el personal que lleva de 11 a 15 años; finalmente, las jornadas laborales extensas suponen mayores niveles de estrés para los participantes.

Palabras clave: Estrés laboral, variables sociodemográficas, variables ocupacionales, sector comercial.

Abstract

This research aims to describe the association between occupational stress and sociodemographic and occupational variables of workers from a company of the commercial sector in Bogota, Colombia. For this purpose, based on a descriptive-correlational quantitative methodology, the Questionnaire for Stress Assessment and a Sociodemographic questionnaire were applied to a sample of 336 workers, 168 men and 168 women between 19 and 62 years old. Then, the data was systematized and analyzed. In order to determine the association between the occupational stress and the assessed variables it was used the Pearson's Chi-squared test. It was found that women reported higher occupational stress levels than men, highlighting that difference in women who occupy managerial positions; in addition, workers who live in the socioeconomic status "3" reported higher occupational stress levels than participants from other statuses. Moreover, it was found that people who had worked for a long time in the company reported higher stress levels, the highest ones are reached by the staff with 11 to 15 years of experience there. Finally, extensive workdays entail higher stress levels for participants.

Keywords: Occupational stress, sociodemographic variables, occupational variables, commercial sector

Introducción

Los trabajadores del mundo laboral contemporáneo se enfrentan con frecuencia a circunstancias que resultan estresantes, pues afectan su desempeño en el trabajo, su satisfacción vital y suponen el desarrollo de sintomatología asociada al estrés; esto surge en situaciones donde la persona considera que no dispone de los recursos necesarios para lidiar con las demandas de su trabajo (Buitrago et al., 2021; Sánchez, 2010). Para el estudio de esta afectación es necesario considerar elementos circundantes a la vida de cada uno de los individuos además de las características propias de su cargo u ocupación, estos factores comprenden características individuales, propiedades de su entorno familiar, socioeconómico y cultural; la compaginación de estos elementos en el estudio del estrés laboral permite establecer comprensiones que aportan al desarrollo de estrategias de prevención, evaluación e intervención en los diferentes ámbitos laborales (Coduti et al., 2013). Por consiguiente, en el presente trabajo de grado resulta pertinente abordar la relación existente entre el estrés laboral y algunos de esos factores de los trabajadores, de este modo, emerge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la asociación entre los niveles de estrés laboral y variables sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia?

Este estudio se llevó a cabo partiendo de un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional, debido a esto, se pretendió obtener información que diera cuenta del estrés laboral como un fenómeno psicológico observable en la realidad actual del trabajo, así como de la asociación de los niveles de estrés laboral con características sociodemográficas y ocupacionales de los participantes. Para esto se realizó la aplicación de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés diseñado por Villalobos (Ministerio de la Protección Social, 2010) y una Ficha para el registro de datos sociodemográficos a una población de 336 trabajadores.

Estudio del estrés laboral

Se realizó una sistematización de los datos registrados en el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), y se utilizó la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre las variables estudiadas. Una vez obtenidos los resultados, se procedió con su análisis y posterior discusión de acuerdo con los antecedentes investigativos descritos. Finalmente se plantearon las conclusiones de la investigación en donde se resaltan los hallazgos más relevantes; asimismo, se establecieron los aportes del presente trabajo de grado a la línea de investigación que se adscribe, a la disciplina y a la población, así como se mencionan algunas limitaciones y se realizan sugerencias para futuras investigaciones que pretendan profundizar en el estudio y comprensión del estrés laboral.

Justificación

El estrés laboral es uno de los principales flagelos que afectan a los trabajadores en la actualidad, este puede ser desencadenado por un sinnúmero de factores como los nuevos modelos de empleabilidad debido a una economía globalizada, la dificultad para alternar satisfactoriamente entre el trabajo y la vida familiar, el miedo a perder el empleo en entornos laborales cambiantes, entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2016); esto supone la aparición de sintomatología asociada al estrés y afecciones relacionadas en la población laboralmente activa, lo cual repercute negativamente tanto en la salud mental de los trabajadores como en la productividad y desarrollo de los empleadores (Patlán, 2019).

El objetivo del presente estudio consiste en describir la asociación entre los niveles de estrés y características sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia. Alzate et al. (2021) resaltan el reto constante al que se enfrentan las empresas del sector comercial, pues usualmente deben cumplirse ciertas metas e indicadores en las ventas, esto no sólo implica cierta presión para aquellos trabajadores cuyo

Estudio del estrés laboral

puesto de trabajo se encuentra en los almacenes, interactuando directamente con los clientes, sino para el personal administrativo que desde cada uno de los departamentos y áreas de las compañías se encargan de su organización y operación. Además, el estrés experimentado por una persona producto de su actividad laboral generalmente incide en otros aspectos de su vida, es decir la sintomatología es extrapolada a la vida extralaboral del individuo, afectando su esfera familiar, social y personal (Casas y Guzmán, 2021); por consiguiente, resulta pertinente conocer la forma en que el nivel de estrés laboral que presentan los participantes de esta investigación se relaciona con algunas de esas condiciones socioeconómicas, familiares y personales. De igual forma, el ahínco de la academia por ampliar el conocimiento de los factores propios del trabajo que influyen en la aparición del estrés laboral, ha demostrado que su identificación e intervención sobre estos requiere un pleno estudio de, entre otras cosas, condiciones ergonómicas y biológicas, las cuales garantizan la armonía del entorno del trabajo con la actividad desempeñada por el trabajador, adaptando ecológicamente los puestos de trabajo a esta (Stellman, 1998; Gómez, 2017); así como de condiciones psicológicas y sociales, las cuales conciernen toda percepción del individuo sobre su satisfacción, motivación en el trabajo, relación con sus colaboradores (compañeros, superiores y subordinados), sentimientos de reconocimiento y recompensa por la labor llevada a cabo, entre otros aspectos (Buitrago et al., 2021; Ortiz, 2020). El análisis de dichas condiciones debe efectuarse sin dejar de escudriñar cada uno de los cargos en términos del nivel de esfuerzo físico y/o cognitivo que requieren, sus exigencias y responsabilidades, la jornada estipulada, el salario asignado, los tiempos de descanso, la retroalimentación recibida e incluso la capacitación que provee la organización a un individuo para desempeñar de mejor manera sus funciones (Honores et al, 2020). Lo anterior facilitará realizar ajustes estructurales que permitan establecer cada vez mejores condiciones laborales

Estudio del estrés laboral

para los trabajadores, en este sentido, para la presente investigación resulta pertinente estudiar algunas de esas características ocupacionales de los participantes y la forma en que estas guardan relación con el nivel de estrés que presentan.

A lo largo de su historia, uno de los grandes aportes de la psicología organizacional y del trabajo ha sido lograr establecer una intersección entre el conocimiento producido por las diferentes escuelas psicológicas y el concepto de “trabajo” como actividad humana fundamental, pues esto supone una relación patente entre los procesos psicológicos y todos los componentes de esa actividad que se complejiza con el paso del tiempo (Babativa, 2017). En este sentido, uno de los principales objetos de estudio desde hace varias décadas ha sido la psicopatología que se produce en el trabajo, allí se ha identificado el estrés como una de las principales enfermedades (Anitei et al. 2013, citados en Osorio y Cárdenas, 2017), desde entonces se ha pugnado por la generación de conocimiento sobre esta afección con el fin de comprender su origen, causas y efectos en un mundo laboral donde cada vez pululan más exigencias para los trabajadores. Por tanto, el presente estudio es relevante en cuanto enmarca la actualidad del estrés laboral en una empresa perteneciente a uno de los grandes sectores de la economía colombiana, resaltando la vigencia de dicho fenómeno en el trabajo y demostrando la necesidad de continuar desarrollando estrategias evaluativas, investigativas e interventivas para esa población.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación se encuentra enmarcado dentro de los objetivos planteados por la línea de investigación *Psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo* perteneciente al grupo de investigación *Psicología, Salud, Trabajo y Calidad de Vida* de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, dichos propósitos están encaminados a estudiar y desarrollar conocimiento sobre los fenómenos que ocurren en los diferentes entornos del trabajo, así como pretenden analizar la relación existente entre la

Estudio del estrés laboral

disciplina psicológica y la realidad laboral actual (Universidad Santo Tomás, 2022); en este sentido, el estudio del estrés laboral supone un aporte para su comprensión, la forma en que este impacta a los miembros de una organización, y permite proponer posibles alternativas para mitigar este fenómeno que afecta a un gran número de trabajadores.

Finalmente, como psicólogo en formación, el principal interés para llevar a cabo esta investigación fue la posibilidad de tener un acercamiento a una organización con varias décadas de experiencia en el mercado colombiano, pues al ser un contexto real permite trasegar del aspecto básico al aspecto aplicado de la psicología organizacional, obteniendo así una visión práctica y de actualidad sobre el objeto de estudio en cuestión.

Problematización

El trabajo es uno de los elementos sustanciales de la civilización, sus primeros vestigios se remontan a la prehistoria y a partir de entonces ha sido un componente de la actividad humana *sine qua non* se hubiera podido dar un desarrollo de la sociedad tal como se conoce en la actualidad (Albanesi, 2015). Las formas de trabajo existentes en las diversas sociedades han surgido como respuesta a la necesidad del respectivo contexto histórico donde emergen, de este modo, la trazabilidad del concepto de trabajo exhibe cómo este ha evolucionado desde las más primitivas labores que tenían como objeto satisfacer necesidades básicas que aseguraban la subsistencia, hasta el trabajo actual permeado por fenómenos como la globalización, en donde existe un complejo entramado de relaciones entre organizaciones e individuos dentro de un gran sistema económico (Granados, 2011). La complejización de la actividad laboral ha generado que los trabajadores tengan que adaptarse por una parte, a los progresivos avances tecnológicos y, por otra, a las exigencias propias de los puestos de trabajo y cargos que desempeñan en las organizaciones, esta conjunción de circunstancias concernientes al trabajo en la actualidad hacen

Estudio del estrés laboral

que en él ocurran diversos fenómenos que han sido foco de estudio de la psicología organizacional y de trabajo (Gómez, 2017; Porras, 2012; Palací, 2005); la comprensión de estos se ha centrado en cómo los diversos factores que componen una organización tienen incidencia en los procesos psicológicos de los individuos pertenecientes a esta, partiendo desde una perspectiva psicosocial donde se estudia la interacción entre los miembros, la cual a su vez está mediada por aspectos culturales, sociales y económicos donde se establecen dichas relaciones. Uno de los principales ejes temáticos que se aborda actualmente en el estudio de las organizaciones es la salud mental de los individuos que las componen (Félix et al., 2018; Castañeda et al., 2017; Cirera et al., 2012), allí se ha identificado que el estrés laboral es una de las afectaciones más frecuentes en trabajadores y su presencia supone alteraciones fisiológicas y psicológicas en ellos.

Debido a lo acontecido a lo largo de la historia, el género es un factor por considerar en el momento de evaluar el trabajo, pues los roles asignados socialmente a cada uno de los géneros han permeado la actividad laboral (Bear y Glick, 2017); lo anterior puede relacionarse a fenómenos que ocurren dentro de las organizaciones como brechas salariales entre hombres y mujeres o el techo de cristal (Cuadrado y Morales, 2017). Ramos y Jordão (2014) señalan que el género resulta ser uno de los factores que modera las experiencias estresantes en el trabajo, pues las expectativas que son asignadas a cada uno de los individuos según este tienen incidencia en la forma en que se experimenta. A pesar de lo anterior, diversos estudios han arrojado dos tipos de resultados prácticamente antitéticos, por una parte, algunas investigaciones señalan que no existen diferencias significativas en los niveles de estrés presentes en hombres y mujeres (Makhbul y Hasun, 2011; Martocchio y O'Leary, 1989). Por otra parte, otros estudios señalan que sí existe disimilitud entre el nivel de estrés según el género, unos afirman que el hombre es

Estudio del estrés laboral

quien más se ve afectado por el estrés de forma significativa (Morash et al., 2006; Loosemore y Waters, 2004; Bocchino et al., 2003), mientras que otros aseveran que las mujeres son las más afectadas por este debido a que presentan sobrecarga por funciones en sus roles tanto en el trabajo como en el hogar, lo cual guarda relación con los roles de género asignados históricamente al sexo femenino (Garcés et al., 2023; Borja et al., 2017; Straub, 2007; Oblitas, 2006).

Además, se ha encontrado que estados civiles como la soltería, la separación y el divorcio, son variables asociadas a niveles de estrés laboral más altos, en comparación con circunstancias de matrimonio o convivencia (Sandín, 2003), puesto que la compañía de una pareja o cónyuge suele representar un apoyo emocional importante y significativo para los seres humanos. A pesar de esto, si se cuenta con hijos el nivel de estrés puede aumentar debido a la responsabilidad que usualmente es atribuida a las mujeres, quienes suelen ser las cuidadoras principales de ellos (Weinberg y Gould, 2007).

Ramos et al. (2019) plantean en su investigación de tipo correlacional que son las características propias de la organización las que determinan las fuentes de estrés; además, el estado civil, la edad y el número de hijos no influyen en la vivencia del estrés de los trabajadores ni en los mecanismos que se aplican para afrontar el mismo. En la investigación de Blanco (2004) con una muestra de 54 enfermeras y una edad promedio de 37 años, no se evidencia una relación significativa en cuanto a las personas dependientes económicamente y niveles de estrés.

Otros estudios han revelado que la edad de los trabajadores, así como el tiempo que llevan en la organización suelen ser factores influyentes en los niveles de estrés (Ahola et al., 2008; Weinberg y Gould, 2007). Los individuos más jóvenes y con menos experiencia laboral suelen presentar niveles más elevados de estrés que las personas de mayor edad y más tiempo en

Estudio del estrés laboral

la empresa; no obstante, esta situación es fluctuante debido a que las personas que han permanecido cierto tiempo en el mundo laboral han tenido que adaptarse a las nuevas dinámicas y necesidades del mercado actual.

En la investigación realizada por Mola et al. (2019) donde se analizaron los niveles de estrés laboral y su relación con las condiciones socioeconómicas, se observó que las personas pertenecientes a un estrato alto reportan menores niveles de estrés laboral a diferencia de las personas de estratos bajos y medios, pues suelen contar con mayor capacidad económica para cubrir sus responsabilidades y necesidades vitales. No obstante, un estudio realizado por Gómez et al. (2022) realizado a personal de la salud en México arrojó como principal resultado que los colaboradores que pertenecen a un nivel socioeconómico alto presentan los mayores niveles de estrés, sin embargo, resalta la influencia de la carga laboral del sector salud en la experimentación de estrés. De acuerdo con la investigación llevada a cabo por Montoya (2016), uno de los cuatro factores relacionados con la calidad de vida en relación con los niveles de estrés es el ambiente, este considera tanto el tipo de vivienda de sus trabajadores como su estrato social y menciona que la mayoría de su muestra tiene actualmente un tipo de vivienda familiar y están dentro de un estrato nivel 3. Sin embargo, la investigación de Parra et al. (2022) con una muestra de 14 docentes concluye que los diferentes tipos de vivienda no representan una diferencia significativa en niveles de estrés o ansiedad, (43,8% vive en arriendo, 31,3% cuenta con vivienda propia y el 25% reside en vivienda familiar). Por otra parte, el estudio conducido por Borja et al. (2017) concluyó que el nivel de formación académica no guarda relación significativa con los niveles de estrés presentados por los trabajadores.

La antigüedad de un trabajador de una organización ha sido estudiada como factor relacionado a los niveles de estrés laboral, al respecto han existido resultados que expresan

Estudio del estrés laboral

diversas circunstancias; por una parte, estudios como el de Aliaga (2019), Weinberg y Gould (2007) y Pavlakis et al. (2010) señalan que los colaboradores que cuentan más experiencia laboral dentro de una compañía presentan menores niveles de estrés en comparación con los que llevan menos tiempo, esto debido a estrategias que desarrollan a lo largo del tiempo para lidiar con las demandas de su cargo y sus funciones; no obstante, estudios como el de Piñeiro (2013), Ranchal y Vaquero (2008), Ahola et al. (2008) y Castillo et al. (2014) sugieren que las exigencias de la época actual requieren que los trabajadores se adapten a estas y exista un aprendizaje continuo para lograr esa adaptación satisfactoria.

En la investigación realizada por Angulo et al. (2014) con un diseño correlacional-descriptivo y una muestra de 312 participantes, se evidencia que la variable de nivel de jerarquía organizacional no es un factor determinante en cuanto a la valoración de los niveles de estrés laboral, es decir, los administrativos y los subalternos perciben el mismo nivel de estrés independientemente de su cargo en la compañía. Sin embargo, algunos estudios han indicado que en los cargos de alta gerencia los trabajadores sienten cierta presión, pues deben administrar personal y responder por los resultados de su equipo de trabajo (Naranjo y González, 2012). Por otra parte, el estudio realizado por Flórez (2014) encontró que los trabajadores con cargos operativos presentan niveles más elevados de estrés que quienes ocupan puestos directivos, resaltando el papel fundamental que juega el tipo de organización en la vivencia del estrés en sus trabajadores. Feldman (1995, citado en Blanco 2004) destaca que algunas mujeres que están en cargos altos dentro de las organizaciones y tienen hijos pequeños, menores de 7 años mostraron un índice elevado en problemas de salud mental.

Castillo et al. (2014) concluyen en su investigación realizada a personal de la salud que los altos niveles de estrés están mediados por las largas jornadas laborales, ya que deben estar en

Estudio del estrés laboral

constante cuidado de los pacientes y estar vulnerables a presentar alteraciones del bienestar psicológico, asimismo, tener que cumplir dentro de sus jornadas con la constante confrontación con la enfermedad, el sufrimiento, la muerte, y así mismo el poco tiempo que les queda para ellos deben solucionar las dificultades cotidianas derivadas de las relaciones con la familia, los compañeros y los horarios de rotación laboral, constituyen factores de riesgo que afectan directa o indirectamente la calidad de vida del personal de la salud. De igual forma, se evidenció que dentro del personal de enfermería el tipo de salario, tipo de contratación y los incentivos si son factores relacionados con los niveles de estrés, y en algunos casos esto desemboca en fenómenos como los intentos suicidas, suicidios consumados y trastornos psiquiátricos secundarios al estrés.

En el estudio realizado por Montoya (2016), cuya población estuvo compuesta por personal no docente de una institución educativa, se evidencia que el tipo de contratación tiene relación con los niveles de estrés laboral, pues se presentan contratos a término fijo y es la institución quien determina la continuidad del colaborador, en este sentido, se estaría viendo afectada la percepción de estabilidad laboral, así como el establecimiento de logros personales y laborales. Asimismo, la investigación realizada por Aguilera et al. (2019) concluyó que los salarios que son variables debido al establecimiento de metas pueden resultar estresantes para los trabajadores debido a altos índices de competitividad y preocupación.

En la génesis del estrés laboral se ha encontrado que los trabajadores están expuestos a factores de riesgo psicosocial que provocan esa respuesta en las personas, estos comprenden condiciones tanto intra laborales como extralaborales, es decir, las características propias del trabajo que tienen influjo en el bienestar y la salud del individuo, y los aspectos externos al trabajo que igualmente impactan la vida del sujeto (entorno social, familiar y económico),

Estudio del estrés laboral

respectivamente (Ministerio de la Protección Social, 2010). Dichas condiciones están presentes en los diferentes elementos que componen el trabajo, por ejemplo, las particularidades de la labor realizada pueden suponer la aparición del estrés laboral, entre ellos se encuentran fenómenos como la sobrecarga de trabajo, monotonía, carencia de complejidad, poca autonomía, nivel muy alto de responsabilidad, entre otros. De igual forma, aspectos como las características propias de la organización pueden ser fuente de estrés: si no se tiene una infraestructura adecuada, si la estructura jerárquica no permite una adecuada definición de funciones, canales de comunicación y competencias, si las dinámicas relacionales que acontecen en el ambiente laboral no resultan agradables para los trabajadores, o si la organización no provee la estabilidad suficiente en los respectivos empleos (Gil, 2012). Asimismo, factores externos al trabajo tales como la forma en que se utiliza el tiempo libre y de ocio, las redes sociales que representan un apoyo para el individuo, las características de la vivienda y el sector de residencia, el transporte hacia el lugar del trabajo y el acceso a servicios de salud son posibles circunstancias desencadenantes de estrés laboral (González, 2012); por consiguiente, la identificación del estrés requiere una evaluación multiaxial que aborde todas las esferas que conforman la integridad de una persona inmersa en el mundo laboral. Por consiguiente, el hecho de soportar condiciones laborales desfavorables deviene en sentimientos y síntomas de agotamiento y estrés, los cuales no son más que el resultado de un intento de adaptación por parte del trabajador a las exigencias inherentes a su cargo dentro de la organización (Coduti et al., 2013).

El estrés laboral es un fenómeno que atañe todas las regiones del mundo, de acuerdo con la American Psychological Association (2017; 2020) la actividad laboral representa una gran fuente de estrés en la sociedad contemporánea; un estudio realizado en la Unión Europea reveló que cerca de 40 millones de personas padecen esta patología derivada de su actividad laboral

Estudio del estrés laboral

(Organización Internacional del Trabajo, 2016). Si bien en América Latina no se ha profundizado en el estudio del estrés laboral (Mejía et al., 2019), se ha identificado que allí los trabajadores se ven afectados por esta sintomatología, en donde se presentan fenómenos como el síndrome de burnout a causa de factores de riesgo en el trabajo. Además, Colombia es el país con los niveles más altos de estrés en Latinoamérica de acuerdo con un estudio en el que participaron cerca de 15 mil trabajadores en todo el mundo y más de mil en el territorio nacional, y se encontró que un 57% de los trabajadores ha presentado alguna vez estrés laboral (Forbes Staff, 2022).

El padecimiento de altos niveles de estrés acarrea consecuencias que trascienden la esfera psicológica del individuo, pues además existen una serie de consecuencias a nivel fisiológico expuestas por Del Hoyo (1997), dentro de las cuales se encuentran trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, entre otras afecciones somáticas. Por lo que el estrés laboral no sólo implica consecuencias para el trabajador, pues las organizaciones donde existen altos niveles presentan fenómenos como el ausentismo, fluctuación del personal, disminución en el rendimiento y la efectividad de las funciones, menor productividad, entre otros (Peiró y Salvador, 1993; Bengt y Ekman, 2006). Teniendo en cuenta lo anterior, desde la promulgación del Decreto 2566 del 2009 se logró reconocer al estrés laboral como una enfermedad producto de la actividad en el trabajo, que puede derivar en trastornos de ansiedad y fenómenos como el síndrome de burnout (Díaz, 2011).

Por lo tanto, existe un gran número de elementos relacionados con el padecimiento de estrés laboral, en el presente estudio se pretende indagar acerca de algunos de esos factores de carácter sociodemográfico y ocupacional, de este modo, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la asociación entre los niveles de estrés laboral y variables

Estudio del estrés laboral

sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Describir la asociación entre los niveles de estrés laboral y características sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia.
- Caracterizar sociodemográficamente y ocupacionalmente a los trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia.
- Establecer la asociación entre los niveles de estrés laboral y características sociodemográficas y ocupacionales de los trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia.

Marco Teórico

Disciplinar

El estrés como constructo psicológico ha sido abordado desde diversas aproximaciones teóricas, una de las primeras conceptualizaciones fue expuesta por el fisiólogo austriaco Hans Selye en 1936 (Ortega, 1999), en donde se le define como una respuesta no específica por parte del organismo ante alguna demanda que provenga del exterior; de este modo, el estrés es abordado en términos de la respuesta que emiten los individuos ante estímulos. La definición ofrecida por Selye, muestra cómo el estrés puede llegar a ser considerado como un síndrome o una totalidad de reacciones fisiológicas, que responden a unos agentes nocivos del medio ambiente (de naturaleza física o química). Asimismo, Selye dio a conocer el concepto del

Estudio del estrés laboral

Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), cuya conceptualización inicial consistió en una definición para cada uno de sus sintagmas, de este modo, es un síndrome en cuanto denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes; es general puesto que las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo; y es un proceso de adaptación dado que genera la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte (Barraza, 2007).

De esta forma Selye describe las tres fases de la adaptación que se entienden como reacciones defensivas no específicas, estas son: alarma, resistencia y agotamiento. La primera fase, se entiende como la reacción de alarma que se activa ante estímulos estresantes, esta reacción no dura mucho tiempo, lo que permite que tanto el cuerpo como la mente se preparen para la acción, ya sea para huir, luchar o paralizarse, esto se ve manifestado de forma fisiológica ya que se activara el sistema nervioso simpático y se verá reflejado con funciones neurovegetativas como la dilatación de pupilas, boca seca, sudoración, tensión muscular, ritmo cardíaco acelerado y respiración; después, se activará la atención y concentración, lo que permitirá la focalización y percepción del estímulo estresante (Vega et al., 2009). En la segunda fase (resiliencia), el organismo no dispone del tiempo necesario para recuperarse, lo que hace que haga frente a la situación estresante con los pocos recursos disponibles y se generen reacciones metabólicas que le permiten ser capaz de reaccionar ante dicha situación. En la tercera y última etapa, la energía para la adaptación es limitada, y si por algún motivo el estímulo estresante continua o incrementa su intensidad superando así la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual colapsa el sistema orgánico enfrenteado al estrés. dando lugar a la aparición de alteraciones psicósomáticas (Del Hoyo, 1997)

Una ulterior conceptualización del estrés es la ofrecida por el psicólogo estadounidense Richard Lazarus (1966), para quien el estrés es un proceso transaccional entre una situación interna o externa al individuo, que posee determinadas características valoradas por el individuo de acuerdo con sus creencias, valores, metas, expectativas, etc. En este sentido, el estrés surge como respuesta ante la percepción de que no se cuenta con los recursos o herramientas necesarias para afrontar o solucionar dicha situación adversa; por consiguiente, existe un desbalance entre las demandas externas o internas y los recursos disponibles para superarlas. Asimismo, Lazarus y Cohen (1977) establecen tres tipos de situaciones que pueden resultar estímulos estresantes para los individuos, la primera consiste en cambios grandes denominados cataclísmicos, los cuales suelen afectar a un gran número de personas, dentro de estos se encuentran los desastres naturales y artificiales (causados por el ser humano: por ejemplo, la guerra, el desplazamiento forzado y el encarcelamiento). La principal característica de estos estresores es que debido a su naturaleza catastrófica están fuera del control de las personas que son víctimas de estos, por tanto, el proceso de afrontamiento se centra en acciones reparativas y sanadoras. El segundo tipo de situación consiste en eventos igualmente catastróficos para la vida de una persona o un grupo reducido de individuos, entre ellos se encuentran la muerte de seres queridos, enfermedades incapacitantes, divorcio del cónyuge o despido del trabajo, entre otros. Finalmente, Lazarus y Folkman (1984) instauran el término “molestias cotidianas” para referirse a aquellos pequeños estímulos que resultan estresantes para las personas pero que igualmente son irritantes y generan angustia, entre estos se encuentran situaciones como lidiar con los atascos de tráfico, tener demasiadas responsabilidades, discutir con la pareja, tener sentimientos de soledad, entre muchas otras.

Estos autores describen un proceso denominado *coping* o afrontamiento, en él se dirigen los esfuerzos cognitivos y conductuales hacia una lucha contra las exigencias tanto internas como externas que son percibidas como desbordantes y exceden las capacidades y recursos del sujeto (Sánchez, 2010). De igual forma, se plantean dos clases de estrategias de afrontamiento, las primeras consisten en acciones encaminadas a manipular o alterar la situación que está causando el malestar, o incrementar de algún modo los recursos para superar la adversidad. El segundo tipo de estrategias están centradas en reducir el estrés producido por una situación mediante el manejo emocional; este tipo de acciones son más comunes cuando el estresor sea algo inevitable o inmodificable, por ejemplo, los cambios cataclísmicos descritos en el párrafo anterior; algunos ejemplos de este tipo de acciones son: dormir, beber, llorar, intentar distraerse, entre otras.

Por otra parte, Karasek y Theorell (1990) realizaron un gran aporte teórico con su Modelo Demanda-Control-Apoyo Social, para ellos la aparición del estrés no está estrictamente asociada con la cantidad de demandas que tiene un individuo, sino que está más relacionada a la poca capacidad que se tiene para controlarlas y solventarlas adecuadamente. Dicho control hace referencia al cómo se trabaja y está compuesto por dos elementos, por una parte, está la autonomía con la que la persona es capaz de discernir y emprender acciones para el afrontamiento del estrés; por otra parte, se encuentra la toma de decisiones como la capacidad para determinar las mejores soluciones a las adversidades.

Edwards (1992) propone un modelo cibernético que explica las dos variables que son persona y ambiente como un conjunto que está en constante relación. En ese sentido, el estrés laboral se entiende como los niveles de disimilitud entre la percepción que tiene la persona de su estado actual y el estado en el que le gustaría estar. Es importante entender la concepción del

Estudio del estrés laboral

estado actual, ya que esta se encuentra mediada por la subjetividad del individuo, en donde tendrá en cuenta sus metas, valores y objetivos específicos que la persona desea alcanzar, de este modo, para que el modelo sea eficaz se necesita el establecimiento de metas por parte de los individuos (Rodríguez y Rivas, 2011).

Desde la aproximación de Demerouti et al. (2001), para identificar el estrés ocupacional es importante que existan dos condiciones fundamentales: los estresores y la respuesta, aunque no se debe dejar de cavilar sobre otros aspectos que contengan variables que afectan directamente el proceso. Por ejemplo, el ámbito individual que está mediado por las propiedades de la personalidad y por características sociodemográficas de los sujetos, estas resultan ser factores vulnerables de las variabilidades de los diferentes estresores que están inmersos en las organizaciones y conllevan el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento. Asimismo, el afrontamiento y la adaptación aparecen en este modelo con el fin de indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional. Por tanto, el estrés laboral se entiende como una respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las demandas del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Acero, 2020; Velázquez, 2000).

Por otra parte, Meurs (2011) plantea una perspectiva explicativa en la que pretende analizar los niveles en que se manifiesta el estrés. En primer lugar se encuentra el estrés como estímulo, donde asume un rol dependiendo de la forma en que el sujeto percibe dicho estímulo y lo evalúa como amenaza. La evaluación está mediada por las experiencias y expectativas previas del sujeto. En segundo lugar, la experiencia o percepción subjetiva-cognitiva y emocional del estrés, es entendida mejor como el incremento en la excitación cerebral, pues la evaluación de las

Estudio del estrés laboral

respuestas ante el estrés está mediada por procesos psicofisiológicos, neuroendocrinos, psiconeurológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. Por último, se encuentra la respuesta del estrés producida mediante el *feedback*, donde la persona percibe los cambios producidos estrés mediante la propia experiencia.

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, el estrés laboral se entiende como un estado psicológico que se integra y se reverbera a los procesos interactivos tanto del entorno laboral como de la misma persona (Patlán, 2019), comprende un conjunto de sensaciones a nivel emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento que están en constante relación con el ambiente del lugar de trabajo, el cual tiene una alta probabilidad de tener estímulos tanto excitantes como angustiantes.

A continuación, se ofrecerá una breve conceptualización para cada una de las variables sociodemográficas y ocupacionales que fueron objeto de análisis en la presente investigación:

Género

El concepto de género alude al proceso mediante el cual los individuos se identifican biológicamente entre mujeres y hombres, esto dado por los atributos que entendería cada sociedad como femenino y masculino; por lo tanto, el género es entendido así por la construcción psicosocial (Dio Bleichmar, 1985). La psicología brinda una explicación dada por categorías en la que se encuentran tres básicos: en primer lugar, se encuentra la asignación del género, la cual está mediada por la apariencia externa de los genitales, posteriormente se asume la identidad, la cual se basa en un esquema ideo-afectivo y se establece en el momento en que el niño adquiere el lenguaje, pero antes de ser consciente de la definición de los sexos, de este modo se apropia y asume su pertenencia al grupo masculino o femenino. Finalmente, se encuentra el rol de género, en el que existe un conglomerado de deberes, aprobaciones, prohibiciones y expectativas sociales

Estudio del estrés laboral

que cada sujeto asume dependiendo de su sexo. No obstante, las expresiones de rol y estereotipo de género tanto femeninos como masculinos son considerados de acuerdo con fundamentos biológicos.

Estado Civil

De acuerdo con el Decreto 1260 de 1970, el Estado Civil se entiende como la posición que ocupa un individuo dentro de una sociedad, en las relaciones dentro de la familia y su situación jurídica dentro de esta; además, le otorga unos derechos, deberes y obligaciones civiles (Presidencia de la República de Colombia, 1970). Este estado no será permanente siempre, con excepción de los hijos de filiación matrimonial. Todos los individuos cuentan con un estado civil, este es considerado como un atributo por el hecho de ser personas naturales y por tanto no puede transferirse, donarse, renunciar a él, etc.

Edad

Es definida desde el aspecto biológico mediante el marco de lo cronológico como la edad de los órganos, es decir, se tiene en cuenta el proceso de los sistemas corporales (Montalvo, 1997).

Nivel socioeconómico

En el artículo 2 de la ley 142 de 1994 (Congreso de la República de Colombia, 1994) determinó la siguiente clasificación para los estratos socioeconómicos: “1” como “bajo-bajo”, “2” como “bajo”, “3” como “medio-bajo”, “4” como “medio”, “5” como “medio-alto” y “6” como “alto”. El término “nivel socioeconómico” es utilizado para definir la posición social de las personas, estos están basados en aspectos como el acceso a empleo, el cargo, los logros académicos y el ingreso, este puede ser evaluado de manera individual, familiar o comunitario (Hayward et al., 2000).

Nivel de estudios

De acuerdo con el Ministerio de Educación (2022), el sistema educativo colombiano está compuesto por la educación inicial (conjunto de relaciones e interacciones sociales que permiten desarrollar capacidades), preescolar (brindada a los menores de seis años), básica (conformada por cinco grados de primaria y cuatro de secundaria), media (compuesta por dos grados y el título de bachiller) y superior (comprende los niveles técnico, tecnológico, profesional y posgrados).

Tipo de vivienda

En la presente investigación la variable tipo de vivienda está dividida en tres categorías de acuerdo con lo estipulado en la Ficha de datos sociodemográficos de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010):

- 1) Arriendo: El Código Civil colombiano define el arrendamiento como un contrato celebrado entre dos partes, donde una de ellas paga a la otra por un goce, obra o servicio un determinado precio (Congreso de la República de Colombia, 1887); en este caso, el individuo paga por la ocupación de una vivienda un monto acordado entre él y el arrendador.
- 2) Familiar: Esta categoría hace referencia a cuando el individuo reside en una vivienda que pertenece a su familia de origen (Ministerio de la Protección Social, 2010).
- 3) Propia: En su artículo 669, la sentencia C189/19 define el dominio o propiedad como el derecho en una cosa corporal, para gozar y disponer de ella de forma arbitraria (Corte Constitucional de la República de Colombia, 2019); en este caso, esta categoría hace referencia a cuando el individuo habita en una vivienda de la cual es propietario.

Dependientes económicamente

Se entiende como el grupo de personas que requieren de algún tipo de ayuda para así poder desenvolverse en su vida cotidiana (hijos, padres, cónyuge, o cualquier otra persona que se tenga a cargo), en relación con la parte económica ya que esto incide en los ámbitos sociales, personales y de salud (Pérez y Yanguas, 1998).

Antigüedad en la empresa

Se tuvo en cuenta el tiempo que cada uno de los participantes ha estado trabajando en la compañía, independientemente de si se ha transitado por distintos cargos dentro de la organización.

Tipo de cargo

Desde una perspectiva psicosocial que considera aspectos subjetivos del individuo como la identidad, valores y trayectoria, el trabajo se encuentra mediado por categorías o una jerarquía que depende netamente de las organizaciones; de este modo, se presentan diversos cargos con mayores o menores niveles de responsabilidad y trabajadores a cargo de otros (Fernández et al., 2017).

Área de la empresa

Para efectos del presente estudio se realizó una distribución de la población en tres grupos de acuerdo con su lugar de trabajo y naturaleza del cargo, estos son:

- 1) Área de ventas: Individuos cuyo puesto de trabajo está ubicado en los almacenes y cuyas funciones principales comprenden el proceso de atención al cliente y venta de los productos ofrecidos por la empresa al público (asesores de ventas, cajeros, administradores de tienda y bodegueros de almacén).
- 2) Bodega: Individuos cuyo puesto de trabajo está ubicado en el Centro de Distribución principal de la compañía, entre sus labores están incluidas la recepción de mercancía

(producto terminado para suministrar a los almacenes), el despacho de esta y la operación de la bodega principal.

- 3) Área administrativa: Individuos cuyo puesto de trabajo está ubicado en la oficina principal de la organización y cuyas funciones están asignadas según al departamento que pertenecen (servicio al cliente, mercadeo, gestión humana, sistemas, mantenimiento, etc.).

Jornada laboral

Esta es definida como el tiempo de labor que transcurre mientras el trabajador no disfrute libremente de él, por estar a disposición de un empleador (Henao, 2008). Del mismo modo, existen variaciones y diferentes tipos de jornadas, en primera instancia se encuentra la jornada diurna, la cual es comprendida en los horarios de 6:00 a.m. y las 9:00 p.m., la cual no debe exceder las 10 horas diarias y las 48 horas semanales; por otra parte, la jornada nocturna está comprendida entre las 9:00 p.m. y las 6:00 a.m. (Congreso de la República de Colombia, 2017). Por otra parte, Carcelén (2000) plantea que existe el trabajo por turnos y este tiene dos acepciones, la primera de ellas se deriva de las diferentes franjas horarias en que puede ser dividida una jornada diurna, lo cual da origen al turno de mañana, de tarde o de noche. En la segunda acepción, señala que el turno equivale al conjunto de trabajadores adscritos a una determinada franja horaria.

Tipo de salario

El tipo de salario comprende tres dimensiones: la social, la económica y la jurídica; en el aspecto social hace referencia a la fuente de ingresos que recibe el trabajador para la subsistencia de su familia. En cuanto a lo económico, es el valor que tiene el trabajo del empleado. En cuanto a lo jurídico, se debe a la contraprestación del empleado del trabajo realizado el cual estará

Estudio del estrés laboral

interesado en proteger y garantizar (Pasco, 1986). Por consiguiente, el salario es definido entonces como todo lo que el empleador le debe al trabajador como consecuencia de la relación del trabajo y este se abona mediante un beneficio económico que puede ser llamado remuneración, retribución, sueldo, jornal, honorario, emolumento o de cualquier otro modo; puede ser variable en caso de ganar comisiones producto de la labor o fijo en caso de ser determinado así desde un inicio del contrato (López, 1997).

Multidisciplinar

La administración de empresas es una disciplina que, entre otras cosas, está enfocada en la dirección, entendiendo esta como la capacidad de influir en los colaboradores y en sus contribuciones para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos (Hernández, 2014), por esto mismo se encarga de estudiar aquellos fenómenos que ocurren dentro de las empresas para establecer comprensiones que permitan la evolución de estas. Entre dichos objetos de estudio se encuentran los riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos, allí se ha identificado que el estrés es la patología más común en los entornos laborales (Jaén, 2010; Peña y Valerio, 2007; Newstorm, 2013); su presencia supone un deterioro significativo en el desempeño de los colaboradores, las condiciones de trabajo y la productividad; aumenta las probabilidades de accidentes y la ocurrencia de fenómenos como la alta rotación de personal y el ausentismo laboral. Por otra parte, en diferentes estudios se ha identificado que el estrés laboral puede tener orígenes en condiciones como: la carga de trabajo a la que los trabajadores están expuestos cada día, la presión generada por la presencia de metas establecidas por las empresas y el esfuerzo para dar cumplimiento a ellas, ambientes donde los miembros de la organización tienen que interactuar con cantidades considerables de dinero, falta de entrenamiento o capacitación para desempeñar adecuadamente las labores asignadas, mala comunicación entre

Estudio del estrés laboral

los miembros de un mismo ambiente, entre otros aspectos (García y Trujillo 2007; Angulo et al., 2014).

La medicina del trabajo es un campo de acción de la medicina que se encarga de promover el mayor grado de bienestar físico, social y mental de la población laboralmente activa, llevando a cabo acciones de prevención y protección de los riesgos a los que los trabajadores suelen estar expuestos (Tudón, 2004). Dada la complejización de las actividades desarrolladas en los diferentes entornos laborales, mediadas cada vez más por las tecnologías emergentes del siglo XXI y por nuevas industrias (Gomero et al., 2006; Gil, 2018), es esperable que exista una proliferación de enfermedades ocupacionales que suscitan necesidades evaluativas, interventivas e investigativas por parte de la academia para mitigar dichos flagelos en el trabajo; ese trabajo resulta ser una convergencia multidisciplinaria donde, de acuerdo con la contemplación el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) implementado en una organización se llevan a cabo esas acciones protectoras de riesgos, facilitadoras de ambientes saludables en el trabajo y asistencia sanitaria para los trabajadores (Ojeda, 2017). En la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de la Protección Social, 2007) realizada a 737 centros de trabajo en diversas regiones del país, se encontró que la exposición a los riesgos psicosociales es la más elevada en los sujetos evaluados en comparación a otros riesgos como los químicos y físicos, biológicos y biomecánicos; estos resultados fueron el cimiento de subsecuentes legislaciones encaminadas a instaurar programas de vigilancia epidemiológica de dichos factores de riesgo psicosocial, con el fin de mitigar el impacto de estos en la aparición de patologías como el estrés laboral (Gómez, 2017).

El derecho laboral es una rama del derecho que se encarga, entre otras cosas, de garantizar los derechos laborales de los trabajadores, fija las disposiciones sobre las cuales se deben hacer efectivas las expectativas y prácticas de la justicia del trabajo, e impide la arbitrariedad de las organizaciones frente a los preceptos impuestos a sus empleados (Obando, 2021); en este sentido, las normas jurídicas le otorgan sentido, contenido y finalidad al trabajo, mediante la determinación de derechos y obligaciones de los sujetos involucrados en el trabajo. La Constitución Política de Colombia en su vigesimoquinto artículo designa el trabajo como un derecho y una obligación social, en el que se debe garantizar condiciones dignas y justas para las personas allí inmersas (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). En cuanto a la salud mental, la ley 1010 de 2006 en su primer artículo estipula que la salud mental, la armonía entre los individuos que comparten un ambiente laboral y un buen clima organizacional son bienes jurídicos protegidos (Wilches y Barrera, 2007), por tanto, son derechos que cualquier empresa u organización debe garantizar a sus miembros y en caso de que esto no suceda los sujetos pueden exigirlos mediante vías legales.

Legal

En las últimas décadas la normatividad colombiana al respecto del trabajo y las enfermedades laborales, ha hecho especial énfasis en el estrés como una de las principales afectaciones de los trabajadores (Sarsosa y Charria, 2018).

La ley 1562 de 2012 presenta una vasta conceptualización sobre el concepto de enfermedad laboral donde, entre otros aspectos, menciona que esta se refiere a cualquier afección contraída como consecuencia de la exposición a los factores de riesgo intrínsecos al cargo, a la actividad laboral, o al entorno en el que el individuo desempeña su trabajo (Congreso de la República de Colombia, 2012). Asimismo, dicha ley remite a la consulta de la tabla de

Estudio del estrés laboral

enfermedades laborales que se puede encontrar en el decreto 1477 de 2014 (Presidencia de la República de Colombia, 2014), allí se indica que el estrés laboral hace parte de los Trastornos Mentales y del Comportamiento que pueden emerger de la actividad laboral, de este modo, resulta fundamental para las organizaciones desarrollar programas para la promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial que resultan estresores en el entorno laboral.

El estudio de dichos factores de riesgo es un foco de interés por parte del campo de la seguridad y salud en el trabajo así como de la psicología organizacional, en este sentido, ha existido un trabajo mancomunado por la detección, evaluación, diagnóstico e intervención en ellos; en el año 2008 el entonces Ministerio de la Protección Social emitió la Resolución 2646, la cual enmarca la responsabilidad concerniente a las organizaciones de evaluar, prevenir, estudiar y manejar el riesgo psicosocial como desencadenante del estrés ocupacional (2008); por tanto, los riesgos psicosociales pasaron a ser un elemento de vital importancia para la normatividad colombiana, pues son factores circundantes a la vida de los trabajadores que afectan tanto su entorno laboral como extralaboral. Esta resolución ofrece conceptualizaciones básicas para aproximarse a la comprensión del riesgo psicosocial, de términos como “factores de riesgo psicosociales”, “estrés”, “condiciones de trabajo”, entre otros. Además, esboza algunos factores de riesgo intralaborales y extralaborales que las organizaciones deben evaluar para conocer el nivel de riesgo que pueden tener sus colaboradores, algunos de ellos son: las características de la organización del trabajo, condiciones de la tarea, jornada de trabajo, tiempo de desplazamiento vivienda-trabajo, utilización del tiempo libre, acceso a servicios de salud, entre otros. Por otra parte, expone los criterios mínimos que deben ser tenidos en cuenta por los empleadores para intervenir en aquellos factores psicosociales que lo requieran, brindando orientaciones generales, así como medidas preventivas y correctivas a tener en consideración ante la aparición del estrés.

En el año 2010 un proyecto dirigido por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana en conjunto con el aún Ministerio de la Protección Social, se encargó de diseñar una serie de instrumentos que conforman la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, esta tiene por objeto evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en población laboralmente activa (2010). No obstante, en el 2019 el Ministerio del Trabajo emitió la Resolución 2404 donde se decreta la obligatoriedad de las organizaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante diversos instrumentos de evaluación y guías de intervención, entre los cuales se encuentra la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, así como una serie de protocolos para llevar a cabo una intervención sobre los factores de riesgo. Asimismo, allí se estipula la periodicidad con la que debe aplicarse la Batería, la cual está determinada por el nivel de riesgo psicosocial que arrojan los resultados, obtenido de un cálculo entre el nivel de riesgo intralaboral y el nivel de riesgo extralaboral; de modo que, si el nivel de riesgo general es alto o muy alto la aplicación de la Batería deberá hacerse cada año, de lo contrario se debe realizar de forma bienal (2019).

En el 2022 el Ministerio Del Trabajo expidió la Resolución 2764, la cual supone una actualización de la Resolución 2404 de 2019, en este reciente acto procesal se otorga una mayor importancia a los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, pues si estos obtienen un alto puntaje ya se considera necesario realizar la evaluación de forma anual. Esta Resolución consolida además la implementación de una plataforma digital para llevar a cabo la aplicación de la Batería, sin embargo, no invalida la aplicación con cuestionarios físicos (2022).

Por otra parte, la Ley 1616 de 2013 promulga la garantía del derecho a la salud por parte de la población colombiana (Congreso de la República de Colombia, 2013), así, dentro de sus

Estudio del estrés laboral

estatutos se encuentra la obligación por parte de las diversas entidades públicas y privadas de velar por dicho acceso a la salud. En su artículo noveno se estipula que las organizaciones deben incluir dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud la vigilancia y seguimiento constante a los factores de riesgo psicosocial con el objeto de salvaguardar la salud mental de sus miembros. Asimismo, garantiza la determinación y actualización de lineamientos para diseñar e implementar estrategias que promuevan la salud mental y prevengan afecciones psicológicas en entornos laborales, dentro de las cuales se encuentra el estrés ocupacional.

Marco Metodológico

Paradigma

El paradigma bajo el cual se enmarca esta investigación es el empírico analítico, acerca de este, Matas (2011) y Mateo (2001) mencionan la objetividad como punto de partida del estudio de una realidad en donde existe un mundo natural gobernado por leyes universales que permiten explicar, controlar y predecir los fenómenos que acontecen en él; la existencia de estos es factual, empírica e independiente de quien los estudia, es decir, el investigador funge como un agente externo a la realidad, la observa y descubre en ella conocimiento que se considera válido para todos los tiempos y lugares, por tanto, se asume la replicabilidad de las investigaciones. La aproximación a los fenómenos debe efectuarse mediante el uso de estrategias cuantitativas, estas se caracterizan por el estudio variables, las cuales son unidades de análisis que comprenden características o propiedades de la realidad que pueden ser medidas (Monje, 2011). De este modo, en el presente ejercicio investigativo se pretende estudiar el estrés, reconociéndolo como un fenómeno psicológico universal que se puede observar, medir y cuantificar mediante un instrumento estandarizado diseñado para ello, el cual arroja datos cuantitativos que serán objeto de análisis para lograr una descripción de dicho fenómeno.

Enfoque

En concordancia con el apartado anterior, el enfoque que adopta el presente estudio es el de la investigación cuantitativa, esta aproximación epistemológica está inspirada el paradigma positivista que plantea la unicidad de la ciencia al emplear metodologías que ofrecen explicaciones de un mundo real al que se accede mediante procesos empíricos (Matas, 2011). De igual forma, la recolección de los datos se desarrolla de acuerdo con procedimientos sistemáticos y avalados por una comunidad científica; para el análisis de los datos se realiza una explicación de cómo estos se ajustan o se alejan del conocimiento existente (Creswell, 2013, citado en Hernández et al., 2014). El enfoque cuantitativo se caracteriza por realizar inferencias a partir de una muestra hacia una población, mediante la evaluación de relaciones existentes entre elementos o variables de las observaciones realizadas en dicha muestra. (Ugualde y Balbastre, 2013); asimismo, para el desarrollo de una investigación cuantitativa enmarcada en esta perspectiva se parte de una idea que va delimitándose hasta generar unos objetivos y una pregunta de investigación, a partir de esta se realiza una revisión de literatura y se construye un marco teórico que será la base para el subsecuente desarrollo de la investigación.

Por otra parte, el diseño de esta investigación es de carácter no experimental, puesto que no se ha manipulado ni ejercido algún tipo de control sobre la variable estudiada; además, es de tipo transeccional dado que la medición se tomó en un único momento del tiempo y el análisis se llevó a cabo a partir los datos recolectados en ese corte temporal. Asimismo, es descriptivo-correlacional puesto que tiene por objeto indagar la incidencia del nivel de una variable en una población determinada, en este caso el estrés laboral en trabajadores pertenecientes a una empresa del sector comercial, llevando a cabo adicionalmente una descripción de la relación

Estudio del estrés laboral

entre dichos niveles y características sociodemográficas y ocupacionales de los individuos evaluados (Hernández et al., 2014).

Descripción de Estrategias e Instrumentos

Instrumentos

Para la evaluación del estrés laboral se realizó la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés (tercera versión), diseñado por Villalobos (1996) para el Ministerio de Trabajo y de la República de Colombia, este cuestionario se incluyó como parte de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyo objeto fundamental consiste en identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en población laboralmente activa (Ministerio de la Protección Social, 2010); la inclusión del Cuestionario en dicha Batería pretende expandir el alcance de esta, pues su objetivo es recoger información que permite identificar síntomas reveladores de estrés en trabajadores. Por otra parte, en el Manual de aplicación de la Batería se estipula que cada uno de los instrumentos que la componen podrán utilizarse tanto de forma independiente como conjunta (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento autoaplicable que contiene 31 ítems tipo likert (con cuatro alternativas de respuesta: “siempre”, “casi siempre”, “a veces” y “nunca”), está compuesto por cuatro categorías distribuidas de acuerdo con el síntoma de estrés que se evalúa (fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales-laborales y psicoemocionales). A continuación, aspectos relevantes de su ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para la evaluación del estrés.

Fecha de publicación: 2010

Autores: Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos, G. (1996). Tercera versión: Revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).

Objetivo: Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales de estrés.

Tiempo de aplicación: Entre 5 y 10 minutos

Número de ítems: 31.

En su primera versión, el Cuestionario se diseñó a partir de una revisión de literatura en la que se identificaron una serie de síntomas que indican la presencia de reacciones de estrés, se realizó un proceso de validación por el método de jueces; esta versión fue validada en una muestra de 172 trabajadores en Bogotá, Colombia. La segunda versión del Cuestionario contó con dos procedimientos de validación de contenido, posteriormente se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las categorías de síntomas y los puntajes totales del cuestionario, obteniendo un $r = 0,87$ ($p = 0.001$), es decir, una correlación altamente significativa (Villalobos, 2005); esta segunda versión del cuestionario fue validada en una muestra de 2199 trabajadores pertenecientes a diversas regiones de Colombia y a empresas cuya actividad discurre en alguno de los cuatro grandes sectores económicos (servicios, comercio, industria y agrícola). La segunda versión del Cuestionario tiene un alto nivel de consistencia interna de $\alpha = 0.889$ ($p = 0,001$), estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach; además, la confiabilidad total del Cuestionario es significativa, pues obtuvo un puntaje de $r = 0,851$ ($p = 0,005$) y fue calculada por el método de test-retest. Finalmente, para la tercera versión del Cuestionario, la cual fue el instrumento aplicado en el presente estudio, se estimó su validez concurrente, tomando la segunda versión; de igual forma, se calculó la correlación entre el

Estudio del estrés laboral

Cuestionario y otras escalas validadas en Colombia que evalúan condiciones de salud general, salud, mental y vitalidad, obteniendo correlaciones inversamente significativas (Ministerio de la Protección Social, 2010). La validación de la tercera versión contó con una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, que poseen las mismas características sociodemográficas que la muestra utilizada para la validación de la versión anterior.

A partir de la segunda versión del Cuestionario para la evaluación del estrés los baremos se construyeron para cuatro niveles ocupacionales: directivo, profesional, auxiliar y operativo, debido a un estudio de seguimiento de cohorte de los trabajadores (Villalobos, 2005); no obstante, para la tercera versión se realizó una adecuación a la interpretación de resultados con el fin de lograr una homologación con los criterios utilizados por los demás instrumentos que también conformaron la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, por tanto, en esta última versión existen baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, y trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.

Por otra parte, los participantes del presente estudio diligenciaron la Ficha de datos generales, este es un instrumento que conforma de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, y tiene por objeto recolectar información sobre características individuales referentes a datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social, 2010). Está compuesto por 19 ítems, 10 de ellos recogen información de carácter sociodemográfico (sexo, estado civil, estrato socioeconómico, grado de escolaridad, etc.) y 9 ítems recopilan datos ocupacionales, es decir, relacionados con las características propias del trabajo de cada una de las personas (lugar actual de trabajo, antigüedad en la

Estudio del estrés laboral

empresa, nombre del cargo, tipo de contrato, etc.), para efectos del presente estudio, se seleccionaron 12 de las variables registradas en la Ficha de datos por los participantes, de acuerdo con los antecedentes e intereses investigativos.

Población

La población de la presente investigación está compuesta por 336 adultos de entre 19 y 62 años que trabajan para una empresa del sector comercial en Bogotá y en cinco municipios del departamento de Cundinamarca; de los 336 individuos 168 son mujeres y 168 son hombres. Para ser incluidos dentro de la aplicación, los trabajadores debían haber estado trabajando durante mínimo seis meses en la organización, pues de acuerdo con el Manual de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales, una permanencia de por lo menos seis meses en un determinado puesto de trabajo permitirá obtener datos confiables debido a la experiencia y conocimiento de las exigencias, responsabilidades y demandas (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Como criterio de exclusión al momento de la selección de los participantes, se prescindió de aquellos trabajadores que tenían menos de seis meses de antigüedad en la organización. Por otra parte, los trabajadores activos que contaban con más de seis meses trabajando en la empresa y no fueron partícipes de la medición, se encontraban en periodos de vacaciones, incapacidades o licencias de paternidad durante los días establecidos en que se llevó a cabo la aplicación.

Procedimiento

El transcurso de la presente investigación constó de diez etapas, estas se desarrollaron de la siguiente forma:

Etapas

Estudio del estrés laboral

Se realizó la revisión y lectura exhaustiva del Manual general de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde se incluye la guía de utilización, aplicación e interpretación de cada uno de los instrumentos que la componen.

Etapa 2

Se imprimieron y organizaron los cuestionarios que fueron aplicados (Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Cuestionario para la evaluación del estrés, Ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales y Consentimiento informado). La aplicación de la Batería se llevó a cabo como el principal objetivo de la práctica profesional del investigador del presente estudio, en este sentido se tuvo pleno apoyo de la organización para su desarrollo, así como la supervisión de una psicóloga especialista en salud ocupacional y con licencia en prestación de estos servicios contratada por la empresa para dicho procedimiento.

Etapa 3

Se consultó el listado de todos los trabajadores activos proporcionado por el Departamento de Nómina, con el fin de identificar aquellos empleados que llevaban seis meses o más en la empresa. Una vez identificados, en conjunto con la líder de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Jefatura del Departamento de Gestión Humana se procedió a organizar grupos de entre 20 y 35 personas por día que fueron citadas en la oficina principal de la compañía con el fin de aplicar los instrumentos.

Etapa 4

Se llevó a cabo la aplicación de la Batería de acuerdo con la normatividad vigente (Ministerio del Trabajo, 2022; Ministerio de la Protección Social, 2010). Las primeras personas en ser citadas fueron las pertenecientes al área de ventas de la empresa dado que al ser personas

Estudio del estrés laboral

que trabajan fuera de las oficinas de la empresa, se requirió de una minuciosa organización y logística para que pudieran desplazarse y ausentarse unas horas de su trabajo; este grupo de personas corresponde al 68,5% de la población (230 individuos), Después se prosiguió con los trabajadores del área administrativa y Centro de Distribución cuyo lugar de trabajo está ubicado en la oficina principal. Como lo estipula el Manual de usuario de la Batería, en el momento de la aplicación se realizó la distinción entre personas con cargos directivos y cargos auxiliares y operativos, pues el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es diferente para estas dos poblaciones (los primeros deben diligenciar el “Formato A” y los segundos el “Formato B”); la baremación de los datos obtenidos es distinta entre los dos grupos. Por consiguiente, en un primer momento de la aplicación se preguntó en voz alta quiénes ostentaban cargos directivos (gerentes de tiendas en el área de ventas y jefes de departamentos en el área administrativa) y se les ubicó en una parte determinada del aula para tener en cuenta la diferenciación anteriormente expuesta. Cada día de aplicación se realizó una breve introducción acerca de la Batería y su objetivo, así como la importancia de que los trabajadores participaran en esta. Por último, se repartían los cuestionarios a diligenciar, se realizó una explicación de cómo se diligencian cada uno de ellos, se aclaraban las respectivas dudas y se procedía con la aplicación.

Etapa 5

Se sistematizaron los datos en una matriz de Microsoft Excel, obteniendo los resultados tanto de los niveles de riesgo psicosocial como de estrés dentro de la organización (este proceso estuvo a cargo de la psicóloga especialista encargada del tratamiento de los datos registrados por la Batería).

Etapa 6

Estudio del estrés laboral

Se extrajeron los resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés y la Ficha de datos generales para el análisis de los datos arrojados por estos instrumentos para los intereses investigativos del presente estudio, creando así una base de datos para este.

Etapa 7

Se exportó la base de datos al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), pues según Rivadeneira et al. (2020) este es un software que gracias a su variedad de propiedades estadísticas que van desde el registro de datos, depuración y tratamiento de estos, permite hacer análisis cuantitativos de datos de una forma exhaustiva sobre tópicos relacionados con investigación en las ciencias sociales.

Etapa 8

Se procedió con el análisis de resultados con base en los datos arrojados por el software SPSS, posteriormente, se prosiguió con la construcción de la discusión y conclusiones de la investigación.

Etapa 9

Se programó una reunión con el departamento de Gestión Humana de la organización para realizar la devolución de resultados de la investigación.

Etapa 10

Finalmente, se llevó a cabo la correspondiente devolución de resultados, para ello se diseñó un producto visual (infografía) en donde se plasman los resultados generales de la investigación, así como algunas sugerencias de acción sobre lo que se encontró. Posteriormente, se firmó un acta de entrega de los resultados, se procedió con los agradecimientos por la colaboración prestada y se realizó el cierre del proceso.

Consideraciones Éticas

La presente investigación se rige por el respeto hacia el ejercicio profesional y por la dignidad de los seres humanos, pues se llevó a cabo con base en la Ley 1090 de 2006, la cual determina los ejes fundamentales a partir de los que se debe regir el ejercicio de la psicología en Colombia, entre ellos se encuentran el bienestar, la salud y la calidad de vida (Congreso de la República de Colombia, 2006), En su segundo artículo se estipula la confidencialidad y protección de los datos de las personas como un elemento imprescindible en la actividad psicológica, en este sentido, se salvaguarda la identidad de las personas que forman parte de las investigaciones y los procesos de atención. Para los fines del presente estudio, al realizarse la aplicación de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales se le suministró a los participantes el respectivo consentimiento informado, donde se garantiza que sólo se revelarán datos generales obtenidos y que su identidad estará protegida en todo momento, esto en conformidad con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, la cual se remite a la Ley mencionada anteriormente para aseverar que la evaluación de dichos factores está sometida a reserva, y la información que se obtenga de esta deberá utilizarse para fines consustanciales a la salud ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2010). Una vez culminado el proceso de aplicación, sistematización y entrega de resultados de la Batería al Departamento de Gestión Humana de la organización (área propietaria de esa información y encargada de darle manejo a los datos obtenidos), se procedió con la firma del consentimiento informado de la jefatura de este con el fin extraer los resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés y la información registrada en la ficha de datos sociodemográficos de los participantes para el desarrollo de la presente investigación; en dicho consentimiento se garantiza la utilización de la información para fines meramente investigativos, así como la confidencialidad acerca de los participantes, sus

Estudio del estrés laboral

familias y de la empresa. Lo anterior se adoptó en conformidad con lo establecido en el Manual general de la Batería, pues como uno de los usos de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se admite el análisis psicosocial en procesos que permitan determinar el origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés (Ministerio de la Protección Social 2010), de este modo, se concertó en hacer un estudio de los niveles de estrés en la organización. Por consiguiente, se realizó una devolución de resultados de la presente investigación al departamento de Gestión Humana mediante una reunión presencial y con ayuda de un producto visual (infografía), el cual además fue enviado al correo electrónico de la jefatura de dicha área de la empresa.

En su artículo decimotercero, la Ley 1090 de 2006 establece los preceptos generales que rigen el ejercicio de la psicología en términos deontológicos y bioéticos, estos son los principios de no-maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia. Al respecto de la no-maleficencia, Molina (2013) señala que es menester no ocasionar algún tipo de perjuicio a las personas, su reputación cualquier aspecto de su vida que afecte su integridad, privacidad o libertad; para efectos del presente estudio, se guardó plena reserva de la identidad de los participantes, resguardando su información personal, así como lo obtenido mediante los diferentes cuestionarios aplicados. El principio de beneficencia incita a los profesionales a coadyuvar al bienestar y favorecer la calidad de vida de los individuos (Escobar, 2011); en este sentido, se procuró en todo momento velar por la dignidad y el respeto de los participantes del estudio, así como se realizó una devolución de resultados donde además se proporcionaron sugerencias de acción que impacten y mitiguen los niveles de estrés presentes en los trabajadores de la organización. Por otra parte, el principio de autonomía consiste en el respeto por los seres humanos como individuos libres, capaces de reflexionar y tomar decisiones acerca de su vida de

Estudio del estrés laboral

acuerdo con sus propios intereses (Siurana, 2010); de este modo, en la presente investigación se les manifestó a los participantes que sintieran la libertad de realizar la evaluación con sinceridad, de acuerdo con su experiencia y percepción de lo que allí se les preguntaba. Finalmente, Hincapié y Medina (2019) resaltan la importancia del principio de justicia como parte de la investigación científica, pues permite la igualdad de condiciones para todos los participantes, un trato igualitario y el respeto por las diferencias individuales de cualquier índole.

El Manual general de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial señala que existe una idoneidad para llevar a cabo la evaluación de dichos factores, pues debe ser realizada por un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2010); en este caso, para la presente medición realizada con la población se contó con la dirección, supervisión y posterior evaluación de una psicóloga especialista en salud ocupacional con su respectiva licencia activa para la prestación de estos servicios. La aplicación de la Batería fue llevada a cabo en el marco de las prácticas profesionales del investigador del presente estudio, de este modo, se contó con la supervisión por parte de la psicóloga experta para la ejecución de dicha labor, asimismo, se expidió un certificado por parte de ella en donde ratifica dicha participación, así como la aprobación que dio al presente estudio para la utilización de los datos que deben estar bajo su custodia, de acuerdo con la Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo, 2022). Por otra parte, se garantizó la integridad de cada uno de los instrumentos aplicados, conforme a los lineamientos e instrucciones establecidas por el Manual.

Finalmente, de acuerdo con lo expuesto en la Resolución 8430 de 1993, mediante la cual se establece la normatividad técnica, administrativa y científica para el quehacer investigativo en salud, el presente estudio constituye una investigación de riesgo mínimo dado que es un

Estudio del estrés laboral

procedimiento cuya obtención y registro de datos se realizó a partir de un instrumento diseñado para ello, sin manipular la conducta de los participantes ni ninguna variable psicológica, biológica o social relacionada con el estudio (Ministerio de Salud, 1993). En su vigesimotavo artículo esta resolución señala que las investigaciones con riesgo mínimo deberán propender por la obtención de resultados generalizables sobre la enfermedad u objeto que se esté estudiando, en este caso, dichos conocimientos resultantes conciernen al padecimiento de estrés laboral en trabajadores del sector comercial colombiano.

Resultados

Nivel de estrés laboral

Tabla 1. Niveles de estrés laboral de los participantes

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	80	23,8%
<i>Bajo</i>	86	25,6%
Medio	57	17,0%
Alto	69	20,5%
Muy alto	44	13,1%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

La puntuación obtenida para la población arrojó que el nivel de estrés laboral presentado en la organización es medio. No obstante, de acuerdo con la información mostrada en la Tabla 1, se evidencia que aproximadamente la mitad de la población (49,4%) posee niveles bajos o muy bajos de estrés, por consiguiente, la población restante se distribuye entre los niveles medio, alto y muy alto; aproximadamente un tercio de la población (33,6%) presenta niveles elevados de estrés laboral.

Variables sociodemográficas

Tabla 2. Género de los participantes

Estudio del estrés laboral

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	168	50,0%
Masculino	168	50,0%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

En términos de género, la población está compuesta por el mismo número de hombres y mujeres.

Tabla 3. Rangos de edad de los participantes

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
19 a 29 años	108	32,1%
30 a 40 años	151	44,9%
41 a 51 años	61	18,2%
52 a 62 años	16	4,8%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

En la Tabla 3 se muestra la distribución etaria de la población expresada en intervalos de 10 años, donde se observa que la mayoría de los individuos que componen la compañía (77%) son jóvenes o adultos jóvenes. Por otra parte, cerca de un cuarto de la población (23%) está compuesta por personas atravesando la adultez media o acercándose a la adultez mayor.

Tabla 4. Estado civil de los participantes

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	198	58,9%
Unión Libre	90	26,8%
Casado	39	11,6%
Separado	6	1,8%
Divorciado	3	0,9%
Total	336	100,0

Fuente: Autoría propia.

Estudio del estrés laboral

De acuerdo con lo mostrado en la Tabla 4, se evidencia que la población tiene una propensión a la categoría de “Soltero” (58,9%), mientras que poco más de un tercio de ella (38,4%) se encuentra en algún tipo de relación de hecho o establecida legalmente.

Tabla 5. Nivel de estudios de los participantes

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Primaria incompleta	2	0,6%
Primaria completa	2	0,6%
Bachillerato incompleto	5	1,5%
Bachillerato completo	174	51,8%
Técnico/tecnólogo incompleto	34	10,1%
Técnico/tecnólogo completo	58	17,3%
Profesional incompleto	21	6,3%
Profesional completo	33	9,8%
Posgrado completo	7	2,1%
Total	336	100,0

Fuente: Autoría propia.

En términos del nivel académico, en la Tabla 5 se observa que aproximadamente la mitad de los individuos evaluados (51%) han culminado la Educación Media, mientras que el 29,2% además han completado alguna formación de Educación Superior, esto según la clasificación del Sistema Educativo Colombiano (Ministerio de Educación, 2022).

Tabla 6. Nivel socioeconómico de los participantes

Nivel socioeconómico	Frecuencia	Porcentaje
Estrato 1	10	3,0%
Estrato 2	115	34,2%
Estrato 3	185	55,1%
Estrato 4	18	5,4%
Estrato 6	2	,6%
Total	330	98,2%

Fuente: Autoría propia.

En Colombia la división de niveles socioeconómicos consiste en seis estratos enumerados del “1” al “6”, según la Ley 142 de 1994 (Congreso de la República de Colombia, 1994). De

Estudio del estrés laboral

acuerdo con esa clasificación, más de la mitad de la población del presente estudio (55,1%) se sitúa en el estrato socioeconómico 3, mientras que aproximadamente un tercio de los individuos (34,2%) pertenecen al estrato 2; el resto de la población se reparte en los otros estratos, aunque existe ausencia del estrato 5.

Cabe mencionar que en este caso el N considerado es 330, pues seis de los sujetos evaluados manifestaron desconocer el estrato socioeconómico al que pertenecen, por tanto, no se tuvieron en cuenta para el análisis de esta variable.

Tabla 7. *Tipo de vivienda de los participantes*

Tipo de vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Familiar	92	27,4%
En arriendo	161	47,9%
Propia	83	24,7%
Total	336	100,0

Fuente: Autoría propia.

En la Tabla 7 se puede observar que alrededor de un cuarto de los individuos (24,7%) cuentan con vivienda propia, mientras que poco más de otro cuarto de ellos (27,4%) aún reside en una vivienda de carácter familiar, entendida como perteneciente a la familia de origen. Por otra parte, casi la mitad de la población (47,9%) vive en arriendo (conocido también como alquiler o renta).

Tabla 8. *Número de dependientes económicamente de los participantes*

Dependientes	Frecuencia	Porcentaje
0	76	22,6%
1	98	29,2%
2	90	26,8%
3	48	14,3%
4	19	5,7%
5	5	1,5%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

Estudio del estrés laboral

De acuerdo con lo observado en la Tabla 8, cerca de tres cuartos de los individuos evaluados (77,4%) tienen personas que dependen económicamente de ellos (en la mayoría de los casos esta categoría hace referencia a los hijos, no obstante, también puede referirse a otros miembros de la familia como cónyuge, hermanos menores o adultos mayores); más de la mitad de la población posee 1 o 2 dependientes (56%), mientras que un 22,6% no posee algún dependiente.

Variables ocupacionales

Tabla 9. Rangos de antigüedad en la empresa de los participantes

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	46	13,7%
1 a 5 años	123	36,6%
6 a 10 años	89	26,5%
11 a 15 años	43	12,8%
Más de 16 años	35	10,4%
Total	336	100,0

Fuente: Autoría propia.

En la Tabla 9 se puede observar el tiempo que los individuos evaluados llevan trabajando en la empresa (teniendo en cuenta que el tiempo mínimo trabajado para poder participar en este estudio es de 6 meses), de este modo, más de un tercio de la población (36,6%) se encuentra en el intervalo de 1 a 5 años desempeñando su labor en la compañía, también se resalta que poco más de un cuarto de la población (26,5%) se encuentra en el intervalo de 6 a 10 años, y un 23,2% llevan 11 o más años trabajando allí, por tanto, se infiere que esta organización provee una estabilidad laboral a sus colaboradores.

Tabla 10. Formato diligenciado por los participantes

Formato	Frecuencia	Porcentaje
A	109	32,4%
B	227	67,6%

Estudio del estrés laboral

Total	336	100,0
--------------	-----	-------

Fuente: Autoría propia.

De acuerdo con lo mostrado en la Tabla 10, alrededor de dos tercios de la población realizaron el formato B de la Batería para la evaluación de riesgo psicosocial, esto quiere decir que su tipo de cargo es de carácter operativo, auxiliar, asistente o analista. Por otra parte, la población restante diligenció el formato A, es decir tienen un cargo de jefatura y cuentan con personal a cargo (gerentes de las tiendas en el área de ventas y jefes de departamentos en el área administrativa).

Tabla 11. *Formato aplicado por los participantes en relación con el género*

Formato y género	Frecuencia	Porcentaje
Hombres (A)	45	13,4%
Hombres (B)	123	36,6%
Mujeres (A)	64	19,0%
Mujeres (B)	104	31,0%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

En la Tabla 11 se observa la distribución entre hombres y mujeres con sus respectivos tipos de cargos (A para directivos, B para auxiliares y operativos); donde se resalta que hay mayor presencia de mujeres en cargos directivos y mayor número de hombres en cargos operativos.

Tabla 12. *Área de la empresa al que pertenecen los participantes*

Área	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	73	21,7%
Bodega	33	9,8%
Ventas	230	68,5%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

Estudio del estrés laboral

En la Tabla 12 se observa que la mayoría de la población pertenece al área de ventas de la empresa, es decir, sus puestos de trabajo son los almacenes distribuidos en la ciudad de Bogotá y municipios cercanos. Por otra parte, el 31,5% restante pertenece al área administrativa de la compañía, distribuidos en la oficina general (21,7%) y el Centro de Distribución Principal (9,8). Esa diferencia entre la cantidad de individuos pertenecientes al área de ventas y los que componen el área administrativa es esperable, pues la empresa pertenece al sector comercial de la economía colombiana.

Tabla 13. *Jornada laboral de los participantes*

Horas	Frecuencia	Porcentaje
8	185	55,1%
9	46	13,7%
10	74	22,0%
11	12	3,6%
12	19	5,7%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

De acuerdo con lo observado en la tabla 13, el rango de horas diarias trabajadas por la población oscila entre 8 y 12 horas, donde más de la mitad de los individuos refirieron laborar 8 horas (55,1%). Cabe mencionar que las jornadas comprendidas para el área administrativa y el área de ventas son diferentes, los primeros laboran de lunes a viernes, mientras que los segundos de lunes a domingo con un día compensatorio a la semana.

Tabla 14. *Tipo de salario de los participantes*

Tipo de salario	Frecuencia	Porcentaje
Fijo	104	30,9%
Una parte fija y otra variable	232	69,1%
Total	336	100,0%

Fuente: Autoría propia.

En términos salariales, el estipendio de la mayoría de la población está compuesto por un salario básico más comisiones sobre las ventas que realizan, esta categoría es exclusiva de los individuos pertenecientes al área de ventas o con funciones relacionadas. Por otra parte, la población restante cuenta con un salario fijo asignado a su cargo.

Asociación entre niveles de estrés y variables sociodemográficas y ocupacionales

Tabla 15. Nivel de significancia entre el nivel de estrés y las variables sociodemográficas y ocupacionales evaluadas

Variable	Variables sociodemográficas						
	G.	R.E.	E.C.	N.E.	E.S.	T.V.	D.E.
Nivel de significancia	,007	,673	,895	,125	,046	,072	,372
Variable	Variables ocupacionales						
	A.	F.	Á.E.	J	T.S.	G-F	
Nivel de significancia	,000	,128	,340	,005	,991	,012	

Fuente: Autoría propia.

Para determinar la asociación existente entre el nivel de estrés y las variables sociodemográficas se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson, y se obtuvo el nivel de significancia para las siguientes variables en relación con el Nivel de Estrés: Género (G.), Rango de edad (R.E.), Estado civil (E.C.), Nivel de estudios (N.E.), Estrato socioeconómico (E.S.), Tipo de vivienda (T.V.), Dependientes económicamente (D.E.), Antigüedad en el cargo (A.C.), Formato realizado (F.), Área de la empresa a la que se pertenece (Á.E.), Jornada laboral (J.), Tipo de salario (T.S.), y Género y Formato (G-F); para esta última variable se hizo una subdivisión de la variable formato en cuatro categorías de acuerdo al género de los individuos, estas son Hombres A, Mujeres A, Hombres B, y Mujeres B). De acuerdo con lo observado en la tabla 15, es posible afirmar que existe una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y las siguientes variables:

Género**Tabla 16.** *Frecuencias de los niveles de estrés en los participantes según el género*

Nivel de estrés	Género	
	Femenino (n=168)	Masculino (n=168)
Muy bajo	18,45%	29,17%
Bajo	25%	26,19%
Medio	17,26%	16,67%
Alto	27,98%	13,1%
Muy alto	11,31%	14,88%
Total	100%	100%

Fuente: Autoría propia.

De acuerdo con lo observado en la Tabla 16, en el género masculino más de la mitad de la población (55,36%) presenta niveles bajos o muy bajos de estrés, siendo estos últimos los más frecuentes en los hombres; en el género femenino estos dos niveles no alcanzan a estar presentes en la mitad de su población (43,35%). Por otra parte, el nivel de estrés más frecuente en mujeres es el alto, el cual presenta una diferencia significativa respecto del género masculino, sin embargo, un mayor número de hombres presenta niveles muy altos de estrés en comparación con las mujeres. No obstante, la presencia de niveles altos o muy altos de estrés prevalece en el género femenino (39,29%) en comparación con el masculino (27,98%). Por consiguiente, en términos generales las mujeres presentan niveles más elevados de estrés en comparación con los hombres, aunque existe un mayor número de hombres que experimentan niveles muy altos de estrés en comparación con mujeres que se encuentran en esa misma categoría.

Los estudios sobre la vivencia del estrés en relación con el género han atribuido la diferencia entre los niveles de estrés de hombres y mujeres a diversos motivos, uno de los más patentes en culturas latinoamericanas son los relacionados con los roles y estereotipos de género bajo los cuales las personas son educadas a lo largo de su vida (Segura y Pérez, 2016); el hecho

Estudio del estrés laboral

de pertenecer a un género u otro suele implicar expectativas de comportamiento en los individuos, pues la formación que reciben tanto en su familia, en la escuela y lo que perciben del contexto donde se encuentran encausa inexorablemente la conducta (Fernández, 2009). Por ejemplo, las mujeres suelen ser educadas para actuar de forma condescendiente, abnegada, pasiva y dependiente en muchas circunstancias, por tanto, fenómenos como el sexismo y la segregación se hacen manifiestos al estigmatizar el comportamiento de una mujer por no ajustarse a lo que se espera de ella, pues al ser enseñadas a ser complacientes y sumisas no está bien visto que desborden ningún tipo de sentimiento como la angustia o el estrés (Ramírez, 2001); por consiguiente, las mujeres no sólo sienten estrés, tienen además la presión de no poder experimentarlo con libertad debido a expectativas sociales que se le han impuesto. De igual forma, muchas mujeres aún tienen que alternar su actividad laboral con sus labores domésticas (Inzunza y Félix, 2019), esto genera altas cargas de estrés por las largas jornadas que implica cumplir con ambas obligaciones.

Por otra parte, los roles de género asignados a los hombres hacen que se les suela educar para ser seguros, valientes, agresivos y racionales (Segura y Pérez, 2016), se instaura en ellos una tácita obligación de provisión económica, detentando así un poder financiero, social y sexual (Bellou, 2010; Peterson, 2004); en este sentido, desde niños se les prepara e instruye para un mundo laboral cuyo éxito primordial es la productividad. No obstante, lo anterior también implica una presión para los hombres al tener que ejecutar estos roles asignados culturalmente, pues su no cumplimiento puede desencadenar sentimientos de frustración, vergüenza, fracaso, e incluso tensiones en su identidad de género (Mendieta y Cuevas, 2022).

Asimismo, se ha encontrado que las estrategias de afrontamiento al estrés (*coping*) empleadas por los individuos varían de acuerdo con su género, estas guardan relación con los

roles y estereotipos asignados culturalmente a cada uno, pues las mujeres suelen recurrir al apoyo social y al afrontamiento emocional, de este modo, buscan sustento en personas de su círculo familiar, amigos y/o compañeros de trabajo para reafirmar su valimiento como personas, esto juega un papel considerable en su seguridad y salud mental (Cabanach et al., 2013). Por otra parte, los hombres suelen utilizar estrategias de afrontamiento ligadas a la evitación del problema, rumiación excesiva al respecto del modo de oponerse al estresor y emisión no verbal del desagrado producido por este (Salgado y Leria, 2018; García et al., 2021).

Nivel socioeconómico

Tabla 17. Frecuencias de los niveles de estrés en los participantes según el nivel socioeconómico

Nivel de estrés	Estrato				
	1 (n=10)	2 (n=115)	3 (n=185)	4 (n=18)	6 (n=2)
Muy bajo	20%	27,83%	18,92%	38,89%	100%
Bajo	40%	25,22%	23,78%	27,78%	
Medio	10%	15,65%	19,46%	11,11%	
Alto	20%	12,17%	27,57%	11,11%	
Muy alto	10%	19,13%	10,27%	11,11%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Autoría Propia.

En la Tabla 17 se observa que en los estratos 1, 2, 4, y 6 la mayoría de la población presenta niveles bajos o muy bajos de estrés, no obstante, para el estrato 3 el nivel más frecuente de estrés es el alto; además se resalta la presencia de niveles altos de estrés en un quinto de la población perteneciente al estrato 1 y aproximadamente la misma proporción en individuos de estrato 2 de niveles muy altos. Por lo tanto, los mayores niveles de estrés se concentran en el estrato medio, es decir, aumentan desde el 1 hasta al 3 y empiezan a disminuir desde el 4 hasta el 6.

Estudio del estrés laboral

Las personas pertenecientes a la denominada clase media en Colombia suelen verse afectadas en gran medida por las transformaciones políticas y sociales que ha sufrido el país en los últimos años, pues la creación de reformas y modificaciones al sistema sanitario, laboral y tributarios, entre otros, generalmente incide en la actividad de las pequeñas y medianas empresas, así como en los micronegocios, añadiendo además el gran impacto que supuso la coyuntura del COVID-19 en los sectores económicos colombianos debido, entre otras cosas, a la pérdida de empleo de la clase trabajadora (Departamento Nacional de Planeación, 2021; Cuncanchón, 2020; Gama, 2016). Por otra parte, las personas que residen en estratos medios suelen tener una serie de obligaciones económicas que resultan debido al alto grado de responsabilidad e incluso preocupación por cumplirlas, entre ellas se encuentra endeudamientos, pago de estudios propios o de hijos, pago de renta por el lugar de residencia, entre otras (Barozet et al. 2021).

Antigüedad en el cargo.

Tabla 18. Frecuencias de los niveles de estrés en los participantes según el rango de antigüedad en la empresa

Nivel de estrés	Rango de Antigüedad				
	> 1 año (n=46)	1 a 5 años (n=123)	6 a 10 años (n=89)	11 a 15 años (n=43)	< 16 años (n=35)
Muy bajo	36,96%	27,64%	21,35%	18,6%	5,71%
Bajo	28,26%	29,27%	24,72%	6,98%	34,29%
Medio	21,74%	10,57%	22,47%	20,93%	14,29%
Alto	6,52%	21,95%	11,24%	39,53%	34,29%
Muy alto	6,52%	10,57%	20,22%	13,95%	11,43%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Autoría propia.

De acuerdo con lo observado en la Tabla 18, la mayoría de los individuos que han trabajado por menos de un año en la compañía (65,22%) presentan niveles bajos o muy bajos de

Estudio del estrés laboral

estrés, se evidencia además la poca frecuencia de niveles altos y muy altos en este rango de antigüedad. No obstante, si bien en los individuos que llevan de uno a cinco años los niveles que prevalecen en más de la mitad de la población (56,91%) son el bajo y muy bajo, se resalta la presencia de niveles altos de estrés en poco más de un quinto de la población.

Para la población comprendida en el rango de entre 6 y 10 años de antigüedad se evidencia que la frecuencia más alta se encuentra en el nivel bajo de estrés, seguida por el nivel medio; sin embargo, se observa la presencia de niveles muy altos de estrés en aproximadamente el 20% de la población. En los individuos que llevan de 11 a 15 años trabajando en la empresa se resalta que cerca del 40% de la población presenta niveles altos de estrés, mientras alrededor del 20% se poseen niveles medios. Finalmente, en los individuos que llevan más de 16 años en la compañía, la mayor frecuencia está en el nivel alto y bajo por igual, se resalta además la poca presencia de niveles muy bajos de estrés en este grupo poblacional.

Por lo tanto, a medida que aumenta el tiempo trabajado en la compañía aumenta el nivel de estrés experimentado, este suele alcanzar su pico en el rango de 11 a 15 años y se suele estabilizar en los años siguientes en niveles altos o medios principalmente.

El hecho de desempeñar una misma labor a lo largo del tiempo supone ciertos desafíos para el trabajador aparte de las exigencias propias del cargo, pues un periodo prolongado realizando dichas funciones puede resultar monótono para el trabajador, generando sentimientos de aburrimiento y desinterés, lo cual además repercutirá en su productividad (Fernández, 2010); tareas repetitivas y ambientes con pocas variaciones desencadenan estas sensaciones de hastío y tedio en el trabajo. Por otra parte, permanecer en un mismo cargo durante mucho tiempo puede generar sentimientos de estancamiento y frustración por no lograr un crecimiento laboral, no obstante, en muchos casos los trabajadores no prescinden de su trabajo debido a que este les

Estudio del estrés laboral

proporciona estabilidad y es su única fuente de ingreso (Alfaro, 2016; Pereyra, 2018), por consiguiente, los trabajadores que perciben posibilidades de crecimiento y desarrollo laboral tendrán una mayor motivación y compromiso con su trabajo, lo cual supone un subsecuente beneficio para la organización. En este sentido es menester que en concordancia con sus objetivos organizacionales, las empresas garanticen condiciones que le permitan sus miembros tener una adaptación creativa al trabajo, por ejemplo, permitir modificaciones tanto en los ciclos de trabajo como en el espacio diseñado para los puestos, permitir el contacto entre trabajadores para fortalecer vínculos laborales y sociales, asegurar que se reciba una adecuada retroalimentación y reconocimiento por la labor desempeñada, atribuir nuevas funciones que resulten estimulantes o, en su defecto, buscar esto en las funciones existentes, entre otras (Ministerio del Trabajo, 2016). Estas acciones fomentan sentimientos de satisfacción y agrado por la labor realizada, así como permiten un pleno desarrollo laboral, personal y social del trabajador (Merilla, 2003).

Jornada laboral

Tabla 19. Frecuencias de los niveles de estrés en los participantes según la jornada laboral

Nivel de estrés	Jornada				
	8 horas (n=185)	9 horas (n=46)	10 horas (n=74)	11 horas (n=12)	12 horas (n=19)
Muy bajo	29,73%	19,57%	13,51%	16,67%	21,05%
Bajo	28,11%	23,91%	24,32%	8,33%	21,05%
Medio	17,3%	15,22%	21,62%	0%	19,53%
Alto	15,14%	28,26%	24,32%	25%	36,84%
Muy alto	9,73%	13,04%	16,22%	50%	10,53%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Autoría propia.

A partir de lo presentado en la Tabla 19, es posible inferir que una mayor duración de la jornada laboral diaria puede suponer la presencia de mayores niveles de estrés, pues más de la

Estudio del estrés laboral

mitad de la población de los individuos que trabajan 8 horas (57,84%) poseen niveles de estrés bajos o muy bajos. La población que trabaja 9 y 10 horas comparte su máxima frecuencia en niveles altos de estrés, mientras que la mitad de los individuos que trabajan 11 horas presentan niveles muy altos de estrés. Se observa un crecimiento en el nivel muy alto de estrés a medida que aumenta el número de horas entre 8 y 11. Por otra parte, la mayor frecuencia en individuos que trabajan 12 horas se encuentra en los niveles altos de estrés.

Las jornadas laborales extensas no sólo causan improductividad en el trabajo debido al agotamiento de los colaboradores, sino también desencadenan sentimientos de angustia, preocupación y enfermedades derivadas del estrés laboral experimentado (Suárez et al., 2020). El empleo de horas extra por parte de los trabajadores suele usarse para tener un ingreso extra, o bien cuando es necesario por la carga de trabajo, no obstante, su uso excesivo perjudica la conjugación de la vida laboral con la vida personal de los empleados, pues restringe su tiempo de ocio, así como dificulta el desarrollo de hábitos de vida saludables (Unión General de Trabajadores, 2021). Además, que los trabajadores recurran constantemente al uso de horas extras impacta el fomento del empleo para los miembros de una sociedad, pues se evita contratar nuevo personal mientras se deteriora la salud mental y el rendimiento del antiguo; en este sentido estrategias como la creación de turnos de medio tiempo, vespertinos, nocturnos y/o de fines de semana, aumento de los tiempos de descanso y fortalecimiento de las pausas activas pueden favorecer la productividad y la salud de los trabajadores (Campa y Negrete, 2020).

Formato en relación con el Género

Tabla 20. *Frecuencias de los niveles de estrés en los participantes según el formato aplicado en relación con el género.*

	Género y Formato
--	-------------------------

Nivel de estrés	<i>Hombres A</i> (n=45)	<i>Mujeres A</i> (n=64)	<i>Hombres B</i> (n=123)	<i>Mujeres B</i> (n=104)
Muy bajo	31,11%	9,38%	28,46%	24,04%
Bajo	26,67%	21,88%	26,02%	26,92%
Medio	17,78%	15,63%	16,26%	18,27%
Alto	13,33%	39,06%	13,01%	21,25%
Muy alto	11,11%	14,06%	16,26%	9,62%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Autoría propia.

La información mostrada en la Tabla 20 permite complementar y explicar con mayor profundidad lo abordado en la descripción de la Tabla 16, pues basándose en el formato aplicado por los individuos se realizó una discriminación respecto del género, obteniendo así cuatro categorías. Allí se evidencia que más de la mitad de los hombres con cargos directivos (57,58%) presenta niveles de estrés bajos o muy bajos, mientras que cerca del 40% de las mujeres con el mismo tipo de cargos presenta niveles altos de estrés.

Por otra parte, si bien poco más de la mitad de las mujeres con cargos auxiliares y operativos (50,96%) presentan niveles de estrés bajos y muy bajos, cerca del 40% oscila entre niveles altos y medios. En cuanto a los hombres con cargos operativos y auxiliares se observa que más de la mitad de la población (54,48%) posee niveles de estrés bajos y muy bajos, aunque se resalta una diferencia en los niveles muy altos de estrés en relación con las mujeres con este mismo tipo de cargos.

Por consiguiente, esta tabla permite corroborar que las mujeres suelen presentar mayores niveles de estrés, añadiendo que ocurre principalmente en aquellas que desempeñan cargos directivos; asimismo, constata que un mayor número de hombres pueden llegar a experimentar niveles muy altos de estrés en comparación con las mujeres, agregando que esto ocurre principalmente en aquellos que desempeñan cargos auxiliares y operativos.

El estrés laboral experimentado por mujeres que ostentan cargos directivos puede estar ligado por una parte, al ya abordado problema de la articulación entre las responsabilidades laborales y domésticas debido a las designaciones culturales según el género, y por otra parte puede verse influido por factores como la sensación de no ser reconocidas como figuras de autoridad dentro de la organización (Ergeneli et al., 2009; Lambert et al., 2010). Los cargos directivos en las organizaciones son mayormente ocupados por hombres, en el año 2021 un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo encontró que sólo el 15% de cargos directivos son ocupados por mujeres en América Latina (2021), en este sentido, dentro de las organizaciones las mujeres directivas pueden ser objetos de percepciones por parte de sus miembros que las definen como incompetentes para su cargo o en las que no se les atribuye la autoridad que efectivamente poseen (Fombellida et al., 2022). En algunos casos las mujeres que ocupan puestos directivos suelen autoexcluirse dentro de una organización (Carrillo, 2017, citado en Fombellida et al., 2022) esto agudiza una competitividad entre el género femenino cuyo único resultado es la perpetuación de la discriminación hacia mujeres con este tipo de cargos. De igual forma, al utilizar generalmente estrategias de afrontamiento de carácter emocional ante situaciones estresantes, las mujeres pueden experimentar altos niveles de estrés debido al alto grado de responsabilidad que implican sus funciones de liderazgo, dirección y garantía de resultados del área o personal que manejan (Fernandes et al., 2009, citados en Ramos y Jordão, 2014).

En cuanto al género masculino, aquellos individuos que ostentan cargos con funciones operativas, auxiliares y/o asistenciales pueden verse afectados por altos niveles de estrés ya que diversos estudios han demostrado que algunos estresores para los hombres son: la falta de control sobre las condiciones laborales, la escasa orientación al logro y las pocas posibilidades de tener

un crecimiento o desarrollo dentro de la organización (Gómez, 2012; Mendoza et al., 2007, Morash et al., 2006); en este sentido, el sentirse estancados en ese tipo de cargos y no poder acceder a unos directivos con el fin de lograr un mayor nivel de autonomía puede resultar un estresor para este grupo poblacional dentro de las organizaciones.

Discusión

La pregunta de investigación que orientó el desarrollo del presente estudio es: ¿Cuál es la asociación entre los niveles de estrés laboral y variables sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia?, la población estuvo compuesta por 336 trabajadores, a los cuales se les aplicó un instrumento diseñado para la evaluación del estrés así como un registro donde los participantes consignaron información concerniente a aspectos individuales, sociales, demográficos y laborales.

En primer lugar, se obtuvo una asociación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el género ($\chi^2=,007$), pues las mujeres presentan niveles más altos que los hombres, dichos niveles son patentes especialmente en trabajadoras que ocupan cargos directivos; lo anterior dista de lo hallado en estudios como el de Loosemore y Waters (2004) donde se encontró que los hombres presentan niveles de estrés ligeramente superiores, mostrando puntuaciones más elevadas que las mujeres en áreas como la toma de decisiones e implicaciones de los errores, esto ocurre normalmente en hombres que poseen un poder jerárquico; no obstante, en dicho estudio existe un mayor número de hombres que desempeñan cargos directivos en comparación con las mujeres, mientras que en la presente investigación existe mayor presencia del género femenino en ese tipo de cargos. Asimismo, en el estudio desarrollado por Bocchino et al. (2003) los hombres obtuvieron puntuaciones más altas en cuanto al nivel de estrés, aun cuando se reconoce que para las mujeres existe una fuente adicional de

Estudio del estrés laboral

estrés constituida por la articulación entre la responsabilidad asignada sobre las labores del hogar y su vida laboral; no obstante allí las trabajadoras expresaron sentir un apoyo por parte de la organización en el manejo de ambas ocupaciones, lo cual mitiga en gran medida los niveles de estrés laboral. De acuerdo con Inzunza y Félix (2019) dicha alternancia entre lo familiar y laboral persiste en la cotidianidad de las mujeres, por consiguiente, es menester que las organizaciones ofrezcan condiciones que faciliten a sus colaboradoras la conjunción de esas dos actividades, pues trabajos flexibles y políticas empresariales que permitan esto aumentan la satisfacción en el trabajo y aplacan el padecimiento de estrés (Álvarez y Gómez, 2011; Scandura y Lancau, 1997).

De igual forma, el estudio realizado por Makhbul y Hasun (2011) donde se evaluó a más de mil trabajadores del sector privado y público en Malasia encontró que no existen diferencias significativas entre los niveles de estrés de hombres y mujeres, sin embargo los participantes de dicha investigación fueron trabajadores que se encontraban desempeñando un mismo cargo (*staff* de apoyo en dichas organizaciones); en la presente investigación se evaluó dos tipos de cargos: operativos-auxiliares y directivos, esto permite explicar la disparidad de los niveles de estrés laboral entre hombres y mujeres, pues como se mencionó en el párrafo anterior las mujeres que ocupan puestos directivos presentan mayores niveles de estrés, aunque también existe una desemejanza en los cargos operativos, ya que un mayor número de hombres presenta niveles muy altos de estrés en comparación con las mujeres. Del mismo modo, el estudio conducido por Martocchio y O'Leary (1989) encontró que no existen diferencias entre los niveles de estrés ocupacional entre hombres y mujeres, allí sugieren factores que pueden moderar la vivencia del estrés para ser estudiados en posteriores investigaciones, entre ellos se encuentran el estado civil y el status dentro de la organización; no obstante, en el presente estudio se encontró que el tipo de cargo *per se* (sin tener en cuenta el componente del género) y el estado

Estudio del estrés laboral

civil no son variables que tienen una asociación estadísticamente significativa con los niveles de estrés laboral.

Por otra parte, la asociación entre el género y el nivel de estrés obtenida en la presente investigación son congruentes con lo planteado por Ramos y Jordão (2014) acerca del género como uno de los factores moduladores de la experiencia del estrés en trabajadores, añadiendo que suele darse debido a los roles asignados culturalmente, pues existen imaginarios y expectativas que prescriben la forma como un hombre o una mujer se comporta y afronta los estresores que se le presentan en su cotidianidad, en este caso, en el entorno laboral. De igual forma, los resultados en investigaciones como la de Antoniou et al. (2006), Liu et al. (2008), Borja et. al (2017) y Garcés et al. (2023) complementan la idea de que los mayores niveles de estrés en mujeres están relacionados con las expectativas sociales, conflictos interpersonales, poco apoyo de las organizaciones para desarrollar adecuadamente sus funciones, sentimiento de sobrecarga laboral y agotamiento emocional, lo cual a su vez está relacionado con las estrategias de afrontamiento o *coping* que suelen ser más utilizadas por el género femenino, donde la emoción es un factor prominente en dicho proceso (Cabanach et al., 2013).

En el presente estudio se encontró una asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel socioeconómico de los participantes ($\chi^2=,046$), donde el estrato 3 es el más afectado por dicho flagelo. Estos resultados difieren de lo encontrado por Gómez et al. (2022) realizado en México a personal de la salud, donde se encontró que los individuos pertenecientes a un nivel socioeconómico alto presentan mayores niveles de estrés laboral que los sujetos con nivel socioeconómico medio. Por otra parte, lo obtenido en la presente investigación coincide con hallazgos del estudio de Mola et al. (2019), en donde se encontró que ciudadanos argentinos de niveles socioeconómicos bajos y medios reportaron mayores índices de estrés que los

Estudio del estrés laboral

pertenecientes a niveles altos; no obstante, para efectos del presente estudio es menester considerar la variable sociocultural en Colombia, pues esta tiene particular incidencia en los niveles de estrés en la población de nivel socioeconómico medio debido a las diversas coyunturas y acontecimientos políticos y económicos (Gama, 2016), por tanto, ulteriores investigaciones acerca de dicha relación aportarían al conocimiento sobre el estrés laboral en la sociedad colombiana.

En cuanto a las variables ocupacionales, los resultados obtenidos al respecto de la jornada laboral como factor asociado con los niveles de estrés laboral ($\chi^2=,005$) acentúan lo encontrado en estudios como el de Cháidez y Barraza (2018) y Rodríguez et al. (2021), donde igualmente se encontró una asociación entre esas dos variables, señalando que dicha percepción de estrés se atribuye a una mayor carga de trabajo, lo cual deviene en un inevitable agotamiento físico y supone un impacto en la salud mental. No obstante, la investigación realizada por Aliaga (2019) no encontró asociación significativa entre la jornada y el estrés laboral, pues los trabajadores evaluados perciben una compensación en términos de días libre que les permite compartir con sus familias, así como dedicar tiempo a la atención de asuntos personales; además, allí se evidenció un apoyo social entre los propios trabajadores, lo cual modera considerablemente el estrés experimentado. En relación con los resultados del presente estudio, se resalta la necesidad de retribuir a los trabajadores con tiempos de descanso para prevenir la extenuación y el desgaste laboral, esto además les facilita contar con espacios para compartir con sus familias, así como la posibilidad de realizar actividades de ocio, pues a causa de las extensas jornadas laborales se puede percibir una insuficiencia del tiempo para dedicarse a otras actividades que constituyan fuente de satisfacción personal o contar con la posibilidad de descansar y recuperarse física y mentalmente del trabajo (Campa y Negrete, 2020); de igual forma, la organización debe facilitar

Estudio del estrés laboral

estrategias de interacción entre los trabajadores para que estos representen fuentes de apoyo social entre sí, fortaleciendo los vínculos laborales y personales durante todo el tiempo que departen en el trabajo (Ministerio del Trabajo, 2016).

Los resultados del presente estudio sobre la asociación entre los niveles de estrés laboral y la antigüedad en el cargo desempeñado ($\chi^2=,000$) concuerdan con los hallazgos en estudios como los de Piñeiro (2013), Ranchal y Vaquero (2008), Castillo et al. (2014) y Jenaro et al. (2007), donde se encontró relaciones directamente proporcionales entre el tiempo trabajado en las organizaciones y el nivel de estrés allí experimentado; esta asociación es atribuida a factores como la implicación física y psicológica que supone estar mucho tiempo desempeñando un cargo, lo demandante que puede resultar la atención a clientes o usuarios, la constante interacción con otro personal de la organización, la adaptación a nuevos miembros que traen consigo prácticas novedosas que resultan desafiantes, y la repetitividad en las tareas. Sin embargo, los resultados de la presente investigación discrepan de lo hallado por estudios como el de Aliaga (2019), Weinberg y Gould (2007) y Pavlakis et al. (2010), donde se argumenta que el hecho de llevar mayor tiempo en una compañía debe implicar el desarrollo de estrategias de afrontamiento efectivas ante las diversas situaciones que ocurren en el trabajo; en este sentido, el conocimiento adquirido al desempeñar un cargo debería facilitar una subsecuente adquisición de herramientas para lidiar con las funciones correspondientes y adaptarse de una forma creativa a las necesidades laborales, con el fin de evitar caer en la monotonía y desinterés por el trabajo (Fernández, 2010). Del mismo modo, la investigación realizada por Pedraza y Díaz (2020) encontró que los trabajadores que se encuentran en el rango de antigüedad de entre 1 y 10 años en la empresa presentan mayores niveles de estrés en comparación con colaboradores que llevan más de ese tiempo; en el presente estudio se encontró que en la población que lleva de 11 a 15

Estudio del estrés laboral

años en la empresa más de la mitad de individuos presentan niveles altos o muy altos de estrés laboral, mientras que en los colaboradores que tienen de 1 a 5 y de 6 a 10 años de antigüedad esos niveles están presentes en poco menos de un tercio de la población.

Dentro de las variables sociodemográficas que no presentaron asociación estadísticamente significativa se encuentra la edad ($\chi^2=,673$), esto disiente de lo encontrado por Ahola et al. (2008) donde se concluye que las personas más jóvenes suelen presentar mayores niveles de estrés, no obstante, lo anterior está sujeto en gran medida al nivel de adaptación que tengan los trabajadores a cada uno de los puestos de trabajo. Asimismo, Sandín (2003) encontró que estar en una unión conyugal o marital puede implicar menores niveles de estrés para los individuos debido al apoyo emocional que representa la pareja o familia, sin embargo, en el presente estudio el estado civil de los participantes no demostró tener una asociación estadísticamente significativa con los niveles de estrés ($\chi^2=,895$), en este sentido, la percepción de apoyo que los trabajadores tienen está relacionada con otros aspectos dentro de los cuales no está necesariamente el tener o no una vida marital. Al respecto del nivel de estudios, los resultados de la presente investigación comulgan con los de la realizada por Borja et al. (2017) donde se encontró que la formación académica no tiene especial incidencia en la vivencia del estrés laboral por parte de los trabajadores ($\chi^2=,125$), de este modo, la adaptación a un cargo no sólo depende de los conocimientos sino de factores como la apropiación de la cultura organizacional, a la tarea y al ambiente de trabajo, entre otros (Vallejo, 2011). Además, los resultados obtenidos en estudios como el de Montoya (2016) y Parra et al. (2022) son congruentes con los del presente estudio en lo atinente a la relación entre los niveles de estrés y el tipo de vivienda, ambas variables no presentan una asociación estadísticamente significativa ($\chi^2=,072$), aun cuando existen diferencias en los gastos y responsabilidades por residir en

Estudio del estrés laboral

arriendo, vivienda familiar o propia (Barozet et al. 2021). En cuanto al número de personas que dependen económicamente, en el presente estudio se encontró que esto no tiene una relación significativa con los niveles de estrés laboral ($\chi^2=,372$), lo anterior concuerda con lo hallado por Weinberg y Gould (2007), Ramos et. al (2019) y Blanco (2004), en donde tampoco se encontró asociación entre estas dos variables, aunque se menciona el especial impacto que tiene el número de hijos en las trabajadoras, pues debido a los roles y estereotipos sociales son ellas quienes suelen ser las cuidadoras principales, lo cual supone una carga adicional además de la laboral.

En lo concerniente a las variables ocupacionales, los resultados del presente estudio coinciden con lo hallado en el estudio de Angulo et al. (2014) en donde se evidencia que el nivel jerárquico no resulta determinante en los niveles de estrés experimentados por los trabajadores, de este modo, la ostentación de cargos de jefatura o cargos operativos no representa una diferencia significativa en el estrés laboral de los colaboradores ($\chi^2=,128$), aun cuando existen factores como la responsabilidad y presión que implica ocupar cargos altos al tener que administrar personal y tener que responder por resultados de un equipo de trabajo (Naranjo y González, 2012). El estudio realizado por Aguilera et al. (2019) encontró que los salarios variables pueden afectar los niveles de estrés, especialmente cuando estos se establecen con base en objetivos individuales, no obstante, en el presente estudio no se encontró asociación estadísticamente significativa entre el tipo de salario y los niveles de estrés laboral ($\chi^2=,991$). Si bien para los participantes que cuentan con un sueldo compuesto por una parte fija y otra variable existen metas individuales que deben cumplirse para obtener mayores ganancias, la percepción del estrés no dista en comparación con los colaboradores cuyo estipendio es únicamente fijo; factores como la cooperación y formación de equipos de trabajo previenen circunstancias como la competitividad y la tensión que suponen el logro de los objetivos

Estudio del estrés laboral

asignados a los trabajadores por parte de la organización (Barrios, 2007). Por último, en el presente estudio no se encontró relación significativa entre los niveles de estrés laboral y el departamento de la empresa al que se pertenece ($\chi^2=,340$), sin embargo, de acuerdo con lo concluido por estudios como los de Mogollón et al. (2018), García (2017) y Torres et al. (2020), circunstancias como la atención al público en el caso del área comercial, procesos administrativos prolongados y rutinarios a cargo del personal administrativo, y la falta de destreza para el desarrollo de cargos auxiliares y operativos son factores que alteran el desempeño y pueden ser fuente de estrés; por consiguiente, es menester que la organización desarrolle estrategias preventivas y/o interventivas para impactar en dichos elementos.

Conclusiones

El presente estudio tuvo por objetivo principal describir la asociación entre los niveles de estrés laboral y características sociodemográficas y ocupacionales en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia; en este sentido, se encontró que en una organización donde los niveles promedio de estrés laboral se sitúan en medio, existen asociaciones entre estos y algunas de las variables evaluadas en la población.

En cuanto a las variables sociodemográficas, se encontró que las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral en comparación con los hombres, esta diferencia se acentúa en quienes ostentan cargos con funciones directivas dentro de la organización, pues las mujeres que ocupan dichos puestos demostraron los mayores niveles de estrés. Asimismo, el estrato socioeconómico de los participantes mostró ser una variable que se asocia con el nivel de estrés laboral experimentado, de este modo, los individuos pertenecientes al estrato 3 presentan los niveles de estrés más altos en comparación con participantes que hacen parte de otros estratos.

En lo concerniente a las variables ocupacionales, la antigüedad en la empresa demostró tener asociación con los niveles de estrés laboral, pues se evidenció un incremento progresivo en dichos niveles a medida que aumenta el tiempo trabajado en la compañía, alcanzando los niveles más altos en el rango de 11 a 15 años de permanencia en la organización. Del mismo modo, una jornada laboral prolongada constituye un estresor considerable en la vivencia del estrés laboral de la población, pues entre más extensa es esta se registran mayores niveles de estrés.

Por lo tanto, los niveles de estrés laboral observados en la población del presente estudio están mediados, entre otros aspectos, por variables que atañen tanto factores individuales y sociales, así como propios del cargo que desempeñan, sus funciones y su rol dentro de la cultura organizacional donde se encuentran inmersos.

Aportes, Alcances, Limitaciones y Sugerencias

La presente investigación supone un aporte a la línea de investigación *Psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo* perteneciente a la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, pues los principales intereses de esta se encauzan hacia el estudio de los diversos entornos laborales y los diferentes fenómenos que allí suceden, con el fin de conocer la realidad actual del trabajo y la forma en que se puede aportar a esta desde la psicología organizacional y del trabajo (Universidad Santo Tomás, 2022); de este modo, en el presente estudio se abordó uno de los fenómenos más comunes que afectan a la población laboralmente activa como lo es el estrés laboral (Patlán, 2019), demostrando que es un padecimiento aún presente en los trabajadores y cuya vivencia está moderada por elementos individuales, organizacionales y socioculturales que deben ser considerados para su comprensión y el desarrollo de estrategias para su intervención en las empresas. De igual forma, en concordancia con los objetivos propuestos para la actividad investigativa del grupo *Psicología*,

Estudio del estrés laboral

Salud, Trabajo y Calidad de Vida de la facultad mencionada anteriormente, en la presente investigación se sugieren estrategias para impactar estresores que se hallan en el entorno laboral de los trabajadores, los cuales afectan su calidad de vida (Universidad Santo Tomás, 2022); dichas estrategias están relacionadas con medidas como la flexibilidad horaria, modificaciones de los puestos de trabajo y sus ciclos, apoyo social entre los miembros de la organización, entre otras.

Por otra parte, se hizo una contribución a la rama de la psicología organizacional y del trabajo que está enfocada en el estudio del estrés ocupacional y su relación con los factores de riesgo psicosocial, pues se amplió el conocimiento acerca del vínculo que existe entre el estrés y un entramado de elementos que envuelven el trabajo, tanto características intrínsecas de este, como elementos individuales, culturales y socioeconómicos del trabajador que guardan relación con su actividad laboral y constituyen con frecuencia estresores para este (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El aporte a la población del presente estudio consistió en una serie de sugerencias de acción para impactar los niveles de estrés laboral presentes en la organización, de acuerdo con los resultados obtenidos que muestran las variables y elementos que deberían ser considerados para dar inicio un proceso de intervención por parte del Departamento de Gestión Humana y el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual forma, el impacto social del presente estudio invita a seguir profundizando en elementos como las diferencias de género y clase social al abordaje de la comprensión del estrés laboral, pues aún persisten en una realidad laboral que debería propender por condiciones equitativas y justas para sus integrantes.

En cuanto a las limitaciones de la presente investigación, por una parte, se reconoce que al haber sido una medición tomada en una empresa, su cultura organizacional puede influir en los

Estudio del estrés laboral

resultados, pues esta supone una serie de creencias, valores y formas de interacción que comparten los miembros de una organización (Chiavenato, 1993, citado en Mena, 2019); por consiguiente, en otra compañía con una cultura organizacional considerablemente distinta, los resultados podrían variar. Del mismo modo, si bien se contó con la mayor cantidad posible de población en dicha empresa, sería pertinente realizar estudios similares a este en dos o más empresas del sector comercial, con el fin de obtener resultados significativos y generalizables en empresas que compartan esa característica.

Teniendo en cuenta que la aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en el marco de un proceso preceptivo de evaluación de factores de riesgo psicosocial (por normatividad colombiana), pueden haber existido sesgos en las respuestas de algunos participantes; no obstante, en el momento de la aplicación se mencionó que la medición era plenamente voluntaria y se garantizó la confidencialidad de la información obtenida. Por otra parte, en relación con la variable nivel socioeconómico, cerca del 90% de la población pertenece a estratos 2 o 3. Si bien se contó con individuos de estratos 1, 2, 4 y 6, el número total de estos participantes representa un porcentaje reducido de la población (9%); asimismo, no se registró ningún individuo de estrato 5 y existen seis sujetos que refirieron no saber a qué nivel socioeconómico pertenecen, por tanto, su participación no fue tomada en cuenta para el estudio.

Finalmente, a lo largo de la presente investigación se resalta la aparición de elementos complementarios o relacionados al estudio del estrés laboral, tanto de lo obtenido en los resultados como en la revisión de literatura y antecedentes investigativos, los más relevantes fueron las estrategias de afrontamiento al estrés y el apoyo social recibido por parte de la organización; en ese sentido, resultan pertinentes preguntas de investigación para futuros estudios como: ¿Cuál es la relación entre los niveles de estrés laboral y el apoyo social percibido

Estudio del estrés laboral

por trabajadores de la organización?, ¿Qué estrategias de afrontamiento al estrés son utilizadas por trabajadores con altos niveles de estrés laboral?, y ¿Qué percepción tienen los trabajadores acerca de la efectividad de las estrategias de afrontamiento al estrés laboral que utilizan?

Asimismo, de acuerdo con la diferencia obtenida en los niveles de estrés laboral de acuerdo con el género y el nivel socioeconómico, puede profundizarse en el tema con preguntas de investigación como: ¿Cómo se comprende la experiencia del estrés laboral en mujeres con cargos directivos?, y ¿Qué factores culturales y socioeconómicos afectan la vivencia del estrés laboral en trabajadores? A partir de estas preguntas se puede continuar con la proliferación del conocimiento acerca de uno de los grandes flagelos que afectan a los trabajadores en la actualidad, el estrés laboral.

Referencias

- Acero, J. (2020). *Factores Psicosociales que Influyen en la Calidad de Vida de los Docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Antonio Nariño* [Trabajo de Grado, Universidad Antonio Nariño]. Archivo digital.
<http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4912>
- Aguilera, H., Ramírez, E. y Torres, R. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 342-348.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500342
- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., y Lönnqvist, J. (2008) Burnout in relation to age in the adult working population, *Journal of Occupational Health*, 50(1), 362-365.
<http://dx.doi.org/10.1539/joh.M8002>
- Albanesi, R. (2015). *Historia reciente del trabajo y los trabajadores*. *Trabajo y Sociedad*, 25(1), 387-403. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387341101022.pdf>

Estudio del estrés laboral

Alfaro, A. (2016). *La monotonía laboral asociada a factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de remanufactura* [Trabajo de Grado, Universidad de Concepción]. Archivo digital.

<http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/2346/3/Alfaro%20Contreras.pdf>

Aliaga, L. (2019). *Relación entre estrés y jornada laboral en trabajadores de una empresa de servicios en una unidad minera en la región Cajamarca* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Archivo digital.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5573/ALIAGA_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, A. y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 89-106.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100007

Alzate, S., García, Y., Rojas, Y., Quintero, D., González, J. (2021). *El impacto del estrés laboral en el desempeño profesional del área comercial en la cooperativa Coomeva de la ciudad de Medellín, durante el período abril – junio de 2021* [Trabajo de Grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Archivo digital.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43533/smalzateg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

American Psychological Association. (2017). *Stress in America: Coping with change*.

Washington, Estados Unidos de América: American Psychological Association.

American Psychological Association. (2020). *Stress in the time of COVID-19*. Washington, Estados Unidos de América: American Psychological Association.

Estudio del estrés laboral

Angulo R., Bayona, J., y Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret*, 6(1) 351-366. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i6.1461>

Antoniou, A., Polychroni, F., y Vlachakis, A. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682–690. <https://doi.org/10.1108/02683940610690213>.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Babativa, D. (2017). *Psicología organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá, Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/326426111.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Mujeres líderes en el sector público de América Latina y el Caribe: brechas y oportunidades*. <https://publications.iadb.org/es/mujeres-lideres-en-el-sector-publico-de-america-latina-y-el-caribe-brechas-y-oportunidades>

Barozet, E., Contreras, D., Espinoza, V., Gayo, M. y Méndez, M. (2021). *Clases medias en tiempos de crisis: vulnerabilidad persistente, desafíos para la cohesión y nuevo pacto social en Chile*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47184/S2100412_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(2), 1-30. <https://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/48>

- Barrios, L. (2007). Conflicto y cooperación en el proceso de trabajo. *Espacios Públicos*, 10(20), 216-227. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602011.pdf>
- Bear, J. & Glick, P. (2017). Breadwinner bonus and caregiver penalty in workplace rewards for men and women. *Social Psychological and Personality Science*, 8(7), 780– 788. <https://doi.org/10.1177/1948550616683016>
- Bellou, V. (2010). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of gender and age. *The Career Development International*, 15(1), 4-19. <https://doi.org/10.1108/13620431011020862>
- Bengt, A. y Ekman, R. (2006). *Stress, in health and disease*. Detroit, Estados Unidos de América: Wiley-BCH.
- Blanco, G. (2004). Estrés Laboral y Salud en las Enfermeras Instrumentistas. *Revista de la Facultad de Medicina*, 27(1), 29-35. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S079804692004000100006&lng=es&tlng=es.
- Bocchino, C., Hartman, B., y Foley, P. (2003). The relationship between person-organization congruence, perceived violations of the psychological contract, and occupational stress symptoms. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 55(4), 203-214. <https://doi.org/10.1037/1061-4087.55.4.203>
- Borja, K., López, P., Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*, 3(4) ,509-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>

- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8(2):131-146.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Cabanach, R., Fariña, F., Freire, C., González, P. y Ferradás, M. (2013). Diferencias en el afrontamiento del estrés en estudiantes universitarios hombres y mujeres. *European Journal of Education and Psychology*, 6(1), 19-32.
<https://www.redalyc.org/pdf/1293/129327497002.pdf>
- Campa, R. y Negrete, A. (2020). *El derecho al trabajo y al descanso*. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6410/25.pdf>
- Carcelén, J. (2000). *El sistema de trabajo a turnos y su problemática*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Casas, D. y Guzmán, S. (2021). *Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar de los empleados de la Fundación Wanawa en el Distrito especial, turístico y cultural de Riohacha* [Tesis de Posgrado, Universidad de La Guajira]. Archivo digital.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/369/TESIS%20Post-Grado.RC%20Sindy%20Guzm%C3%A1nDayana%20Casas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1–13.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>

- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K. y Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería factores asociados: Cartagena (Colombia). *Revista Salud Uninorte*, 30(1), 34-43. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
- Cháidez, J. y Barraza, A. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes Psicológicos*, 18(2), 63-75. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/726/555>
- Cirera, O., Aparecida, E., Rueda, V. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: *Análisis de investigaciones publicadas*. *Invenio*, 15(29), 67-80. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Coduti P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Congreso de la República de Colombia (2006). *Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Congreso de la República de Colombia. (1887). *Ley 57 de 1887. Código Civil*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39535>
- Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud*

ocupacional.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (2017). *Ley 1846 de 2017. Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=82756>

Corte Constitucional de la República de Colombia. (2019). *Sentencia C-189/19. Magistrado Ponente Alejandro Linares Cantillo.*

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-189-19.htm>

Cuadrado, I. y Morales, F. (2007). Algunas claves sobre el techo de cristal en las organizaciones. *Revista de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 183-202.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317597002.pdf>

Cuncanchón, G. (2020). *El impacto negativo del COVID-19 sobre el empleo en Colombia* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Colombia]. Archivo digital.

<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/4c09781e-06b4-46f5-8e82-dc008120cbe8/content>

Estudio del estrés laboral

- Del Hoyo, M. (1997). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España. <https://www.sesst.org/wpcontent/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. (2001). The job demand-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Departamento Nacional de Planeación. (2021). *Mercado laboral en la crisis del COVID-19*. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_EMP_LEO_09_04_21_v4.pdf
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/1451
- Dio Bleichmar, E. (1985). *El feminismo espontáneo de la histeria. Estudio de los trastornos narcisistas de la feminidad*. Ciudad de México, México: Fontamara.
- Edwards, J. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *The Academy of Management Review*, 17(2), 238-274. <https://doi.org/10.2307/258772>
- Ergeneli, A., Ilsev, A. y Bayhan, P. (2009). Work-family conflict and job satisfaction relationship: the roles of gender and interpretive habits. *Gender Work and Organization*, 17(6), 679-695. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00487.x>
- Escobar, J. (2011). Riqueza de principios en bioética. *Revista Colombiana de Bioética*, 6(2), 128-138. <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189222558009.pdf>
- Ezquerro, M. y Buceta, J. (2001). Estilo de procesamiento de la información y toma de decisiones en competiciones deportivas: las dimensiones rapidez y exactitud cognitivas.

- Análise Psicológica*, 19(1), 37-50.
<https://palestraweb.com/documents/estilodeprocesamiento.pdf>
- Félix, R., García, C., y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, 64(1), 31-42.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7188504>
- Fernández L. C., Mayo, J. y Romero, Y. (2017). Concepción didáctica para la superación de directivos en contenidos de gestión del cambio organizacional. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(5), 155–166.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/676/674>
- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* [Tesis Doctoral, Universidad de León]. Archivo digital.
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/1240>
- Fombellida, M., Hernández, Y., González, Y. y Navarro, Y. (2022). *Efectos del estrés en mujeres dirigentes. Coordinación Estatal de la Misión Médica Cubana, Nueva Esparta*. CENCOMED. La Habana, Cuba.
<https://convencionsalud.sld.cu/index.php/convencionsalud22/2022/paper/viewPaper/1992>

Forbes Staff. (2022, 9 de junio). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica.

Forbes Colombia. <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>

Gama, J. (2016). *Impacto de los impuestos en la clase media colombiana*. Universidad Libre de Colombia. Cartagena, Colombia.

<https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/3sin/B4.pdf>

Garcés, Y., García, E., López, D. y Álvarez, P. (2023). Incidencia del género en el estrés laboral y burnout del profesorado universitario. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y cambio en Educación*, 21(3), 43-62. <https://doi.org/10.15366/reice2023.21.3.003>

García, C. y Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la en la institución financiera cooperativa* [Trabajo de Grado, Universidad Tecnológica de Pereira]. Archivo digital.

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/039dc4f3-0340-4fe2-8bdb-b598aafb6ef6/content>

García, F., Catrilef, M., Fuentes, Y., Garabito, S. y Aravena, S. (2021). Estrategias de afrontamiento, estrés percibido y bienestar psicológico en individuos con cefalea primaria. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 24(1), 8-18.

<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v24n1/0123-9155-acp-24-01-8.pdf>

García, L. (2017). *Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la cruz roja colombiana seccional Cesar (2016)* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Archivo digital.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18247/49763606.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gil, F. (2018). *Tratado de Medicina de Trabajo: Introducción a la salud laboral. Aspectos jurídicos y técnicos* (2da Ed.). Barcelona, España. Editorial Elsevier España S.L.
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- Gomero, R., Zevallos, E. y Llapyesan C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Revista Médica Herediana*, 17(2), 105-108.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v17n2/v17n2ce1>
- Gómez, L. (2017). *Condiciones de trabajo, riesgo y salud ambiental*. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá, Colombia.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1246/Condiciones%20de%20Trabajo%20Riesgo%20y%20Salud%20Ambiental.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, R., Saldaña, S., Orozco, M. y Rivas, B. (2022). Correlación entre estrés laboral y resiliencia en los médicos residentes de medicina familiar. *Revista mexicana de medicina familiar*, 9(3), 78-85. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2696-12962022000300078&script=sci_arttext#B13
- Gómez, V. (2012). *Cómo perciben los hombres el estrés asociado al desempeño de sus roles y su relación con la salud*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Cuernavaca, México.
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70), 171-194.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952012000300009

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 213-225. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Hayward, M., Miles, T., Crimmins, E. y Yang, Y. (2000). The significance of socioeconomic status in explaining the racial gap in chronic health conditions. *American Sociological Review*, 65(6), 910-930. <https://doi.org/10.2307/2657519>
- Henao, F. (2008). *Codificación en salud ocupacional* (2da Ed). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, M. (2014). *Administración de empresas* (2da Ed.). Jaén, España. Editorial Pirámide.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Edición). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Hincapié, J. y Medina, M. (2019). *Bioética: Teorías y principios*. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6006/1.pdf>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Inzunza, P., y Félix, G. (2019). Persistencia de los roles de género en la participación laboral de las mujeres con estudios profesionales en México. *Papeles de Población*, 25(99), 209-248. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11260181009>
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/10843/1/T31913.pdf>

- Jenaro, C., Flores, N. y González, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33770108.pdf>
- Karasek, R. Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and reconstruction of working life*. Nueva York, Estados Unidos de América: Basic Books.
- Lambert, E., Altheimer, I. y Hogan, N. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among corectional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(1), 1217-1236. <https://doi.org/10.1177/0093854810379552>
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York, Estados Unidos de América: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. y Cohen, J. (1977) *Environmental stress*. Nueva York, Estados Unidos de América: Plenum.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, apraisal and coping*. Nueva York, Estados Unidos de América: Springer.
- Liu, C., Spector, P., y Shi, L. (2008). Use of both qualitative and quantitative approaches to study job stress in different gender and occupational groups. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 357–370. <https://doi.org/10.1002/job.435>
- Loosemore, M., y Waters, T. (2004). Gender differences in occupational stress among professionals in the construction industry. *Journal of Management in Engineering*, 20(3), 126–132. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(2004\)20:3\(126\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(2004)20:3(126))
- López, J. (1997). *El salario*. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/29.pdf>

- Makhbul, Z. y Hasun, F. (2011). Gender responses to stress outcomes. *Journal of Global Management, 1*(1), 47-55.
https://www.researchgate.net/publication/254417791_GENDER_RESPONSES_TO_STRESS_OUTCOMES
- Martocchio, J. y O'Leary, A. (1989). Sex differences in occupational stress: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology, 74*(3), 495–501. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.3.495>
- Matas, A. (2011). *Introducción a la investigación en Ciencias de la Educación*. Madrid, España: Bubok Publishing. S.L. <http://www.jprades.net/wp-content/uploads/2012/11/Introduccio%C3%8Cn-a-la-investigacio%C3%8Cn-en-Ciencias-de-la-Educacio%C3%8Cn.pdf>
- Mateo, J. (2001). *La investigación educativa*. Universidad de Barcelona, Barcelona, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=894827>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28*(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. Fundación Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/>
- Mendieta, G. y Cuevas, J. (2022). Tensiones de identidad masculina en hombres sin empleo con familia. *Psicología desde el Caribe, 39*(2), 24-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21373608002>

- Mendoza, L., Olaiz, G. y Rivera, P. (2007). *Indicadores de salud con perspectivas de género*. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. Ciudad de México, México.
- Merilla, L. (2003). *Propuesta de un modelo de intervención para contrarrestar los efectos del trabajo monótono en la productividad y la salud de los empleados de revisión de la imprenta de billetes del banco de la república*. Banco de La República, Bogotá, Colombia. <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2003/propuesta-un-modelo-intervencion-para-contrarrestar-efectos-del-trabajo>
- Meurs, J. y Perrewé, P. (2011). Cognitive activation theory of stress: an integrative theoretical approach to work stress. *Journal of Management*, 37(4), 1043-1068.
<https://doi.org/10.1177/0149206310387303>
- Ministerio de Educación. (2022). *Sistema educativo colombiano*.
<https://www.mineducacion.gov.co/portal/Preescolar-basica-y-media/Sistema-de-educacion-basica-y-media/233839:Sistema-educativo-colombiano>
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales*.
https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas*

Estudio del estrés laboral

por el estrés ocupacional.

http://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Res_2646_2008.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de*

factores de riesgo psicosocial. [https://posipedia.com.co/wp-](https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf)

[content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf](https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf)

Ministerio de Salud. (1993). *Resolución 8430. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.*

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial.*

Ministerio del Trabajo. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral – “Burnout”: Protocolo de prevención y actuación.* <https://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales.* <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución 2764. por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras*

disposiciones.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/resolucion_mtra_2764_2022.pdf

Mogollón, E., Ríay, C. y Toquica, J. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia* [Trabajo de Grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Archivo digital.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/39039/Estres%20y%20Resiliencia%202018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Mola, D., Correa, P., y Reyna, C. (2019). Explorando las relaciones entre el estrés y la situación económica en ciudadanos de Córdoba, Argentina. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2), 251-256.

https://www.redalyc.org/journal/679/67962600006/html/#redalyc_67962600006_ref6

Molina, N. (2013). La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. *Revista Colombiana de Bioética*, 8(2), 18-37.

<https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Neiva, Colombia.

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-delainvestigacion.pdf>

Montalvo, J. (1997). La vejez y el envejecimiento desde la perspectiva de la síntesis experimental del comportamiento. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 29(3), 459-473. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80529304.pdf>

- Montoya, B. (2016). *El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín*. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia.
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3124/Montoya_Marin_Blanca_Doris_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morash, M., Haarr, R., y Kwak, D. (2006). Multilevel influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22(1), 26-43.
<https://doi.org/10.1177/1043986205285055>
- Naranjo, R., y González, M. (2012). Habilidades gerenciales del líder en las medianas empresas de la región caribe colombiana. *TEACS 10*(1), 25-36.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736090>
- Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Obando, J. (2021). *Derecho Laboral* (3ra. Ed). Bogotá, Colombia: Editorial Temis.
- Oblitas, L. (2006). *Psicología de la Salud y calidad de vida* (2 Ed.). Ciudad de México, México: Thomson.
- Ojeda, C. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional. Ciénaga, Magdalena.
https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portalIG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Estudio del estrés laboral

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *El estrés, bomba de relojería laboral*.

<https://efesalud.com/estres-bomba-relojeria-laboral/>

Ortega, J. (1999). *Estrés y trabajo*. *Revista de Medicina y Salud*, 3(1), 1-17.

<http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/estres%20y%20trabajo.htm>

Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena:*

International Journal of Good Conscience, 15(3), 1-19.

[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982017000100081&script=sci_abstract
&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S179499982017000100081&script=sci_abstract&tlng=es)

Palací, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid, España: Pearson.

Parra, J., Céspedes, L. y Pedraza, P. (2022). El trabajo en la casa y la casa en el trabajo.

Reorganización del trabajo académico durante la pandemia. *Bitácora Urbano Territorial*, 32(2), 131-143. <http://www.scielo.org.co/pdf/biut/v32n2/2027-145X-biut-32-02-131.pdf>

Pasco, M. (1986). El salario: su protección y garantía. *Derecho PUCP*, 40(1), 213-242.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6257>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-

184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-
55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)

Pavlakakis, A., Raftopoulos, V. y Theodorou, M. (2010). Burnout syndrome in Cypriot

physiotherapists: a national survey. *BMC Health Services Research*, 10(1), 63.

<http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-10-63>

- Pedraza, J., y Díaz, F. (2020). *Estrategias de afrontamiento ante situaciones laborales en profesionales de enfermería de cuatro servicios en una institución de salud en Cundinamarca en el periodo 2020-I*. Universidad El Bosque. Bogotá, Colombia.
<https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/9027/Ok.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Peiró, J., y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Madrid, España: Eudema.
- Peña, L. y Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencias y Sociedad*. 32(4). 645-667.
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87032406.pdf>
- Pereyra, M. (2018). *Propuesta de un plan de carrera en el área de Finanzas de una Empresa* [Trabajo de Grado, Universidad de la Defensa Nacional]. Archivo digital.
<https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/2222/1/Proyecto%20de%20Grado%202018%20Maria%20Fernanda%20Pereyra.pdf>
- Pérez, M., y Yanguas, J. (1998). Dependencia, personas mayores y familias de los enunciados a las intervenciones. *Anales de Psicología*, 14(1), 95–104.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/31301>
- Peterson, M. (2004). What men and women value at work: implications for workplace health. *Gender Medicine*, 1(2), 106-124. [https://doi.org/10.1016/S1550-8579\(04\)80016-0](https://doi.org/10.1016/S1550-8579(04)80016-0)
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412013000300008

Estudio del estrés laboral

- Porras, N. (2012). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología Social "Poiésis"*, 12(24), 1-14.
<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/519/485>
- Presidencia de la República de Colombia. (1970). *Decreto 1260 de 1970. Por el cual se expide el estatuto del registro del estado civil de las personas.*
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/decreto_1260_de_1970.pdf
- Presidencia de la República de Colombia. (2014). *Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>
- Ramírez, V. (2001). Mujer, trabajo y estrés. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 1(2), 58-74. <https://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012c.pdf>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 8-22. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400708.html>
- Ramos, V., y Jordão, F. (2014). Gender and occupational stress: Similarities and differences according to risk factors and coping mechanisms. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 218–229.
https://www.researchgate.net/publication/286449454_Genero_y_Estres_Laboral_Semejanzas_y_Diferencias_de_Acuerto_a_Factores_de_Riesgo_y_Mecanismos_de_Coping
- Ranchal, A. y Vaquero, M. (2008) Burnout, variables fisiológicas y antropométricas. Un estudio en el profesorado. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(210), 47-55.
<http://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2008000100007>

- Rivadeneira, J., De La Hoz, A. y Barrera, M. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19/19>
- Rodríguez, L., Useche, C. y Camacho, R. (2021). *Investigación documental sobre la relación entre la jornada laboral y estrés en docentes en Latinoamérica* [Trabajo de Grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Archivo digital.
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13525/1/TE.RLA_Rodr%C3%ADguez Laura-UsecheCindy-CamachoRosa_2021](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13525/1/TE.RLA_Rodr%C3%ADguez%20Laura-UsecheCindy-CamachoRosa_2021)
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2011000500006
- Salgado, J. y Leria, F. (2018). Estrategias de afrontamiento al estrés y síntomas patológicos en universitarios ante un desastre siconatural de aluvión de barro. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 21(1), 170-182.
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/10/886324/acp_v21n1_08-esp.pdf
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157.
<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

- Sarsosa, K., Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Scandura, T. y Lankau, M. (1997). Relationships of gender, family responsibility and flexible work hours to organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*. 18(1), 377-391. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199707\)18:4](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199707)18:4)
- Segura R. y Pérez, I. (2016) Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicológicas*, 36(1), 105-118.
<https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, 22(1), 121-157.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S071892732010000100006&lng=es&nrm=iso
- Stellman, J. (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España.
<https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I.pdf/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac?t=1526457520818>
- Straub, R. (2007). *Health psychology. A biopsychosocial approach* (2da Ed.). Nueva York, Estados Unidos de América: Worth.
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J. y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

Torres, A., Colorado, F. y Gaviria, R. (2020). *Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá*

[Tesis de Posgrado, Universidad ECCI]. Archivo digital.

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tudón, J. (2004). La medicina del trabajo y la “salud ocupacional”. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 4(2), 45-57. <https://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2004/lm042c.pdf>

Ugualde, N. y Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de Ciencias económicas*, 31(2), 179-187.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730/11978>

Unión General de Trabajadores. (2021). *La pandemia intensifica el uso de las horas extras: el aumento recae sobre las mujeres*.

https://www.ugt.es/sites/default/files/informe_horas_extras.pdf

Universidad Santo Tomás. (2022). *Pregrado en psicología. Grupo de Investigación: Psicología, Salud, Trabajo y Calidad de Vida*. <https://usantotomas.edu.co/psicologia>

Vallejo, O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación y Sociedad*, 2(1), 171-176.

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>

- Vega, N., Sanabria, Á., Domínguez, L., Osorio, C. y Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3), 138-146. Colombia.
<https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/1068>
- Velázquez, M. (2000). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Barcelona, España: Ediciones Gestión.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo* [Tesis Doctoral, Escuela Nacional de Salud Pública]. La Habana, Cuba.
- Weinberg, R., y Gould, D. (2007). *Foundations of sport and exercise psychology*. Illinois, Estados Unidos de América: Human Kinetics.
- Wilches, C. y Barrera, M. (2007). *Derecho laboral individual*. Consejo Superior de la Judicatura.
<https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/biblioteca/m5-2.pdf>

Anexos**Anexo A. Cuestionario para la evaluación del estrés (Tercera versión).**Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS
TERCERA VERSIÓN**

Estudio del estrés laboral



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo B. Ficha de datos sociodemográficos.

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

Estudio del estrés laboral



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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

Estudio del estrés laboral



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--

Estudio del estrés laboral



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

--

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

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

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

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

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

--

Estudio del estrés laboral



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

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

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

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo C. Consentimiento informado.

Bogotá, 20 de enero de 2023

Cordial Saludo

Lina Marcela Castellanos Bermúdez, Jefe de Gestión Humana

María Alejandra Castro Maldonado, Líder en Seguridad y Salud en el Trabajo

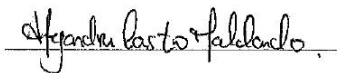
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente yo Ernesto Sandino Ahumada identificado con C.C. 1018512771, me dirijo a ustedes solicitándoles su autorización para utilizar los resultados obtenidos en la aplicación del "Cuestionario para la evaluación del estrés", provenientes de la aplicación de la Bateria de Riesgo Psicosocial que se llevó a cabo en Comercializadora Baldini SA Baldini durante los meses de julio y agosto del 2022. Esta utilización de los datos y su respectivo análisis se realizarán con fines netamente investigativos, garantizando la confidencialidad acerca de los participantes, sus familias o instituciones involucradas. Por otra parte la información será compartida únicamente con asesores del equipo de investigación del Trabajo de Grado titulado "Estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia", pertenecientes a la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás.



Lina Marcela Castellanos Bermúdez

Jefe de Gestión Humana



María Alejandra Castro Maldonado

Líder en Seguridad y Salud en el Trabajo

Anexo D. Acta de devolución de resultados.

Bogotá D.C., 4 de abril de 2023

Acta de recibido:

Devolución de resultados del Trabajo de Grado:


“Asociación entre variables sociodemográficas y ocupacionales y estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia”.

Por medio de la presente se informa que el día de hoy se ha realizado la devolución de resultados obtenidos en el trabajo de grado ***“Asociación entre variables sociodemográficas y ocupacionales y estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia”***, mediante una infografía denominada “Niveles de estrés laboral en colaboradores de Comercializadora Baldini SA Baldini”. En la socialización del producto visual se presenta una introducción, los objetivos de la investigación, los resultados obtenidos y sugerencias de acción con base en estos.

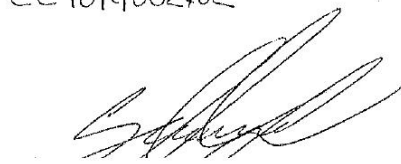
La infografía descrita anteriormente es entregada para su uso y pertenencia del departamento de Gestión Humana de Comercializadora Baldini SA Baldini.


Lina Marcela Castellanos Bermúdez

Jefe de Gestión Humana
C.C. 1019002462


María Alejandra Castro Maldonado

Líder en Seguridad y Salud en el Trabajo
C.C. 1020314202


Ernesto Sandino Anumada

Encargado de devolución de resultados
C.C. 1018512771

Anexo E. Consentimiento de tratamiento de datos.CONSENTIMIENTO INORMADO
AUTORIZACION USO DE DATOS

Yo **Juanita Charria Isaacs** identificada con cédula No 51.653.092, Psicóloga Magister en Psicología Clínica y de familia, y especialista en Gerencia en salud Ocupacional al estudiante de trabajo de grado de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, compuesto por **Ernesto Sandino Ahumada** la base de datos de las mediciones de la batería de riesgo psicosocial efectuada en la empresa Comercializadora Baldini (Bosi) en el segundo semestre del año 2022, cuya autorización se dio igualmente por parte de la organización para compartir la base de datos. Esta medición la hice yo como psicóloga experta en seguridad y salud en el trabajo, conforme lo obliga la resolución 2646 de 2008, y la resolución 2404 de 2019, en el contexto de las prácticas organizacionales realizadas por el estudiante y me comprometo a que la información utilizada para esta investigación esté sometida a reserva y confidencialidad, conforme a lo que establece la Ley 1090 de 2006, y solo será utilizada para fines investigativos para mejora de la de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

La custodia de los cuestionarios de la medición de los factores de riesgo psicosocial y de los resultados individuales de los trabajadores, efectuada, queda en cabeza de la psicóloga evaluadora, **Juanita Charria Isaacs**, de acuerdo con la resolución 2646 de 2008. Esta resolución señala que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales debe estar sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, del ejercicio de la profesión de Psicología. Esta Ley a su vez dispone como deber y obligación de los Psicólogos, mantener en sitio cerrado y con la debida custodia las historias clínicas y demás documentos confidenciales.

Dado en Bogotá, a los 18 días del mes de abril de 2023.



JUANITA CHARRIA ISAACS

cc 51.653092.

Licencia en Salud Ocupacional 1213 de 2018