

**ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN**



**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
X COHORTE MANIZALES**

---

**ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN**

**Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral  
en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia**

**CLAUDIA MILENA FLÓREZ TOBAR**

**Febrero de 2014**

**ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
X COHORTE MANIZALES**



**ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de  
MAGISTER DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**Claudia Milena Flórez Tobar**

**Director:**

**Jairo Zuluaga Soto**

**Asesores:**

**Dra .Luz Ángela Valencia**

**Dr. Wilmar Antonio Rodríguez C.**



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO

No. 282

**ASISTENTES**

Presidente de la sesión:

**JAIRO ZULUAGA SOTO**

Egresada:

**CLAUDIA MILENA FLOREZ TOBAR**

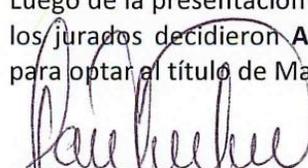
Jurados de sustentación:

**HECTOR MAURICIO SERNA GOMEZ  
LUZ ANGELA VÁSQUEZ GARCÍA  
WILLMAN RODRÍGUEZ CASTELLANOS  
ADRIANA RAMÍREZ CARDONA**

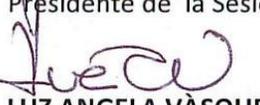
**DESARROLLO:**

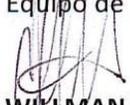
El sábado 08 de febrero de 2014, a las 10:00 a.m. en el Aula 204 de Posgrados, se llevó a cabo la sustentación del trabajo de grado elaborado por la egresada de la X Cohorte de la Maestría en Gerencia del Talento Humano, **CLAUDIA MILENA FLOREZ TOBAR**, denominado **"ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DEL CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA."**

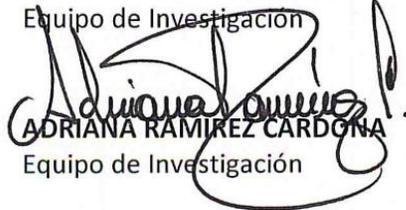
Luego de la presentación realizada por la egresada de la interrogación y discusiones pertinentes, los jurados decidieron **APROBAR** el trabajo presentado y sustentado, como requisito de grado para optar el título de Magister en Gerencia del Talento Humano.

  
**JAIRO ZULUAGA SOTO**  
Presidente de la Sesión

  
**HECTOR MAURICIO SERNA GOMEZ**  
Equipo de investigación

  
**LUZ ANGELA VÁSQUEZ GARCIA**  
Equipo de Investigación

  
**WILLMAN RODRÍGUEZ CASTELLANOS**  
Equipo de Investigación

  
**ADRIANA RAMÍREZ CARDONA**  
Equipo de Investigación

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
 <b>CAPITULO I</b>	
JUSTIFICACIÓN.....	15
 <b>CAPITULO II</b>	
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA .....	17
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	20
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	24
 <b>CAPITULO III</b>	
OBJETIVOS.....	25
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	25
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	25
 <b>CAPITULO IV</b>	
MARCO TEÓRICO .....	26
4.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS .....	26
4.1.1 Estrés laboral y su relación con los factores psicológicos de riesgo .....	28
4.1.2 Consecuencias del estrés .....	30
4.1.3 Estrés en ámbito laboral .....	31
4.1.4 Concepto de estresores .....	35
4.2 MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL .....	37
4.2.1 Modelo demanda control .....	37
4.2.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social .....	38
4.2.3 Modelo de desequilibrio – esfuerzo y recompensa .....	39

**CAPITULO V**

METODOLOGÍA.....	43
5.1 TIPO DE ESTUDIO .....	43
5.2 DISEÑO .....	43
5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ....	44
5.3.1 Instrumentos .....	44
5.3.2 Técnica.....	46
5.3.3 Población .....	47
5.3.4 Muestra .....	47
5.3.5 Procedimiento.....	47

**CAPITULO V**

ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
6.1 FASE DESCRIPTIVA .....	49
6.1.1 Ficha técnica .....	51
6.2 ANÁLISIS CORRELACIONAL DE ESTRÉS CON LAS CONDICIONES INTRALABORALES FORMA A Y B.....	55
6.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DOMINIOS INTRALABORALES FORMA A .....	56
6.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DOMINIOS INTRALABORALES FORMA B .....	57
6.5 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DIMENSIONES EXTRALABORALES .....	58
6.6 ANÁLISIS DE CORRELACIONES CONDICIONES INTRALABORAL Y ESTRÉS FORMA A Y B.....	59
6.7 ANÁLISIS DE CORRELACIONES CONDICIONES INTRALABORAL Y ESTRÉS FORMA A Y B.....	61
6.8 ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE CONDICIONES EXTRA- LABORALES Y ESTRÉS CON SIGNIFICANCIA .....	62
6.9 ANÁLISIS DE CONTINGENCIA INTRALABORAL Y ESTRÉS .....	63
6.9.1 Dominio relaciones sociales en el trabajo y estrés laboral .....	63
6.9.2 Dominio control y estrés laboral .....	67
6.9.3 Dominio demandas del trabajo y estrés laboral.....	74
6.9.4 Dominio recompensas y estrés laboral .....	84

6.10 ANÁLISIS DE TABLAS DE CONTINGENCIA CONDICIONES EXTRA- LABORAL Y ESTRÉS.....	87
6.10.1 Análisis de condiciones intralaboral y estrés laboral.....	97
6.10.2 Análisis de condiciones extralaborales y estrés.....	99
6.11 ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	100
6.11.1 Análisis descriptivo variable estrés forma A.....	100
6.11.2 Análisis descriptivo variable estrés forma B .....	102
6.11.3 Análisis descriptivo de estrés .....	103
6.12 ANÁLISIS ENFOQUE CUALITATIVO .....	104
6.12.1 Resumen de las percepciones de los trabajadores en los grupos focales y en las entrevistas semiestructuradas referente al estrés referente al estrés laboral en dimensiones intra y extralaborales.....	105
 <b>CAPITULO VII</b>	
FASE INTERPRETATIVA .....	112
7.1 ANÁLISIS DE LA DEL DOMINIO CONTROL Y ESTRÉS LABORAL- INTRALABORAL .....	112
7.2 ANÁLISIS DEMANDAS DE ESFUERZO FÍSICO Y ESTRÉS LABORAL.....	113
7.3 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSAS Y ESTRÉS LABORAL ....	114
7.4 ANÁLISIS CONDICIONES EXTRALABORALES Y ESTRÉS.....	115
 <b>CAPITULO VIII</b>	
CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO .....	117
CONCLUSIONES.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	124

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Ficha técnica de cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A y B .....	44
Cuadro 2. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral .....	45
Cuadro 3. Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera edición .....	45
Cuadro 4. Número de ítems según categoría de síntomas de estrés .....	46
Cuadro 5. Característica demográfica .....	52
Cuadro 6. Análisis descriptivo dominios intralaborales forma A .....	56
Cuadro 7. Análisis descriptivo dominios intralaborales forma B.....	57
Cuadro 8. Análisis descriptivo dominios extralaborales .....	58
Cuadro 9. Análisis de correlaciones, condiciones intralaborales y estrés forma A y B .....	60
Cuadro 10. Análisis de correlaciones, condiciones extralaborales y estrés .....	61
Cuadro 11. Análisis de correlaciones entre condiciones extralaborales y estrés con significancia.....	62
Cuadro 12. Análisis de contingencia características de liderazgo y estrés forma A .....	63
Cuadro 13. Análisis de contingencia características de liderazgo y estrés forma B .....	64
Cuadro 14. Análisis de contingencia relaciones sociales en el trabajo y estrés forma A. ...	65
Cuadro 15. Análisis de contingencia relaciones sociales en el trabajo y estrés forma B. ...	65
Cuadro 16. Análisis de contingencia retroalimentación del desempeño y estrés forma A. 66	66
Cuadro 17. Análisis de contingencia retroalimentación del desempeño y estrés forma B..67	67
Cuadro 18. Análisis de contingencia claridad de rol y estrés forma A .....	67
Cuadro 19. Análisis de contingencia claridad de rol y estrés forma B.....	68
Cuadro 20. Análisis de contingencia capacitación y estrés forma A.....	69
Cuadro 21. Análisis de contingencia capacitación y estrés forma B.....	69
Cuadro 22. Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés forma A.....	70
Cuadro 23. Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés forma B .....	71

Cuadro 24. Análisis de contingencia oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma A .....	71
Cuadro 25. Análisis de contingencia oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma B .....	72
Cuadro 26. Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma A .....	73
Cuadro 27. Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma B .....	73
Cuadro 28. Análisis de contingencia demandas ambientales y de esfuerzo físico y estrés forma A.....	74
Cuadro 29. Análisis de contingencia demandas ambientales y de esfuerzo físico y estrés forma B.....	75
Cuadro 30. Análisis de contingencia demandas emocionales y estrés forma A .....	76
Cuadro 31. Análisis de contingencia demandas emocionales y estrés forma B.....	77
Cuadro 32. Análisis de contingencia demandas cuantitativas y estrés forma A. ....	77
Cuadro 33. Análisis de contingencia demandas cuantitativas y estrés forma B .....	78
Cuadro 34. Análisis de contingencia exigencias de responsabilidad de cargo y estrés forma A.....	79
Cuadro 35. Análisis de contingencia demandas de carga mental y estrés forma A. ....	80
Cuadro 36. Análisis de contingencia demandas de carga mental y estrés forma B .....	81
Cuadro 37. Análisis de contingencia consistencia del rol y estrés forma A.....	82
Cuadro 38. Análisis de contingencia demandas de la jornada de trabajo y estrés forma A.....	83
Cuadro 39. Análisis de contingencia demandas de la jornada de trabajo y estrés forma B .....	84
Cuadro 40. Análisis de contingencia recompensas derivadas de la pertinencia... y estrés forma A.....	84

Cuadro 41. Análisis de contingencia recompensas derivadas de la pertinencia... y estrés forma B.....	85
Cuadro 42. Análisis de contingencia reconocimiento y compensación y estrés forma A.....	86
Cuadro 43. Análisis de contingencia reconocimiento y compensación y estrés forma B.	87
Cuadro 44. Análisis de contingencia tiempo fuera del trabajo y estrés forma A. ....	88
Cuadro 45. Análisis de contingencia tiempo fuera del trabajo y estrés forma B. ....	88
Cuadro 46. Análisis de contingencia relaciones familiares y estrés forma A. ....	89
Cuadro 47. Análisis de contingencia relaciones familiares y estrés forma B.....	90
Cuadro 48. Análisis de contingencia comunicación y relaciones interpersonales y estrés forma A.....	90
Cuadro 49. Análisis de contingencia comunicación y relaciones interpersonales y estrés forma B.....	91
Cuadro 50. Análisis de contingencia comunicación y relaciones interpersonales y estrés forma A.....	92
Cuadro 51. Análisis de contingencia situación económica del grupo familiar y estrés forma B.....	93
Cuadro 52. Análisis de contingencia características de la vivienda y su entorno y estrés forma A.....	93
Cuadro 53. Análisis de contingencia características de la vivienda y su entorno y estrés forma B.....	94
Cuadro 54. Análisis de contingencia influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y su relación con el estrés - forma A. ....	94

Cuadro 55. Análisis de contingencia influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con relación al estrés – forma B .....	95
Cuadro 56. Análisis de contingencia desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y estrés forma A.....	96
Cuadro 57. Análisis de contingencia desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y estrés forma B.....	96
Cuadro 58. Análisis descriptivo estrés .....	103
Cuadro 59. Resumen de las percepciones de los trabajadores en los grupos focales y en las entrevistas semiestructuradas referente al estrés laboral en las dimensiones intra y extralaborales .....	105
Cuadro 60. ....	110

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Condiciones intralaborales forma A.....	56
Gráfico 2. Condiciones intralaborales forma B.....	57
Gráfico 3. Análisis descriptivo dominios extralaborales.....	58
Gráfico 4. Condiciones intra-laborales y estrés.....	97
Gráfico 5. Análisis de condiciones extra-laboral y estrés.....	99
Gráfico 6. Estrés laboral forma A.....	101
Gráfico 7. Estrés laboral forma B.....	102

## RESUMEN

La presente investigación se efectuó dentro del Macro Proyecto de Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas empresas de producción del Centro-Occidente de Colombia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. A partir de la aplicación de los cuestionarios de la batería de instrumentos se describieron e interpretaron las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Los resultados demuestran que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo. Estos factores se lograrían mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social.

**Palabras clave:** Estrés, intralaborales, extralaborales, riesgo psicosociales, estrés laboral.

## INTRODUCCIÓN

El término estrés, se ha convertido en un lugar común en la sociedad, recurrentemente se escucha en lugares públicos expresiones tales como “Amanecí con estrés”, “Usted me estresa”, “No me quiero estresar con esto”, “Por hoy, cero estrés”. Muchos mencionan esta palabra de manera natural, quizás obviando las dimensiones que conlleva en la salud de los seres humanos.

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

Al respecto es bueno aclarar que aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración; en ocasiones resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud y en la productividad laboral.

Retomando, más allá de que el término esté “de moda” es importante analizar cómo esta enfermedad postmodernista incide significativamente en todos los ámbitos del ser humano: la familia, las relaciones sociales y afectivas, pero particularmente es factor determinante que impide un buen rendimiento a nivel laboral.

Por consiguiente es precisamente en este ámbito donde se centra esta investigación: de qué manera los factores psicosociales intra y extra laborales inciden en los niveles de estrés de los empleados de las empresas de producción del Centro Occidente de Colombia. La obra no se queda en la mera identificación e interpretación, trasciende más allá y propone estrategias a implementar a nivel directivo para minimizar los riesgos intra y extralaborales que inciden en los niveles de estrés de los trabajadores.

La investigación se ha constituido por las siguientes fases: la primera hace referencia a la aplicación de los Cuestionarios de los factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Extralaboral y el cuestionario para la Evaluación de Estrés laboral. En la segunda fase se establecen las correlaciones para determinar cómo las diferentes categorías intra y extra laborales generan estrés. En la tercera fase se aplica la técnica del grupo focal y entrevistas semiestructuradas para conocer la percepción que los trabajadores tienen sobre los factores psicosociales y su relación con el estrés. En una cuarta fase se presentan los resultados y se realiza una discusión a través de tres subfases: la descriptiva, interpretativa y de construcción de sentido en relación con los retos que tiene la gerencia del talento humano con referente a los riesgos psicosociales en las empresas, especialmente en las de producción.

## **CAPITULO I**

### **JUSTIFICACIÓN**

La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las funestas secuelas que le acompañan.

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, está con frecuencia relacionado con el trabajo y/o la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiró, 2001). Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social: 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

De ahí que se justifique el tema de investigación propuesto: en primer lugar se profundiza en la importancia de los riesgos psicosociales al interior y exterior de la organización específicamente el estrés laboral como consecuencia de factores psicosociales

(Sandin, 2002) y en segundo lugar se analiza el sentir de los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales que le generan estrés laboral.

Por otro lado, la relevancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto a estudios sobre el estrés laboral en empresas de producción en Colombia. El trabajo propuesto puede ofrecer aportes orientados a tomar mayor conciencia de los factores de riesgo psicosocial internos y externos que podrían estar afectando la vida de los trabajadores, dado que el agotamiento físico y psicoemocional puede incrementar los niveles de accidentalidad, ausentismo y desinterés en la labor, repercutiendo así en los indicadores de productividad.

Por lo anterior, la novedad de esta investigación permitirá conocer la realidad de algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, objeto de estudio, siendo un tema de interés para la academia porque confronta la teoría con la práctica y el medio socio empresarial de producción. Por otro lado será un tema que aporta al estudio de los riesgos psicosociales en el país; además las empresas podrán contar con información sobre su realidad, lo que les posibilitará hacer mejoras en sus procesos internos en materia de factores de riesgo psicosociales y estrés laboral. Sin lugar a dudas, los hallazgos que se generen a partir de esta investigación serán insumo para que, en el marco de la maestría en Gerencia del talento humano, se tengan en cuenta para posteriores investigaciones sobre la forma de intervenirlos asertivamente.

## **CAPITULO II**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo latente que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece, probablemente el riesgo psicosocial número uno, no solo en las empresas de producción del centro occidente de Colombia, sino en la mayoría de organizaciones de nuestro país y el mundo; pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa.

Por consiguiente, los índices que evidencian esta problemática son extensos y variados, ellos resaltan la relación directa entre los Factores Psicosociales del Trabajo, la salud y el rendimiento de los trabajadores. En el contexto colombiano se referencia el Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia (2004), el cual señala la depresión como uno de los problemas de mayor prevalencia en Colombia (19.6%), el universo de estudio fue la población civil, no institucional, de 13 a 65 años de las zonas urbanas de 1070 municipios de los 25 principales. Otras problemáticas identificadas en el estudio fueron: trastornos de sueño (15%), dependencia de sustancias psicoactivas (12%), déficit de atención (12%), estrés postraumático (6%), pánico (3%), ansiedad (19,3%), trastornos del estado de ánimo (15,0%), trastornos por uso de sustancias (10,6%), Intento de suicidio al menos una vez en la vida (4,9%) e Intento de suicidio en los últimos treinta días (1,3%).

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007) en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país y afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos.

De forma similar, el informe del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2003, reportó que dos de cada cinco incapacidades son de origen psiquiátrico, prevaleciendo los trastornos de ansiedad y la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo del 2007, con respecto al estrés encontró que entre el 20% al 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa.

Conforme a cifras del Ministerio de Protección Social, en el año 2009 se diagnosticaron 6.783 enfermedades profesionales en Colombia para una población afiliada de 7.036.017 trabajadores y que estaban inscritos en 442.379 empresas (no se contabilizaron a trabajadores afiliados a regímenes especiales ni trabajadores independientes)

Estas cifras permitieron disparar las alarmas en nuestro país autorizando que entidades gubernamentales se pongan en la tarea de fortalecer de manera responsable y obligatoria la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fomentando una cultura de autocuidado y al mismo tiempo, previniendo riesgos biopsicosociales

Ante este panorama se plantea cómo la gerencia de talento humano es fundamental para brindar garantías a los empleados que posteriormente revertirán en la generación de riqueza para la organización. Peiró & Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de:

- 1) centrar la atención en los individuos, más que en la organización,
- 2) atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo y 3) orientarse principalmente a la gestión del estrés.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que los riesgos psicosociales en el trabajo, deben eliminarse o evitarse en lo posible, a través de la gerencia de gestión humana. De esta manera se contribuirá a mantener la salud de los trabajadores, como lo establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que en su artículo 5° que reza:

“La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo”. (Ley 31 de 1995, Artículo 5.- Prevención de riesgos laborales)

Basados en el interés del Gobierno a través del Ministerio de Protección Social, hoy Ministerio del Trabajo y de las empresas que están obligadas a cumplir con las exigencias y requerimientos gubernamentales y sociales de responsabilidad empresarial. A partir de esto se decretó la resolución 2646 de 2008, la cual se estableció disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Amparados en esta resolución, un grupo de investigación de la Maestría en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales decide formular el macro proyecto Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en algunas Empresas de Producción del Centro Occidente de Colombia, la cual busca analizar relaciones entre el estrés laboral y

los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente del país.

## **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Existen múltiples investigaciones que desde distintos enfoques han abordado el tema de los factores de Riesgo psicosociales y estrés laboral, estos estudios son enfocados en áreas de la salud, académicos, administrativos y de servicios, pero son muy pocos los que se han centrado en el sector de producción. Es importante entonces hacer mención a algunas consideraciones y aportes de estos estudios como un punto de partida para el presente trabajo. Ellos serán abordados desde el plano internacional, hasta el nacional y regional.

En relación con ello, analizar las condiciones de trabajo de las obreras de la maquila de San Pedro Sula, Honduras, así como la presencia de estrés y daños a la salud en estas trabajadoras fue la labor emprendida por un equipo de docentes de la Universidad Autónoma de México (Ledesma C. Blanca – Pulido N. Margarita- Villegas R. Jorge. (2009), Universidad Autónoma Metropolitana, México realizo la investigación “Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras”)

La investigación observacional de tipo transversal aplicó tres instrumentos: una guía de observación del proceso de trabajo, una encuesta individual y la Escala sintomática de estrés, permitiendo estudiar simultáneamente las condiciones laborales de las trabajadoras de maquila, así como su perfil patológico.

En la indagación se utilizó: una "Guía de observación del proceso de trabajo" (Alvear y Villegas, 1989) con informantes clave para la recolección de datos; también se utilizó una "Encuesta Individual para la evaluación de la salud de los trabajadores" (Aro, 1981), de la que se obtuvo información sobre características sociodemográficas, laborales, exposición a riesgos y exigencias, así como daños a la salud. Por último, se aplicó la "Escala sintomática de estrés" (Anderson, Cooper & Willmott, 1996). Los resultados obtenidos muestran una elevada exposición a riesgos y exigencias, así como tasas altas de daños a la salud, entre los que se encuentra fatiga crónica, depresión, ansiedad, trastornos músculo esqueléticos, entre otros.

También en el campo internacional, Elvia González (2006), en estudios realizados para la Universidad de Guadalajara, México y la Universidad Nacional Autónoma de México, analizó la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo prestando especial atención a los factores psicosociales como el estrés laboral. Su trabajo titulado "La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica". El objetivo central del estudio fue determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, como influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental. La muestra compuesta por 95 trabajadores de ambos sexos de una industria del ramo electrónico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, evaluó las condiciones ergonómicas a través de la Lista de Evaluación Ergonómica (OIT), la carga de trabajo mental con el Índice de Carga de Trabajo y el estrés.

Como resultado se obtuvo la razón de productos cruzados de cada una de las variables como factores de riesgo para el estrés en el trabajo y se efectuó un análisis de regresión logística con los riesgos que resultaron significativos. Los resultados señalaron

que la duración de la jornada, la demanda mental y la frustración ante la tarea pueden considerarse factores de riesgo determinantes para el estrés laboral de estos trabajadores.

Otro estudio a nivel internacional es el realizado en la universidad de Costa Rica por la profesora Olga Sánchez Charpentier en el año 2005: “Factores intra y extra laborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica”. La población estuvo constituida por 12 hombres y 12 mujeres, trabajadores de una empresa pública. La información fue recolectada mediante la técnica de grupos focales dado que permite conocer los factores que afectan el proceso de trabajo, igualmente, se utilizó un cuestionario estructurado para recoger datos relacionados con las condiciones socio-demográficas de la población. Al mismo tiempo, se empleó el Índice de Cornell para conocer si la población presentaba síntomas relacionados con el estrés.

El resultado del estudio permitió conocer que la población convive con factores intralaborales tales como la falta de reconocimiento en su trabajo y la desigualdad de género; en cuanto a los extra laborales. Así mismo, las preocupaciones familiares representan un obstáculo para ejecutar con satisfacción su trabajo. Por lo anterior, un mejoramiento de todas estas condiciones favorecerá la producción y reproducción de la fuerza laboral.

A nivel nacional se realizó un estudio denominado “Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en pequeñas empresas de calzado Maquilas de una multinacional de la ciudad de Manizales” en el que Cardona Lina y Montoya Luz (2013) evaluaron a 182 trabajadores del sector operativo y 9 jefes de empresas de calzado.

El instrumento utilizado fue la entrevista en profundidad para operarios y personal administrativo. Con estos insumos se pretendía hallar la forma de establecer objetivos, tomar decisiones, asignar responsabilidades, desarrollar control, formas de comunicación,

relación con los colaboradores, forma de motivar al personal, forma de presentar el poder, trabajo en equipo, análisis del desempeño y órdenes.

Los resultados de la investigación evidenciaron que en las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Manizales se percibe un alto énfasis en las tareas o en los productos finales, por lo que se puede presentar un estilo de dirección Sinérgico o Tecnista, descartándose un estilo de dirección Sociable.

En cuanto el nivel de estrés presente en las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Manizales se catalogó como muy alto, pues la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación representó una muestra de estrés severo y perjudicial para la salud.

A nivel regional, la investigación realizada por los estudiantes Julián Alberto Rentería Valencia; Eliana Fernández Ospina; Angélica María Tenjo y Ana Fernanda Uribe Rodríguez, de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia (2008), “Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción”, evidencia cifras de alta accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia).

Los resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, resolución de conflictos etc.). Se concluye que el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.

De estos estudios se puede concluir que el estrés laboral trae múltiples consecuencias personales, familiares, sociales y laborales. Estas consecuencias generan daños

secundarios que afectan la salud a nivel físico y psicológico. Todo lo anterior influye negativamente, tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Se generan así costos evidentes como enfermedades, ausentismo laboral, accidentes, entre otros, lo cual representa un alto tributo económico y social para la organización.

En este orden de ideas es indispensable precisar que los tres estudios coinciden con el objeto de investigación: los altos niveles de estrés en las empresas de producción son evidentes y relevantes. Sin embargo, se hace perentorio profundizar en estudios que aborden de manera directa, profunda y consciente los factores que inciden en la aparición del estrés a nivel intra y extra laboral. Esta apuesta permitiría reconocer y establecer planes de prevención y protección que generen concientización en la responsabilidad social de las empresas y en el autocuidado de los trabajadores.

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral con el estrés en trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia?**

## **CAPITULO III**

### **OBJETIVOS**

#### **5.1 OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

#### **5.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

- Describir la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo intra y extra laborales evidenciados en los trabajadores de empresas de producción de algunas empresas del centro occidente de Colombia.

- Interpretar la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo intra y extra laborales evidenciados en los trabajadores de empresas de producción de algunas empresas del centro occidente de Colombia.

## **CAPITULO IV**

### **MARCO TEORICO**

Para abordar las categorías que atañen a este estudio, en primer lugar se deben retomar las concepciones sobre factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés; en segunda instancia estrés laboral - estresores y en un tercer momento los modelos teóricos que hacen relación al estrés laboral. Esta organización inductiva, en forma de embudo, posibilitará abarcar tanto los aspectos macro como los micro de la cuestión investigada.

#### **4.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS**

En la bibliografía se ha encontrado una extensa variación en la definición del término de “estrés” se ha utilizado principalmente en tres orientaciones: la primera lo considera como un estímulo, es decir una fuerza externa o condición que supuestamente tiene o puede tener efectos negativos en las personas. La segunda como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos e internos y por ultimo como interacción entre una persona y distintas situaciones. Desde este último enfoque, Mc Grath (1970) indica que “el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias”. (p.34) En resumen, el modelo de estrés está determinado por el desequilibrio entre una persona y el entorno (García- izquierdo 1999)

Por otro lado, La Comisión Europea (1999), define el estrés como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, psicológicas y de comportamiento a ciertos aspectos

adversos o nocivos de contenido, la organización o el entorno de trabajo. Según esto, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitaciones y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

A su vez, el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales IV (DSMIV) (1995) reconoce el estrés intenso como un factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios de los turnos de trabajo. Para el resto de trastornos no se ha encontrado reconocimiento similar, sin embargo en distintos estudios refieren frecuencia de sueños angustiosos relacionado con actividades que se desarrollan (Dejours, 1990). Es así como el estrés tiende a convertirse en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral, que puede acarrear consecuencias negativas tanto fisiológicas como psicológicas al trabajador.

En consecuencia, el estrés es un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica.

Complementando, Edwards y Cooper (1988), clasifican las respuestas de estrés en dos tipos, de acuerdo a sus efectos provocados en los individuos eustrés y distrés. El primero se refiere a situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales

razonables. El segundo, son las experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

En consecuencia, si las demandas intra y extra laborales generan eustrés, pueden ser catalogadas como estímulos para mejorar el ritmo laboral. Por el contrario, el distrés debe ser tomado seriamente por la gestión de talento humano en procura de disminuir su negativa influencia. Según esto, la implementación de estrategias debe estar encaminada a combatir el distrés.

#### **4.1.1 Estrés laboral y su relación con los factores psicosociales de riesgo**

Sin lugar a dudas, así como la evolución de la actividad laboral ha traído consigo una serie de mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, también es responsable de la aparición de varios efectos negativos en la salud de los mismos; por ello las empresas y en especial los gerentes del talento humano están hoy por hoy más comprometidos en abordar el tema de los factores biopsicosociales, sus efectos y la incidencia de éstos en las organizaciones para enfocar los planes de intervención hacia su reducción. Villalobos (1999), establece que los factores biopsicosociales son toda condición que experimenta la persona en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por tanto, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Complementando, desde la perspectiva psicosocial, la autora empieza a detallar la relación entre el trabajo y la salud y es allí donde se enfoca en observar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, en especial de las empresas de producción, en el

transcurso de la jornada laboral. Villalobos encuentra el origen de estos riesgos en el terreno de la organización del trabajo y, aunque las consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes; estos se pueden manifestar a través del ausentismo o en baja calidad del trabajo. Todos estos factores desencadenan ansiedad y estrés laboral.

En este punto es de gran importancia la resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), que indica cómo el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

Por consiguiente, los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (Gorgora, J. (2002) es por ello, por lo que la ley de prevención de riesgos laborales ( 31/ 1995) incluye este tipo de factor de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que provocan daños sobre el individuo, que generalmente se denomina como estrés laboral.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud , menciona que:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento ”. (OMS, 1984, p.45)

La definición anterior muestra la importancia concedida al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa.

Por consiguiente, los factores de riesgo psicosocial generalmente no son esporádicos en el trabajo, sino que actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos. No sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades. Es de resaltar que un factor importante para tener en cuenta es la personalidad del trabajador, esta influye tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo. Según Millón (1998), las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

#### **4.1.2 Consecuencias del estrés**

Según Sapolsky (2008), el estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos; como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. También puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona, como un cuadro a temprana edad de diabetes, hipertensión, asma, migrañas, obesidad.

Si se circunscribe al análisis al ámbito psicológico, se debe afirmar que genera ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión. Todos estos trastornos pueden propiciar cuadros de pánico y colaborar para

detonar cualquier cuadro psiquiátrico que ya existía en la persona por predisposición genética. Generalmente las consecuencias primarias están relacionadas con las emociones y sentimientos negativos, siendo este aspecto un núcleo de gran interés para investigaciones sobre el estrés. Complementando este aspecto, entre los problemas de comportamiento se destacan alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, conductas compensatorias como el consumo de cafeína, alcohol, cigarro y drogas.

Dentro de las consecuencias, que se podrían denominar de carácter organizativo se destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de accidentabilidad, alta rotación y ausentismo. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

¿Qué hacer ante estas consecuencias? , Según Cárdenas(1999) y Siegel (1962), el bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores deberá ser el objetivo principal de toda organización, ya que es importante que los trabajadores gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las metas planeadas. Es por ello que esta investigación postula la responsabilidad que le compete a la gerencia del talento humano en procura de trabajar en la prevención de los denominados accidentes laborales, teniendo en cuenta la gran incidencia que en estos tienen los factores de riesgo biopsicosociales.

#### **4.1.3 Estrés en el ámbito laboral**

La realización de la actividad laboral no tiene un sentido sólo profesional, sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciéndose vivencias e ideas muy diversas

que afectan su autoestima, seguridad emocional, así como necesidades humanas tales como el logro, prestigio social, comunicación, entre otras.

En consecuencia, el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional.

Respecto al estrés laboral individual, se debe decir que una vez presente en el ambiente de las diferentes áreas de una organización tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma. Quick, Nelson y Hurrell establecen dos tipos de consecuencias:

“Directas: ausentismo laboral (mayor huida del estrés), tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membresía y participación. indirectas: cantidad y calidad de la productividad, accidentes, desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y creatividad; equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación”. (Quick y Hurrell, 1997, p.67)

Además, es pertinente afirmar que el estrés laboral es uno de los fenómenos más ampliamente estudiados en relación a las características del empleo. En este sentido, el estrés es concebido como un estado de tensión física y mental que surge como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador cuando éstas son sobre-utilizadas o infra-utilizadas. Más específicamente, Karasek y Theorell (1990) señalan que altas demandas laborales y poco control sobre su labor son los elementos fundamentales para desencadenar elevados niveles de estrés en el trabajador, y esto a su vez tiene impacto negativo sobre la salud.

Entre tanto, la Comisión Europea define el estrés laboral como:

“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización y medio ambiente del mismo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (Comisión europea, 2005, p.21)

Concretizando aún más en esta temática, Shirom (2003), diferencia dos tipos de estrés laboral: Primero cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste y en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido se debe afirmar que cualquier tipo de estrés laboral que se genere en una organización corresponde a una experiencia subjetiva de la persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ellas, estas consecuencias se denominan tensión y las fuentes de la experiencia del estrés, se denomina estresores; más adelante se ampliará este concepto ya que es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral.

Es por ello que tanto la Administradora de Riesgo Laborales (ARL), como el ministerio de la Ministerio de Trabajo y todas las organizaciones sin excepción que tenga personal a cargo, en virtud principalmente de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 del ministerio de la protección social de Colombia hoy ministerio de trabajo poseen, entre otras

responsabilidades, la identificación, evaluación y tratamiento del estrés laboral a través de la gerencia de talento humano.

Esto en procura de crear organizaciones con responsabilidad social, Bennis (1995) señala que una organización saludable es aquella capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, de desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización, de potenciar y mantener la integración interna y de establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas.

Algunos de los retos que se presentan para los interesados en estas temáticas en el país son validar en el contexto colombiano los modelos e instrumentos ya probados en otros países; elaborar mapas con los factores de riesgo más comunes discriminados por ocupaciones, sectores, géneros, etc.; e investigar las relaciones entre esos factores de riesgo y las consecuencias que acarrearán en distintas problemáticas y niveles del funcionamiento humano, tomando en cuenta variables moderadoras y contextuales.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, como una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

#### 4.1.4 Concepto de estresores

Ahora bien, los acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés, reciben el nombre de estresores, definidos por Troch (1982) como agentes que estimulan los procesos de estrés. Estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención

Para comprender un poco más el concepto de estrés, es necesario definir el concepto ESTRESOR, es un suceso o situación, un objeto que se percibe como amenazante (estresante) y en consecuencia induce la reacción de estrés. (De la Gandara 1998,) los estresores pueden ser de naturaleza muy diversa, que varía desde fuentes psicológicas o conductuales, como frustración, ansiedad y sobrecarga, hasta fuentes biológicas y físicas, incluido el ruido, la contaminación atmosférica, la temperatura y la alimentación.

Los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

A continuación se presenta la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* (PEIRÓ, 1999) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría:

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

8. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Según esta teorización, existen estresores de todo tipo, individuales, intra y extralaborales. Todos ellos capaces de desencadenar crisis extremas de estrés. De la identificación que se haga de estos factores estresores depende, en gran medida, la asertividad en la ejecución de proyectos tendientes a superarlos.

## **4.2 MODELOS TEÓRICOS DE ESTRÉS LABORAL**

Surgen de la bibliografía un gran número de modelos que describen factores psicosociales del entorno laboral relacionados con estrés. Aquí se expondrán aquellos de tiene relación directa con el objeto de estudio de la investigación.

### **4.2.1 Modelo demanda-control**

El Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo.

De acuerdo con este modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

En el Modelo demanda-control el estrés se identifica con tensión psicológica (mental) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. Por el contrario, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

#### **4.2.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**

Para Johnson y Hall (1988), la dimensión Apoyo social hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. Un factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo

social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Es así como el apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos: como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés

#### **4.2.3 Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa**

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998) Investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Cuando en el trabajo falta el feedback, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado por el trabajador, esto puede conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

Es por esto que al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, se encuentra que el rol laboral en la vida adulta juega

un papel crucial en el desarrollo del empleado, ya que las experiencias en el entorno laboral influyen en la autorregulación del sujeto al controlar la autoestima, la auto-eficacia, y el sentimiento de pertenencia a un grupo.

Estas funciones de autorregulación proporcionan bienestar y salud al trabajador cuando los intercambios entre los roles laborales y las recompensas se realizan con éxito (Siegrist, 2000). Sin embargo, la amenaza de un desequilibrio entre costes y ganancias, o el estar excluido de ese intercambio, pueden deteriorar estas funciones de autorregulación del sujeto. Bajo estas condiciones es probable que aparezcan sentimientos recurrentes de amenaza, ira, depresión que aumentan la susceptibilidad a la enfermedad como resultado de la tensión.

Así, el constructo control sobre el estatus ocupacional (status control) es fundamental en el modelo, refiriéndose a aquellos aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador. Según Siegrist (1996), Esta “pérdida o interrupción del rol laboral” constituirá una de las principales fuentes de estrés laboral, ya que bajo estas circunstancias se restringe el control sobre las recompensas, afectando a la salud y bienestar del trabajador.

Es por esto que los trabajadores que presentan un patrón motivacional caracterizado por un compromiso elevado en el trabajo y una alta necesidad de aprobación (sujetos sobre comprometidos), tienen un mayor riesgo de experimentar tensión debido a un intercambio no simétrico. Se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas.

En este sentido, este modelo postula que los mayores efectos sobre la enfermedad y el bienestar del trabajador se producirán cuando los factores estructurales (entorno laboral) y

de personalidad (esfuerzo intrínseco) actúan a la vez. Por tanto, a partir del modelo se estudian dos factores: esfuerzo y recompensa. La dimensión esfuerzo hace referencia a las demandas del trabajo en sí y esfuerzo intrínseco, que se define como la motivación de los trabajadores en relación a dichas demandas. Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: dinero, estima y seguridad laboral.

Según Siegrist(1996), es por ello que, de acuerdo con la teoría de las expectativas, el trabajador, al ser racional, haría algo para compensar el desequilibrio producido entre esfuerzos y recompensas. En algunas ocasiones estos postulados no son válidos, ya que no tienen en cuenta las limitaciones sociales en las que los sujetos toman sus decisiones, en especial aquellas relacionadas con la inestabilidad laboral.

Por otro lado, el Modelo Ajuste entre el individuo y el Ambiente Laboral formulado por Harrison (1978), propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas, es así como el proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

Según esto, la falta de ajuste entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos. A nivel psicológico pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio. A nivel fisiológico puede implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; y a nivel comportamental pueden implicar incrementos en la conducta vinculadas con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y el desarrollo personal. Esta primera aproximación nos

permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés ocupacional: 1) los recursos con los que cuentan las personas para hacerle frente a las demandas y requisiciones del medio, 2) la percepción de dichas demandas por parte del sujeto, 3) las demandas en sí mismas. Estos elementos continúan siendo factores indispensables para comprender la dinámica de estrés ocupacional.

En este aspecto es necesario enfatizar que el estrés, como tal, es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, es el motor adaptativo para responder a las exigencias del entorno, pero cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida del sujeto. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con frustración, conformismo y desinterés; toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente, no sólo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno.

Para concluir, la percepción del estrés en el trabajo es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas consideraciones se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente. Es por ello que se hace indispensable tener en cuenta todas las perspectivas y ámbitos para lograr realizar un real diagnóstico de la problemática.

## CAPITULO V

### METODOLOGÍA

#### 5.1 TIPO DE ESTUDIO

El proyecto se asume como una propuesta investigativa de orden mixto, en dos momentos: un primer momento, de orden cuantitativo, en el cual se pretende identificar y describir factores de riesgo psicosocial. Para ello se aplican los cuestionarios de tipo: intralaboral , extralaboral y estrés; avalado por el ministerio de la protección social -hoy ministerio del trabajo- . Un segundo momento, de orden cualitativo, da a conocer las impresiones de los trabajadores (resultado de las entrevistas semiestructuradas y grupos focales), respecto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés. Todo ello encaminado a brindar distintas perspectivas sobre la misma problemática. El uso de diferentes instrumentos posibilita minimizar las incongruencias y ahondar en los hallazgos emergentes.

#### 5.2 DISEÑO

El diseño es no experimental porque los resultados se toman en un solo momento. Acorde a los estadios descritos, se ha de decir que la propuesta investigativa se asume como una investigación mixta de tipo cuantitativo y cualitativa con predominancia de la primera; además de orden descriptiva—transversal correlacional e interpretativa.

*Es descriptiva* en cuanto es la pretensión de realizar una caracterización de los factores intralaborales. Es de orden *correlacional*, en la intención de analizar cómo se relacionan los

factores psicosociales intra y extra laborales con el estrés. Es *transversal* en tanto permite conocer la situación de la población objeto de estudio en un momento dado. Es *interpretativa porque* se pretende evidenciar los sentidos que le subyacen a los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en relación con el estrés.

### 5.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 5.3.1 Instrumentos

Los Cuestionarios Estandarizados que se utilizarán hacen parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010. A continuación se presenta la ficha técnica que describe las características de cada uno de los cuestionarios.

**Cuadro 1. Ficha técnica de cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A y B**

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma A: 0,957 Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma B: 0,944

**Cuadro 2, Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral**

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial extralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,88

**Cuadro 3. Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera edición**

Fecha de publicación	Primera versión 1996, Segunda versión 2005 , Tercera versión 2010.
Autores	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G. Segunda versión: adaptación y validación Villalobos, G. Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Validez	Se estimó de forma diversa, pero complementaria en las tres versiones del Cuestionario. Los diferentes métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez del instrumento.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,889

EL “Cuestionario para la evaluación del estrés” es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a). fisiológicos, b), comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales..

**Cuadro 4. Numero de ítems según categoría de síntomas de estrés**

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

Fuente:: Tomado de la batería de riesgo psicosocial 2010

Para obtener información sociodemográfica y ocupacional de las personas participantes en el estudio, se aplicó la Ficha de Datos Generales (que hace parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial).

### 5.3.2 Técnicas

Una vez realizada la fase concerniente a la aplicación del instrumento se pasa a un segundo momento referente a la conformación de grupos focales para develar qué relación tienen los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales. Entendiéndose por grupos focales de discusión desde la perspectiva de Miguelez :

“el grupo focal de discusión es ‘focal’ porque focaliza su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación que le es propio, por estar cercano a su pensar y sentir; y es de ‘discusión’ porque realiza su principal trabajo de búsqueda por medio de

la interacción discursiva y el contraste de las opiniones de sus miembros”. (Miguel (2000, p.170)

### **5.3.3 Población**

El estudio se llevará a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia

### **5.3.4 Muestra**

La muestra corresponde a 343 trabajadores de seis empresas de producción, 56 del área administrativa y 287 operarios del Centro Occidente de Colombia correspondientes a los departamentos de Tolima, Caldas, Valle del Cauca y Nariño. El criterio básico para la definición de la muestra estuvo dado por el hecho de tener mínimo un año de permanencia en la empresa.

### **7.3.5 Procedimiento**

El estudio comprende las siguientes fases:

Fase 1:

Descripción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral extralaboral y estrés laboral, para ello se aplican los siguientes Cuestionarios: 1. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral 2. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, 3. Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha de Datos Generales. Se procesa la información y se proceder a realizar la descripción de acuerdo con las categorías consideradas en los instrumentos.

#### Fase 2:

Relación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral. A través del programa SPSS, se calculan correlaciones entre las diferentes categorías que permiten encontrar relaciones entre las categorías y los síntomas de estrés laboral.

#### Fase 3:

Por medio de la técnica del grupo focal y entrevistas semiestructuradas se obtiene información verbal de los participantes referente a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y su relación con el estrés laboral.

#### Fase 4:

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Se presentan los resultados a través de tres sub-fases: la descriptiva, la Interpretativa y Construcción de Sentido. La primera de ellas corresponde a la descripción que se realiza a partir de los resultados de cada una de los dominios y sus correspondientes dimensiones con relación al estrés laboral. La segunda interpretativa consiste en el procedimiento para la interpretación de datos obtenidos en la calificación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial y lo manifestado por los actores de la investigación en una interacción con los autores referenciados en el marco teórico con el fin de sustentar el interés de esta investigación. La tercera sub-fase es la construcción de sentido, aquí se aporta un nuevo análisis reflexivo y direccionado a los hallazgos de los dos momentos anteriores y se postulan los nuevos retos que tiene el gerente de talento humano en las empresas especialmente en las empresas de producción.

## CAPITULO VI

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 6.1 FASE DESCRIPTIVA

Desde que entró en vigencia la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, surge la necesidad en las empresas de diseñar e implementar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para control del riesgo Psicosocial mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosociales derivados del ambiente laboral; definidos éstos como los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de ellos.

Como parte de la fase diagnóstica del Sistema se deben identificar los factores de riesgo psico-laborales a los cuales están expuestos los trabajadores con el fin de establecer las acciones encaminadas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades causadas por estrés ocupacional que afectan la integridad y el desempeño laboral de los mismos. Para ello se aplicó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social -hoy ministerio de trabajo-.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

El eje central de esta investigación es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra-laborales y extra-laborales que puedan afectar la salud de la población laboralmente activa de algunas empresas de producción del centro occidente del país. Como se mencionó anteriormente, el informe se desarrolla a partir de tres fases la descriptiva, la Interpretativa y la Construcción de Sentido.

Por consiguiente, corresponde a la descripción sociodemográfica de los colaboradores de las diferentes empresas de producción objeto de estudio el tipo de cuestionario aplicado, Forma A (jefes, profesionales o técnicos) y Forma B (auxiliares y operarios), edad, genero, estado civil, escolaridad, personas a cargo, antigüedad en el cargo y tipo de cargo. Todos estos datos con el fin de conocer e identificar la información general de los colaboradores objeto de investigación.

Además se realiza un análisis de la información suministrada por medio de tablas que contienen la información codificada y estadística de lo recopilado en la aplicación de la batería de Riesgos Psicosociales (2010). Se realiza así un análisis correlacional de las variables con el objetivo de medir el grado de relación que existe entre dos o más dimensiones especificadas en la categoría a estudiar.

Así mismo se efectúa una sistematización y descripción de la información cualitativa, su construcción se constituye en la transcripción detallada de la información recolectada a partir de la aplicación de una entrevista semi estructurada en grupos focales para su posterior codificación y categorización utilizando como herramienta Scientific Software ATLAS.ti, la cual consiste en realizar un proceso analítico y reflexivo de las respuestas dadas por los actores para así llegar a una comprensión de significados que posteriormente se recopilaron en tablas que comprenden las ideas y pensamientos semejantes, agrupados a su vez por las condiciones que cada dimensión contiene.

### 5.1.2 Ficha técnica

Características demográficas:

El siguiente estudio fue realizado en seis empresas de producción distribuida en Tolima, Caldas, Risaralda, Valle, Cauca y Nariño situado en el Centro-Occidente del País.

Población Estudiada: Total personas encuestadas 343.

Tipo A 56 Personas, es decir Jefes, profesionales (16% en Forma A).

Tipo B 287 Personas, es decir auxiliares y operarios (84% en Forma B).

En esta fase descriptiva es importante detenerse en el perfil de la población forma B – operarios- ; la caracterización muestra que la gran mayoría tienen el nivel de bachillerato e incluso algunos sólo tienen la primaria. Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios requirieron de ayuda por parte del facilitador pues no comprendían las preguntas.

Tipo de Estudio: Estudio de caso exploratorio cuantitativo, porque se concentra en un sector industrial, las muestras fueron tomadas a conveniencia (se definieron cuáles empresas a encuestar por facilidad de acceso) y estamos evaluando tres grandes connotaciones (Intralaboral, extralaboral y estrés).

Esta es una investigación de tipo Mixto (Incluye también grupo focal), cuantitativo y cualitativo es Exploratorio descriptivo transversal, debido 1. En el contexto Colombiano no se encuentran investigaciones de este corte, 2. Todos los estudios que se enfocan a factores psicosociales de riesgo apuntan es a empresas prestadoras de servicio no a Sector Industrial.

**Cuadro 5. Características demográficas**

VARIABLES		PORCENTAJE
TIPO DE CUESTIONARIO	Forma A	16,3%
	Forma B	83,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
EDAD	entre 18 y 30 años	29,0%
	entre 30 y 50 años	61,6%
	entre 50 y 65 años	9,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
GÉNERO	Masculino	79,0%
	Femenino	21,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
ESTADO CIVIL	Soltero	26,9%
	Casado/unión libre	66,4%
	separado/divorciado	6,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
ESCOLARIDAD	bachillerato completo/incompleto	65,3%
	tecnología completa/incompleta	19,0%
	profesional completo/incompleto	12,0%
	posgrado completo/incompleto	3,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
PERSONAS A CARGO	Sin personas a cargo	7,9%
	entre 1 y 2 personas a cargo	44,6%
	entre 3 y 5 personas a cargo	45,2%
	más de 5 personas a cargo	2,3%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	Entre 1 y 5 años	53,6%
	entre 6 y 10 años	19,5%
	más de 10 años	26,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
TIPO DE CARGO	profesional/analista/técnico/especialista	5,5%
	jefatura/tiene personal a cargo	10,8%
	asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico	5,5%
	operador/operario/ayudante/servicios generales	78,1%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: : Elaboración propia, resultados de la investigación.

El tipo de cuestionario de forma **A** que corresponde a un 16.3% Se aplica a jefes, profesionales o técnicos, entendiéndose éstos como gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. La categoría **Jefes** comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas.

Los **Técnicos** ocupan cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Este grupo está conformado por profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.

El tipo de cuestionario de forma **B** que corresponde al 83.7% Se aplica a auxiliares y operarios, entendiéndose éstos como auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.

Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

## **EDAD**

Se muestra que el rango de edad prevaeciente en los trabajadores se encuentra entre 30 y 50 años, ubicándose en esta escala, con un porcentaje del 61,6% de la población. Le

siguen los trabajadores con una edad entre 18 y 30 años, con un porcentaje del 29%, con una menor participación se encuentra el grupo entre los 50 a 65 años, equivalente al 9.4% de la población encuestada.

### **GÉNERO**

En cuanto el género, se encontró que el mayor porcentaje corresponde al masculino con 79% y tan solo el 21% al femenino.

### **ESTADO CIVIL**

En este rango prevalece el estado civil casado o en unión libre con un 66.4%, le siguen los trabajadores solteros con un 26.9% y por último los separados o divorciados con un 6.7%.

### **ESCOLARIDAD**

Respecto a este rango, el 65.3% ha realizado el bachillerato, mientras que el 19% han estudiado una carrera tecnológica, el 12% se ha graduado como profesional y el 3.8% ha iniciado estudios de postgrado.

### **PERSONAS A CARGO**

Se encuentra que un 44.6% tienen a cargo entre 3 y 5 miembros de la familia. Un 45.2% tienen a cargo entre 1 y 2 personas y un 7.9% no tienen personas a cargo.

### **ANTIGÜEDAD EN EL CARGO**

De la población encuestada el porcentaje de trabajadores que ejercen la misma labor durante un lapso de tiempo determinado se categoriza así: un 53.6% lleva entre 1 y 2 años, un 19.5% lleva de 6 a 10 años y 26.8% lleva más de diez años.

### **TIPO DE CARGO**

El tipo de cargo que mayor porcentaje representa entre los trabajadores encuestados fue el de operario o ayudante de servicios generales con 78.1%. Luego le sigue el de jefatura con un 10.8%; posteriormente, con iguales porcentajes, se encuentran los asistentes administrativos y profesionales analistas con un 5.5%. La diferencia tan marcada entre estos porcentajes permite determinar que los hallazgos, en gran medida, estarán determinados a nivel de operarios o servicios generales

## **6.2 ANALISIS CORRELACIONAL DE ESTRÉS CON LAS CONDICIONES INTRALABORALES FORMA A Y B**

En lo correspondiente a las condiciones intra-laborales, es pertinente aclarar que ellas se dividen en cuatro dominios que son:

**Demandas del trabajo:** se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, cuantitativas, de carga mental, emocionales entre otras.

**Control sobre el trabajo:** es la posibilidad que el trabajo le da al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización, como: claridad del rol, capacitación, entre otras.

**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** son los tipos particulares de relaciones sociales que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores

**Recompensa:** es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, como: la financiera, de estima, entre otras.

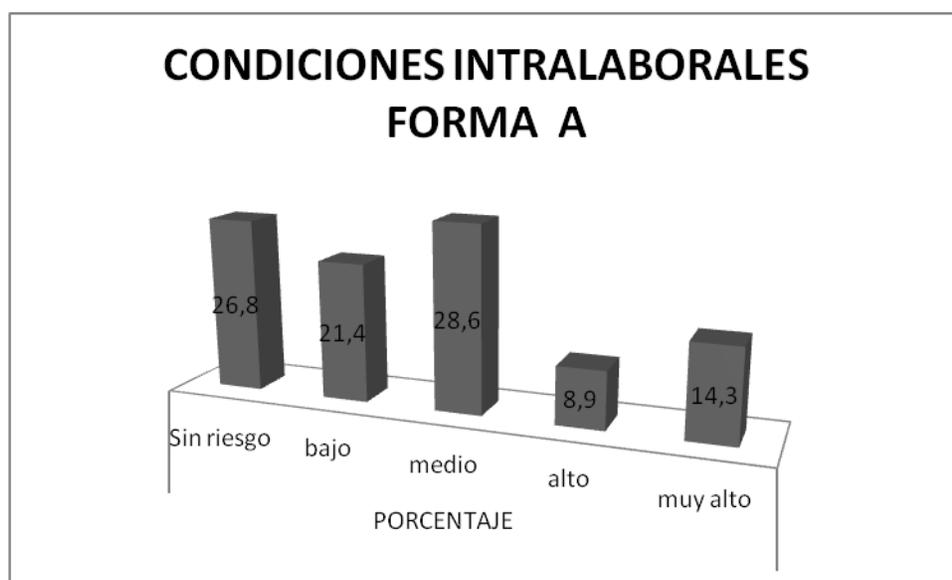
### 6.3 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DOMINIO INTRA-LABORALES FORMA A

**Cuadro 6. Análisis descriptivo dominios intralaborales forma A**

DIMENSIONES	PORCENTAJE			
	muy bajo	bajo	medio	alto
CONDICIONES INTRALABORALES	26,8	21,4	28,6	8,9

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación

**Gráfico 1. Condiciones intralaborales forma A**



Fuente:: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Referente a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los Jefes y profesionales (Forma A) sobre las condiciones intra-laborales, el 48,2% las percibe como un factor protector mientras que un 23,2% de los encuestados las percibe como factores de riesgo psicosocial. Este aspecto permite deducir que esta población, en general, se siente bien dentro de la empresa. Sin embargo, el porcentaje de 23% no se debe subestimar, ello puede ser indicio de que existen algunos factores de riesgo psicosocial, a nivel

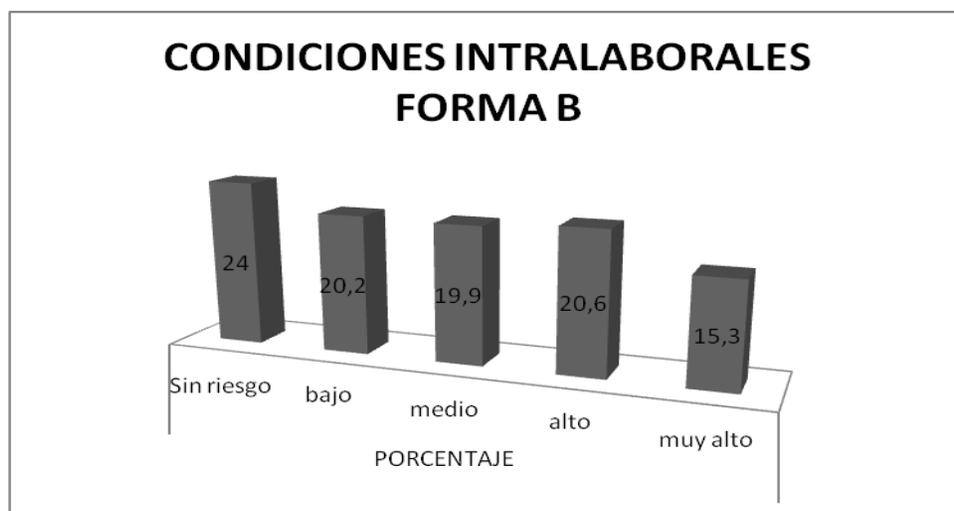
#### 6.4 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DOMINIOS INTRALABORAL FORMA B

**Cuadro 7. Análisis descriptivo dominios intralaborales forma B**

DIMENSIONES	PORCENTAJE				
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
CONDICIONES INTRALABORALES	24	20,2	19,9	20,6	15,3

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Gráfico 2. Condiciones intralaborales forma B**



Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación

Referente a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los operarios y auxiliares (Forma B) sobre las condiciones intra-laborales, el 44,2% las percibe como un factor protector mientras que un 35,9% de los encuestados las percibe como factores de riesgo psicosocial.

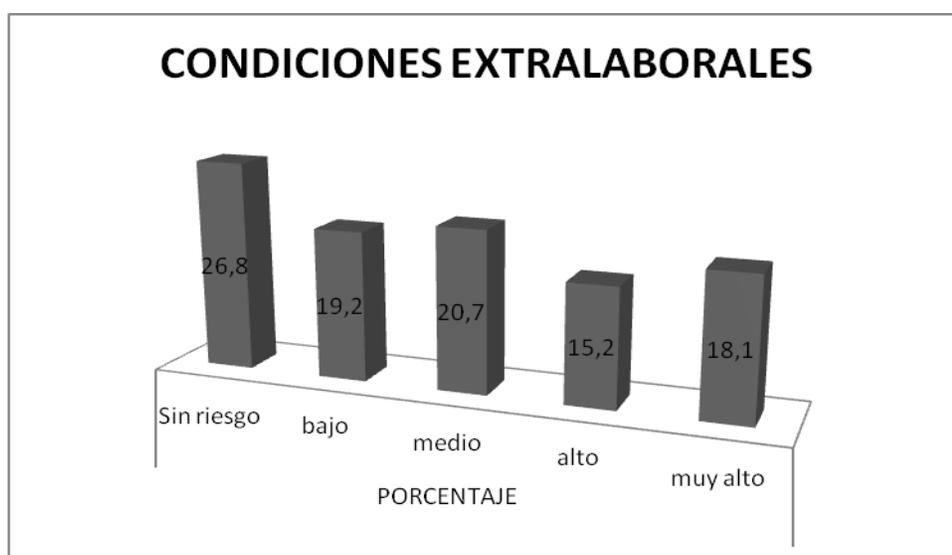
## 6.5 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DIMENSIONES EXTRA-LABORALES

**Cuadro 8. Análisis descriptivo dimensiones extra- laborales**

DIMENSIONES	PORCENTAJE		
	muy bajo	bajo	medio
CONDICIONES EXTRALABORALES	26,8	19,2	20,7

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

**Gráfico 3. Análisis descriptivo dimensiones extra- laborales**



Fuente:: Elaboración propia, resultados de la investigación

En cuanto a las condiciones extra-laborales, el 46% de los encuestados forma B, la perciben como factor protector, mientras un 33,3% las percibe como Factores psicosociales de riesgo. Ello indica que a nivel de jefes y profesionales se dan las garantías extra-laborales suficientes para que este factor no ocasione estrés en esta población de trabajadores.

A continuación se realiza un análisis de la correlación de las dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra-laboral forma A y forma B y su relación con el estrés laboral.

## **6.6 ANÁLISIS DE CORRELACIONES CONDICIONES INTRALABORAL Y ESTRÉS FORMA A Y B**

(Ver cuadro 9)....

**Cuadro 9. Análisis de correlaciones, condiciones (dimensiones) intralaborales y estrés forma A y B**

	Jefes, profesionales y técnicos	SIG	Auxiliares y operarios	SIG
Características del liderazgo	-,093		,079	
Relaciones sociales en el trabajo	,075		,017	
Retroalimentación del desempeño	-,039		,048	
Relación con los colaboradores	-,155			
Claridad de rol	-,151		,032	
Capacitación	,023		,019	
Participación y manejo del cambio	-,049		-,055	
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-,126		,047	
Control y autonomía sobre el trabajo	-,127		,026	
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-,071		-,077	
Demandas emocionales	,117		-,098	
Demandas cuantitativas	-,176		-,056	
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	-,037		-,062	
Exigencias de responsabilidad de cargo	-,185			
Demandas de carga mental	-,116		-,122	*
Consistencia del rol	-,029			
Demandas de la jornada de trabajo	,127		-,081	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	,081		-,010	
Reconocimiento y compensación	-,085		,083	

Fuente: : Elaboración propia, resultados de la investigación.

Claramente se observa que la única dimensión en el dominio intralaboral que aparece con correlación significativa corresponde a las DEMANDAS DE CARGA MENTAL en los trabajadores tipo B –operarios, esto significa que la persona tiene riesgo bajo en la

dimensión, pero se estresa porque desarrolla actividades monótonas y repetitivas, por lo tanto se percibe como un factor de riesgo.

## 6.7 ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE CONDICIONES EXTRALABORALES Y ESTRÉS.

**Cuadro 10. Análisis de correlaciones entre condiciones extralaborales y estrés**

	Jefes, profesionales y técnicos		Auxiliares y operarios	
		SIG		SIG
Tiempo fuera del trabajo	,202	***	,356	***
Relaciones familiares	,234	***	,148	***
Comunicación y relaciones interpersonales	,118	***	,213	***
Situación económica del grupo familiar	,418	***	,370	***
Característica de la vivienda y su entorno	,309	***	,261	***
Influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo	,540	***	,361	***
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	,370	***	,166	***

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

Se observa claramente, al revisar la correlación existente entre las condiciones extralaborales y el estrés, que si hay una relación altamente significativa; todas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo del tiempo fuera del trabajo, también se incrementa la propensión al estrés. Por otro lado, a medida que sube la connotación de riesgo de las relaciones familiares, se incrementa el nivel de estrés.

En todos los casos se percibe una correlación más alta en los jefes profesionales y técnicos respecto a las condiciones extra-laborales; excepto para la variable comunicación y relaciones interpersonales. Sin embargo, tanto para los profesionales jefes y técnicos como para los auxiliares y operarios existe una correlación directa alta; esto quiere decir que a medida que aumenta el riesgo en cada una de las variables de la categoría extra-laboral, el nivel de estrés se incrementa.

## 6.8 ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE CONDICIONES EXTRALABORALES Y ESTRÉS CON SIGNIFICANCIA

**Cuadro 11. Análisis de correlaciones entre condiciones extralaborales y estrés con significancia**

Variables	Jefes, profesionales y técnicos	Significancia	Auxiliares y operarios	Significancia
Tiempo fuera del trabajo	0,202	medio	0,356	Medio
Relaciones familiares	0,234	medio	0,148	Bajo
Comunicación y relaciones interpersonales	0,118	bajo	0,213	medio
Situación económica del grupo familiar	0,418	medio	0,37	medio
Característica de la vivienda y su entorno	0,309	medio	0,261	medio
Influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo	0,54	alto	0,361	medio
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	0,37	medio	0,166	medio

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Se observa que los encuestados de nivel administrativo le dan mayor importancia a las relaciones familiares, la situación económica y la influencia del entorno extra-laboral, que los trabajadores del nivel operativo. Respecto a estos resultados se puede plantear que la población nivel A, al prestar mayor atención a la condición extra-laboral, minimizan los factores de riesgo respecto al estrés. Mientras los operarios, al no darle la debida importancia a lo extra-laboral, presentan mayor riesgo de estrés.

## 6.9 ANALISIS DE CONTINGENCIA INTRALABORAL Y ESTRÉS

El propósito de analizar la relación existente entre las condiciones intralaborales y su relación con el estrés es que permite conocer cuál es el grado en que estas dimensiones se encuentran relacionadas o de qué manera una puede afectar positiva o negativamente a la otra, por esta razón se dan a conocer las relaciones presentes entre las condiciones propuestas.

### 6.9.1 Dominio relaciones sociales en el trabajo y estrés laboral

**Cuadro 12. Análisis de contingencia características de liderazgo y estrés forma A**

CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	muy alto	5,4%	1,8%	1,8%	0,0%	1,8%
	alto	5,4%	1,8%	1,8%	0,0%	0,0%
	medio	17,9%	10,7%	1,8%	3,6%	3,6%
	bajo	12,5%	3,6%	0,0%	3,6%	3,6%
	muy bajo	7,1%	1,8%	5,4%	5,4%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Las características de liderazgo se refieren a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

En esta dimensión se encuentra que un 1,8 % de los trabajadores del área administrativa presentan riesgo alto en aspectos relacionados con la asignación y reconocimiento del trabajo por parte de los jefes inmediatos.

Sin embargo, el 25 % de la población participante, presenta unos niveles bajos y muy bajos de estrés en la dimensión características de liderazgo, lo que indica que estas personas en el desarrollo de sus actividades han recibido por parte de sus superiores motivación, apoyo interacción, comunicación y resolución de conflictos apropiadas. Esto se revierte en una ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Cuadro 13. Análisis de contingencia características de liderazgo y estrés forma B**

Relaciones sociales en el trabajo	muy alto	3,8%	4,5%	2,1%	3,1%	4,2%
	alto	3,8%	3,8%	1,7%	2,4%	2,8%
	medio	7,3%	4,5%	3,5%	4,5%	3,8%
	bajo	4,2%	4,5%	4,2%	2,4%	3,8%
	muy bajo	7,3%	7,0%	5,2%	3,1%	2,1%
CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Cuadro 14. Análisis de contingencia relaciones sociales en el trabajo y estrés forma****A.**

RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	muy alto	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%
	alto	5,4%	1,8%	3,6%	1,8%	1,8%
	medio	14,3%	3,6%	1,8%	0,0%	3,6%
	bajo	8,9%	3,6%	3,6%	5,4%	1,8%
	muy bajo	16,1%	10,7%	0,0%	5,4%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta dimensión corresponde a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros. Aquí se encuentra que el 5,4% del personal administrativo tiene riesgo alto y muy alto, mientras que el 39,3% presentan un nivel bajo y muy bajo de estrés. Ello indica que identifican que las relaciones sociales se tornan tranquilas en la medida que hay apoyo social, resolución de conflictos acordes a la problemática y una relación de respeto y colaboración por parte del personal a cargo.

**Cuadro 15. Análisis de contingencia relaciones sociales en el trabajo y estrés forma B.**

RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	muy alto	4,5%	3,8%	1,7%	4,9%	3,8%
	alto	5,6%	3,1%	2,8%	1,7%	3,8%
	medio	7,0%	7,3%	1,7%	3,5%	3,1%
	bajo	4,2%	3,1%	4,5%	3,1%	2,4%
	muy bajo	5,2%	7,0%	5,9%	2,4%	3,5%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En esta dimensión, los trabajadores del área operativa evidencian los síntomas de estrés laboral con un porcentaje alto y muy alto de 14.2%, lo que representa una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o que el apoyo que se recibe es ineficaz. Ello puede estar presentándose por deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo, o porque el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

**Cuadro 16. Análisis de contingencia retroalimentación del desempeño y estrés forma A.**

RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	muy alto	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	alto	7,1%	7,1%	1,8%	0,0%	1,8%
	medio	8,9%	3,6%	1,8%	1,8%	1,8%
	bajo	8,9%	3,6%	1,8%	5,4%	3,6%
	muy bajo	17,9%	5,4%	5,4%	5,4%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta dimensión describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, ésta le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. El 35,8 % de los trabajadores encuestados del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo en esta dimensión, al parecer hay buen nivel de realimentación por el desempeño presentado. Sólo un 3,6% del personal entrevistado tiene niveles altos y muy alto niveles de estrés, lo que significa que para ellos la retroalimentación del desempeño es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para desarrollar o para el mejoramiento del trabajo y el trabajador.

**Cuadro 17. Análisis de contingencia retroalimentación del desempeño y estrés****forma B**

RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	muy alto	3,1%	3,1%	2,4%	2,1%	3,1%
	alto	5,6%	7,0%	2,4%	3,8%	3,1%
	medio	4,2%	2,4%	2,4%	3,5%	1,0%
	bajo	5,2%	4,5%	3,5%	3,1%	4,9%
	muy bajo	8,4%	7,3%	5,9%	3,1%	4,5%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

El 12,1 % de los trabajadores encuestados, correspondientes al área operativa, presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión. Al parecer, para ellos, no hay buen nivel de retroalimentación frente a la labor realizada. Mientras que un porcentaje mayoritario de 25,4% presentan niveles de estrés bajo y muy bajo en esta dimensión, lo que indica que sí ven oportuno, útil y claras las recomendaciones y retroalimentaciones que se realizan de su desempeño.

**6.9.2 Domino control y estrés laboral****Cuadro 18. Análisis de contingencia claridad de rol y estrés forma A.**

CLARIDAD DE ROL	muy alto	10,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	alto	3,6%	3,6%	1,8%	1,8%	3,6%
	medio	14,3%	5,4%	1,8%	0,0%	3,6%
	bajo	8,9%	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%
	muy bajo	10,7%	5,4%	3,6%	8,9%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

La claridad del rol es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados. En el área administrativa el porcentaje que se evidencia es de 30,4%, lo que representa un riesgo muy bajo y bajo, Este alto porcentaje evidencia esta variable como un factor protector de riesgo psicosocial. Sin embargo, un 5,4% percibe un riesgo alto y muy alto, al parecer para ellos no hay buen margen de autonomía, y no cuentan con la suficiente claridad sobre las funciones que debe realizar.

**Cuadro 19. Análisis de contingencia claridad de rol y estrés forma B**

CLARIDAD DE ROL	muy alto	4,9%	3,8%	2,1%	2,4%	3,8%
	alto	5,2%	4,2%	3,1%	2,1%	3,8%
	medio	3,5%	1,4%	2,1%	2,4%	1,4%
	bajo	1,7%	2,4%	1,4%	2,4%	1,4%
	muy bajo	11,1%	12,5%	8,0%	6,3%	6,3%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

.Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 12.1 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer han dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa y esto puede estar generando unos síntomas de estrés laboral.

**Cuadro 20. Análisis de contingencia capacitación y estrés forma A**

CAPACITACIÓN	muy alto	8,9%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	alto	8,9%	1,8%	1,8%	3,6%	1,8%
	medio	8,9%	5,4%	3,6%	3,6%	1,8%
	bajo	1,8%	3,6%	5,4%	0,0%	1,8%
	muy bajo	19,6%	7,1%	0,0%	5,4%	1,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Cuadro 19. Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. En el área administrativa esta dimensión tiene un riesgo muy bajo y bajo con el 32,1%. Al parecer los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos con la capacitación brindada, lo que representa que los sistemas de estrés laboral son bajos en esta dimensión. Mientras un porcentaje minoritario de 7,2% presenta un riesgo alto y muy alto entre esta variable y el riesgo con el estrés, esto puede evidenciar que la capacitación que reciben no es útil para el trabajo, no es pertinente para la tarea o que hay ausencia de capacitación, que las acciones de capacitación que la organización está implementando no están siendo efectivas.

**Cuadro 21. Análisis de contingencia capacitación y estrés forma B**

CAPACITACIÓN	muy alto	3,1%	4,2%	1,4%	3,8%	2,8%
	alto	7,0%	4,5%	2,8%	2,4%	4,2%
	medio	2,8%	1,0%	1,4%	1,7%	1,7%
	bajo	3,5%	4,5%	3,1%	1,0%	0,7%
	muy bajo	10,1%	10,1%	8,0%	6,6%	7,3%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 13.2 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en la dimensión de capacitación, al parecer el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo, lo que podría estar incidiendo en la presencia de síntomas de estrés laboral.

**Cuadro 22. Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés forma A**

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	muy alto	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	alto	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	medio	3,6%	3,6%	3,6%	0,0%	3,6%
	bajo	17,9%	7,1%	0,0%	5,4%	3,6%
	muy bajo	19,6%	8,9%	5,4%	7,1%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Participación y manejo del cambio se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. El 1.8% de los empleados del área administrativa presentan un riesgo muy alto, al parecer no se establecen espacios de participación y la información es difusa, insuficiente e inoportuna; lo que representa que pueden presentar altos niveles de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 23. Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés forma B**

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	muy alto	3,5%	3,8%	1,4%	3,1%	2,8%
	alto	6,6%	4,5%	1,7%	2,1%	3,1%
	medio	3,8%	2,1%	2,1%	2,1%	1,0%
	bajo	5,9%	3,8%	3,8%	2,8%	4,9%
	muy bajo	6,6%	10,1%	7,7%	5,6%	4,9%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 11,1 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión. Al parecer carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. Mientras un 26,4% percibe tener información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, esto se considera un factor de protección.

**Cuadro 24. Análisis de contingencia oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma A**

OPORTUNIDADES PARA EL USO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	muy alto	8,9%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	alto	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	3,6%
	medio	8,9%	1,8%	5,4%	1,8%	1,8%
	bajo	8,9%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
	muy bajo	21,4%	12,5%	3,6%	8,9%	1,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Oportunidades para el uso de habilidades y conocimiento se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar estos aspectos. El 44,6% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo muy bajo y bajo al parecer se le asignan tareas para las cuales el trabajador se encuentra calificado para realizarla satisfactoriamente, disminuyendo la presencia de síntoma de estrés en esta dimensión, mientras que 3,6 % presenta riesgo en esta área al parecer no cuenta con la posibilidad de desarrollar sus habilidades y conocimientos.

**Cuadro 25. Análisis de contingencia oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma B**

OPORTUNIDADES PARA EL USO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	muy alto	4,9%	3,1%	2,1%	2,4%	3,8%
	alto	5,2%	5,9%	2,1%	3,1%	4,9%
	medio	5,6%	3,5%	4,5%	1,7%	1,7%
	bajo	4,2%	3,1%	1,7%	4,9%	3,1%
	muy bajo	6,6%	8,7%	6,3%	3,5%	3,1%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 14,2 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto esta dimensión, al parecer el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o tal vez las tareas que se asignan el trabajador no se encuentra calificado para realizarlas y esto puede estar generando síntomas de estrés laboral en esta área.

**Cuadro 26. Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma A**

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	muy alto	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	alto	12,5%	1,8%	1,8%	0,0%	3,6%
	medio	3,6%	5,4%	1,8%	0,0%	0,0%
	bajo	16,1%	5,4%	3,6%	5,4%	0,0%
	muy bajo	12,5%	7,1%	3,6%	7,1%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Control y autonomía sobre el trabajo se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso; el 41.1% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo muy bajo, al parecer el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales son oportunos y no le está generando sintomatología de estrés laboral.

**Cuadro 27. Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés forma B**

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	muy alto	4,2%	4,2%	3,5%	4,9%	2,8%
	alto	2,4%	1,0%	0,3%	2,1%	2,8%
	medio	6,3%	7,3%	4,2%	2,8%	4,5%
	bajo	6,6%	4,2%	3,5%	3,1%	1,4%
	muy bajo	7,0%	7,7%	5,2%	2,8%	5,2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

El 12,6 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto esta dimensión, al parecer el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, restándoles autonomía en la realización de sus funciones lo que les puede estar generando síntomas de estrés laboral en esta dimensión.

### 5.9.3 Dominio demandas del trabajo y estrés laboral

**Cuadro 28. Análisis de contingencia demandas ambientales y de esfuerzo físico y estrés forma A.**

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	muy alto	19,6%	7,1%	1,8%	5,4%	1,8%
	alto	5,4%	1,8%	3,6%	0,0%	1,8%
	medio	10,7%	1,8%	1,8%	3,6%	1,8%
	bajo	5,4%	7,1%	1,8%	0,0%	3,6%
	muy bajo	7,1%	1,8%	1,8%	3,6%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física presente en las actividades que se desarrollan. Bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, el 21,4%% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo al parecer las condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales) garantizan bajos niveles de estrés. Mientras que el 9% tiene un riesgo alto; para ellos el diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial, no son adecuados

para realizar su labor. Por lo tanto se está generando un riesgo psicosocial alto y una sintomatología de estrés laboral.

**Cuadro 29. Análisis de contingencia demandas ambientales y de esfuerzo físico y estrés forma B.**

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	muy alto	8,4%	8,0%	3,8%	4,2%	3,5%
	alto	10,8%	10,5%	7,3%	5,2%	8,4%
	medio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	bajo	3,5%	2,4%	2,8%	4,2%	3,1%
	muy bajo	3,8%	3,5%	2,8%	2,1%	1,7%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 21.3 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión. Al parecer hay que realizar un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador, lo que les puede estar generando síntomas de estrés laboral. Mientras un porcentaje minoritario de 13.2 % no presta riesgo en esta área ni le genera ningún síntoma de estrés laboral.

**Cuadro 30. Análisis de contingencia demandas emocionales y estrés forma A.**

DEMANDAS EMOCIONALES	muy alto	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%
	alto	1,8%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	medio	1,8%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%
	bajo	7,1%	1,8%	1,8%	0,0%	0,0%
	muy bajo	37,5%	14,3%	7,1%	10,7%	7,1%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta dimensión se refiere a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

Un porcentaje mayoritario, 60.7% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo, al parecer tiene habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios. Mientras, sólo el 1,8% de los trabajadores en este rango tiene riesgo alto, al parecer se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su labor, lo que le puede estar generando sintomatología de estrés laboral.

**Cuadro 31. Análisis de contingencia demandas emocionales y estrés forma B**

DEMANDAS EMOCIONALES	muy alto	0,3%	0,3%	0,7%	0,7%	0,3%
	alto	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%
	medio	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%
	bajo	0,3%	0,0%	0,7%	0,7%	0,7%
	muy bajo	24,0%	23,0%	14,6%	13,2%	15,3%
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

Un minoritario porcentaje de 1,3 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer el trabajador se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Mientras que el 47.3% de los trabajadores no presenta riesgo psicosocial en esta área. Al parecer tiene habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios

**Cuadro 32. Análisis de contingencia demandas cuantitativas y estrés forma A.**

DEMANDAS CUANTITATIVAS	muy alto	5%	0%	0%	0%	0%
	alto	11%	4%	0%	4%	4%
	medio	14%	9%	5%	4%	2%
	bajo	5%	5%	0%	0%	2%
	muy bajo	13%	2%	5%	5%	2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

Las demandas cuantitativas hacen referencia a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo, el 25%

de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo, al parecer disponen de tiempo para ejecutar el trabajo de acuerdo al volumen de tareas asignadas. Mientras que al 8% le está generando estrés, al parecer el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, ello les ocasiona síntomas de estrés laboral.

**Cuadro 33. Análisis de contingencia demandas cuantitativas y estrés forma B.**

DEMANDAS CUANTITATIVAS	muy alto	3,8%	4,5%	3,1%	3,1%	3,5%
	alto	5,9%	6,6%	5,6%	3,8%	3,8%
	medio	4,5%	2,4%	2,8%	2,4%	2,4%
	bajo	7,3%	3,5%	2,8%	3,5%	3,1%
	muy bajo	4,9%	7,3%	2,4%	2,8%	3,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 14.2 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados, esta exposición incrementa la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión. Mientras que el 23% de los trabajadores no les genera estrés al parecer disponen de tiempo para ejecutar el trabajo de acuerdo al volumen de tareas asignadas.

**Cuadro 34. Análisis de contingencia exigencias de responsabilidad de cargo y estrés forma A.**

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DE CARGO	muy alto	14,3%	5,4%	3,6%	3,6%	1,8%
	alto	10,7%	5,4%	5,4%	3,6%	0,0%
	medio	10,7%	5,4%	0,0%	0,0%	3,6%
	bajo	8,9%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
	muy bajo	3,6%	1,8%	0,0%	3,6%	1,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. El 16.1% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo, al parecer la responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, es bien administrada. Por lo tanto no le está generando sintomatología de estrés laboral.

Es de anotar que el mismo porcentaje 9% de la población encuestada se encuentra en riesgo alto y muy alto. Esto significa que ellos deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige de él un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las

determinan. Por lo tanto se incrementa la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 35. Análisis de contingencia demandas de carga mental y estrés forma A.**

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	muy alto	14,3%	7,1%	0,0%	5,4%	1,8%
	alto	7,1%	5,4%	3,6%	1,8%	1,8%
	medio	14,3%	1,8%	1,8%	1,8%	0,0%
	bajo	10,7%	5,4%	5,4%	0,0%	1,8%
	muy bajo	1,8%	0,0%	0,0%	3,6%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

. Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

El 10.8 % de los trabajadores encuestados del área administrativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, además la información puede ser excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo, lo tanto se incrementa la probabilidad generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión. Mientras 17,9% presta un riesgo muy bajo en esta área al parecer cuentan los trabajadores con la información y los tiempos necesarios para llevar a cabo su trabajo, por lo tanto no le generar síntomas de estrés.

**Cuadro 36. Análisis de contingencia demandas de carga mental y estrés forma B**

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	muy alto	3,5%	7,0%	4,9%	1,7%	1,7%
	alto	4,9%	3,5%	1,7%	1,7%	2,4%
	medio	5,6%	4,2%	3,5%	3,1%	1,7%
	bajo	6,3%	6,3%	3,1%	5,6%	4,9%
	muy bajo	6,3%	3,5%	3,5%	3,5%	5,9%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 22.4 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo bajo y muy bajo en esta dimensión, al parecer las exigencias de carga mental son llevaderas. Por lo tanto no les está generando sintomatología de estrés laboral en esta dimensión. Mientras el 7,5% presenta un riesgo alto, al parecer la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, además la información puede ser excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo, Según esto les es difícil responder al nivel de complejidad y cantidad de información que se les ha suministrado para el ejercicio de su labor. Es de anotar que esta dimensión en el análisis de correlaciones entre las dimensiones intralaborales fue la altamente significativa.

**Cuadro 37. Análisis de contingencia consistencia del rol y estrés forma A.**

CONSISTENCIA DE ROL	muy alto	5,4%	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%
	alto	8,9%	5,4%	0,0%	3,6%	0,0%
	medio	12,5%	1,8%	7,1%	1,8%	3,6%
	bajo	3,6%	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%
	muy bajo	17,9%	3,6%	1,8%	3,6%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La consistencia del rol se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios del servicio o producto que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo; 30.5% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo muy bajo.

Al parecer las exigencias van acorde a los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto; Por lo tanto no les está generando sintomatología de estrés laboral en esta dimensión. Mientras que a un porcentaje minoritario del 5,4% de los trabajadores les genera un nivel alto de estrés, para ellos, al parecer las exigencias no van acorde a los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o lo que puede estar generando sintomatología de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 38. Análisis de contingencia demandas de la jornada de trabajo y estrés forma A**

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	muy alto	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
	alto	7,1%	5,4%	1,8%	5,4%	3,6%
	medio	10,7%	3,6%	3,6%	0,0%	0,0%
	bajo	16,1%	5,4%	1,8%	3,6%	3,6%
	muy bajo	8,9%	3,6%	1,8%	1,8%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se le hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada. El 34% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo; al parecer los tiempos, jornada laboral, los periodos destinados a pausas y descansos periódicos se respetan. Mientras que el 9% de los trabajadores tiene niveles de estrés alto, para ellos se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas. Este aspecto incrementa la probabilidad generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión

**Cuadro 39. Análisis de contingencia demandas de la jornada de trabajo y estrés forma B**

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	muy alto	4,9%	3,8%	1,7%	2,8%	1,7%
	alto	8,4%	8,0%	6,3%	4,9%	3,5%
	medio	4,5%	4,5%	2,1%	3,8%	3,5%
	bajo	4,5%	4,5%	3,1%	2,4%	4,5%
	muy bajo	4,2%	3,5%	3,5%	1,7%	3,5%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 12.9 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, no se respetan los tiempos, al trabajador le toca quedarse más de la jornada, o realiza turnos nocturnos muy seguidos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, lo tanto se incrementa la probabilidad generar síntomas de estrés por las altas demandas en el trabajo.

#### 6.9.4 Dominio recompensas y estrés laboral

**Cuadro 40. Análisis de contingencia recompensas derivadas de la pertinencia... y estrés forma A.**

RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTINENCIA A LA	muy alto	5,4%	1,8%	0,0%	1,8%	1,8%
	alto	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	medio	3,6%	7,1%	1,8%	3,6%	0,0%
	bajo	7,1%	5,4%	1,8%	0,0%	3,6%
	muy bajo	30,4%	5,4%	7,1%	7,1%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, El 48.3% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo; al parecer los trabajadores se sienten a gusto y están identificados con la tarea que realizan. Por lo tanto no se está generando sintomatología de estrés laboral en esta dimensión. Mientras que a un porcentaje minoritario del 3.6% le genera estrés esta dimensión, para ellos al parecer es mínimo el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

**Cuadro 41. Análisis de contingencia recompensas derivadas de la pertinencia... y estrés forma B.**

RECOMPENSA S DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA	muy alto	3,1%	3,8%	1,4%	2,1%	2,8%
	alto	2,4%	2,1%	0,3%	0,3%	1,7%
	medio	3,5%	2,4%	3,1%	2,8%	1,0%
	bajo	3,1%	2,4%	1,0%	2,8%	2,1%
	muy bajo	14,3%	13,6%	10,8%	7,7%	9,1%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente elaboración propia, resultados de la investigación.

El 6,9 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe, o se percibe inestabilidad laboral; los trabajadores no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan. Por lo tanto se incrementa la probabilidad de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 42. Análisis de contingencia reconocimiento y compensación y estrés****forma A.**

RECONOCIMIE NTO Y COMPENSACIÓ N	muy alto	5,4%	0,0%	1,8%	0,0%	3,6%
	alto	10,7%	0,0%	0,0%	1,8%	1,8%
	medio	8,9%	8,9%	1,8%	1,8%	0,0%
	bajo	8,9%	1,8%	1,8%	1,8%	0,0%
	muy bajo	14,3%	8,9%	5,4%	7,1%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente elaboración propia, resultados de la investigación.

Reconocimiento y compensación es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. El 33,9 % de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo bajo y muy bajo en este aspecto, al parecer hay buenas retribuciones y estas corresponden al reconocimiento y remuneración económica. Mientras un minoritario 7,2% de los trabajadores presenta un riesgo alto al parecer perciben poco acceso a los servicios de bienestar y mínúsculas posibilidades de desarrollo. Por lo tanto no les está generando sintomatología de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 43. Análisis de contingencia reconocimiento y compensación y estrés forma B.**

RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	muy alto	5,2%	4,9%	2,8%	3,5%	4,9%
	alto	3,5%	3,8%	1,0%	2,4%	2,4%
	medio	2,8%	3,8%	4,2%	2,8%	2,8%
	bajo	7,0%	4,9%	3,5%	4,2%	3,5%
	muy bajo	8,0%	7,0%	5,2%	2,8%	3,1%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 13.6 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. También puede ser que la empresa descuida el bienestar de los trabajadores, por lo tanto se incrementa la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión.

## **6.10 ANÁLISIS DE TABLAS DE CONTINGENCIA CONDICIONES EXTRA-LABORAL Y ESTRÉS**

**Cuadro 44. Análisis de contingencia tiempo fuera del trabajo y estrés forma A.**

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	muy alto	5,4%	0,0%	1,8%	0,0%	3,6%
	alto	12,5%	5,4%	3,6%	3,6%	1,8%
	medio	8,9%	7,1%	1,8%	5,4%	0,0%
	bajo	7,1%	7,1%	1,8%	3,6%	1,8%
	muy bajo	14,3%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El tiempo fuera del trabajo hace referencia al tiempo que el individuo dedica actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos. El 9% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo alto y muy alto, al parecer hay dificultades en la distribución del tiempo para atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Esta variable se percibe como factor de riesgo Psicosocial.

**Cuadro 45. Análisis de contingencia tiempo fuera del trabajo y estrés forma B.**

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	muy alto	0%	1%	2%	3%	4%
	alto	4%	7%	4%	4%	6%
	medio	5%	3%	3%	3%	3%
	bajo	9%	7%	5%	3%	2%
	muy bajo	9%	6%	2%	2%	2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 17 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, al parecer la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente, la relación con familiares es conflictiva o la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre. Por lo tanto se incrementa la probabilidad generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión.

**Cuadro 46. Análisis de contingencia relaciones familiares y estrés forma A**

RELACIONES FAMILIARES	muy alto	0%	0%	0%	0%	0%
	alto	2%	0%	0%	0%	2%
	medio	0%	2%	2%	0%	0%
	bajo	4%	2%	0%	4%	2%
	muy bajo	43%	16%	9%	9%	5%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta dimensión se refiere a la interacción del individuo con su grupo familiar, se convierte en riesgo cuando las relaciones son conflictivas o cuando el trabajador no recibe apoyo de sus consanguíneos. Un porcentaje del 2% de directivos evidencian un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, y un 2% manifiesta que este factor les genera estrés.

**Cuadro 47. Análisis de contingencia relaciones familiares y estrés forma B.**

RELACIONES FAMILIARES	muy alto	0%	0%	0%	1%	0%
	alto	1%	0%	0%	0%	0%
	medio	2%	0%	0%	2%	1%
	bajo	2%	4%	4%	4%	5%
	muy bajo	21%	19%	12%	8%	10%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta variable representa propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar, El 1 % de operarios evidencian niveles altos y muy altos de riesgo respecto a esta dimensión, lo que se puede afirmar que no presenta nivel de riesgo representativo, también se puede afirmar que los encuestados la perciben como un factor protector, lo que implica que en este tipo de industria favorece la estructura familiar ya que al 1% de ellos les genera estrés esta situación.

**Cuadro 48. Análisis de contingencia comunicación y relaciones interpersonales y estrés forma A.**

COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	muy alto	9%	4%	2%	2%	5%
	alto	7%	7%	0%	4%	2%
	medio	9%	4%	4%	0%	0%
	bajo	11%	4%	4%	5%	0%
	muy bajo	13%	2%	2%	2%	2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La comunicación y las relaciones interpersonales son cualidades que caracterizan las interacciones del individuo con sus allegados y amigos; el 13% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo alto y muy alto, lo cual le genera estrés y requiere atención especializada.

**Cuadro 49. Análisis de contingencia comunicación y relaciones interpersonales y estrés forma B.**

COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES	muy alto	2%	3%	4%	4%	3%
	alto	2%	5%	4%	2%	3%
	medio	6%	7%	1%	3%	5%
	bajo	10%	4%	4%	3%	2%
	muy bajo	7%	6%	3%	3%	3%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 12% de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, puede estar presentándose algunas dificultades en sus relaciones interpersonales con sus allegados y amigos.

**Cuadro 50. Análisis de contingencia situación económica del grupo familiar y estrés forma A.**

SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	muy alto	9%	0%	2%	4%	5%
	alto	7%	2%	2%	9%	4%
	medio	4%	4%	4%	0%	0%
	bajo	14%	9%	2%	0%	0%
	muy bajo	14%	5%	2%	0%	0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La situación económica del grupo familiar se trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. El 22% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo alto y muy alto, al parecer esto les genera estrés a los trabajadores, lo que ganan no les alcanza para cubrir sus necesidades o para solventar el nivel de deudas que han adquirido.

**Cuadro 51. Análisis de contingencia situación económica del grupo familiar y estrés forma B.**

SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	muy alto	1%	2%	3%	2%	6%
	alto	6%	5%	4%	5%	4%
	medio	3%	3%	4%	5%	3%
	bajo	7%	9%	3%	1%	3%
	muy bajo	9%	5%	2%	3%	0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 14% de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, esta dimensión les genera un nivel de estrés del 17%, por lo tanto se percibe como un factor de riesgo psicosocial.

**Cuadro 52. Análisis de contingencia características de la vivienda y su entorno y estrés forma A.**

SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	muy alto	2%	2%	2%	4%	4%
	alto	2%	5%	0%	0%	2%
	medio	4%	2%	0%	0%	2%
	bajo	9%	4%	2%	4%	0%
	muy bajo	32%	7%	7%	5%	2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Características de la vivienda y su entorno se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno, las instalaciones físicas, el lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar, el 11% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo alto y muy alto. Por lo tanto se les genera un nivel estrés del 10%. Puede ser que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, lo que puede ser consideran un factor de riesgo psicosocial.

**Cuadro 53. Análisis de contingencia características de la vivienda y su entorno y estrés forma B**

SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR	muy alto	3%	5%	3%	3%	6%
	alto	5%	5%	5%	4%	6%
	medio	2%	3%	1%	2%	1%
	bajo	8%	5%	2%	3%	2%
	muy bajo	8%	7%	6%	4%	2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 18% de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión, en consecuencia esta situación les genera estrés al 19% de ellos. Esto puede ser porque las condiciones de la vivienda que habitan pueden ser precarias, su ubicación dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud o las condiciones de habitación o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, lo que puede ser considerado un factor de riesgo psicosocial.

**Cuadro 54. Análisis de contingencia influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y su relación con el estrés - forma A.**

INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORA	muy alto	8,9%	5,4%	3,6%	1,8%	3,6%
	alto	8,9%	0,0%	0,0%	1,8%	1,8%
	medio	12,5%	5,4%	0,0%	0,0%	3,6%
	bajo	8,9%	7,1%	5,4%	7,1%	0,0%
	muy bajo	8,9%	1,8%	1,8%	1,8%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La influencia del trabajo sobre el entorno extra-laboral hace referencia a las condiciones de vida personal y familiar del trabajador que afectan su bienestar, rendimiento y relaciones personales en el trabajo. El 23.3% de los trabajadores del área administrativa consideran que esta situación se presenta en sus vidas y de ellos el 9% manifiestan que ello es fuente de estrés.

**Cuadro 55. Análisis de contingencia influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con relación al estrés – forma B**

INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORA	muy alto	3,1%	2,1%	3,1%	1,4%	0,3%
	alto	7,0%	7,7%	4,2%	4,5%	4,5%
	medio	2,1%	1,7%	1,7%	3,1%	1,7%
	bajo	7,7%	7,0%	3,8%	4,5%	5,9%
	muy bajo	6,6%	5,9%	3,8%	2,1%	4,2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Esta variable corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. El 19.9 % de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo alto y muy alto en esta dimensión y al 10% le genera estrés, al parecer las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

**Cuadro 56. Análisis de contingencia desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y estrés forma A.**

DESPLAZAMIENTO VIVIENDA - TRABAJO - VIVIENDA	muy alto	0%	0%	0%	0%	9%
	alto	0%	0%	0%	13%	0%
	medio	0%	0%	11%	0%	0%
	bajo	0%	20%	0%	0%	0%
	muy bajo	48%	0%	0%	0%	0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El desplazamiento vivienda-trabajo vivienda se refiere a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. El 48% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo muy bajo al parecer tienen la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido para arribar de sus casas al sitio de trabajo. Al 22% de los trabajadores del área administrativa les genera estrés, al parecer para este porcentaje el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. Por lo tanto no les está generando sintomatología de estrés laboral.

**Cuadro 57. Análisis de contingencia desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda y estrés forma B**

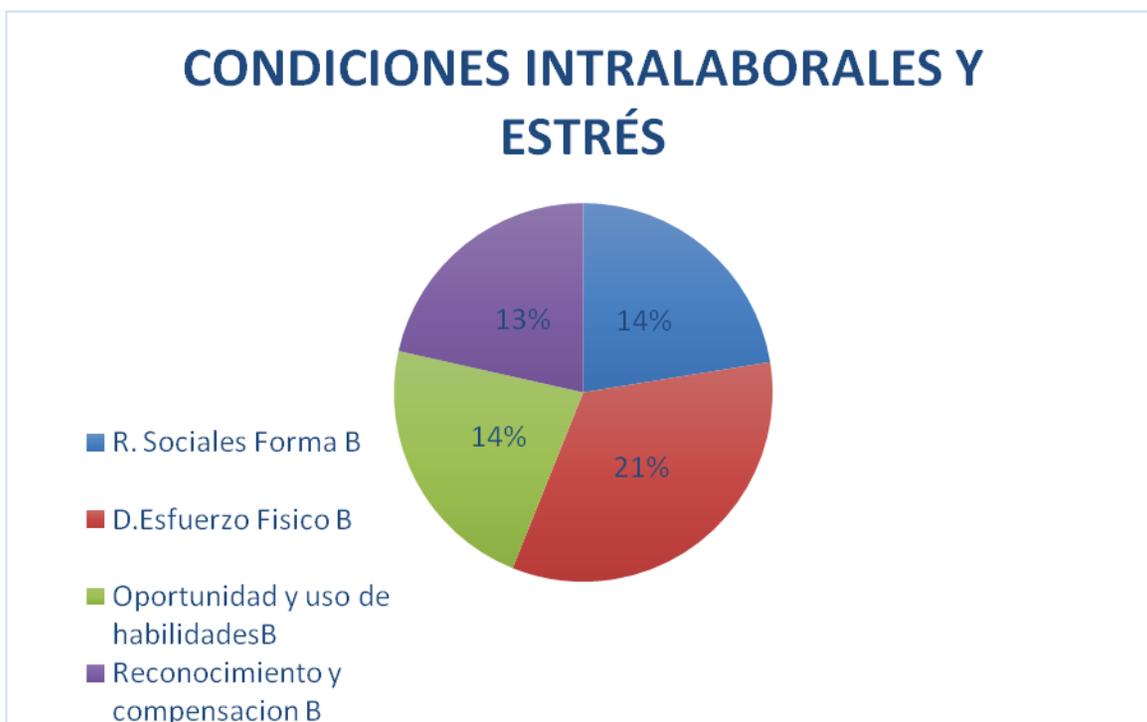
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA - TRABAJO - VIVIENDA	muy alto	2%	3%	1%	2%	2%
	alto	2%	3%	5%	4%	3%
	medio	3%	6%	3%	3%	3%
	bajo	7%	5%	4%	3%	4%
	muy bajo	12%	7%	3%	4%	4%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
<b>ESTRÉS</b>						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El 10% de los trabajadores encuestados del área operativa presentan un riesgo muy alto en esta dimensión, al parecer el transporte para acudir al trabajo es difícil, incómodo o la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. Por lo tanto al 11% de los operarios les está generando estrés porque pueden estar considerando que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

### 6.10.1 Análisis de condiciones intra-laboral y estrés laboral

**Gráfico 4. Condiciones intra-laborales y estrés**



Fuente elaboración propia, resultados de la investigación.

- **Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo**

Al detallar este dominio se observa que la dimensión que más genera estrés a los trabajadores, en especial a los operarios son las **Relaciones sociales en el trabajo**, con un porcentaje 14,2%; lo que representa que las relaciones entre los compañeros de trabajo se tornan complejas en la medida que existe competencia alrededor de las actividades y funciones diarias. Esta dimensión puede generar relaciones sociales tensas en el trabajo, restando la posibilidad que se propicie una relación sinergia en el grupo de trabajo.

- **Análisis de la del dominio control y estrés laboral**

En este dominio se observa que la dimensión **Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas**, con un porcentaje de 14,2% en los trabajadores del área operativa; es el que mayor factor de riesgo psicosocial tiene, al parecer el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o tal vez no se encuentra calificado para las tareas que se le asignan. Esto puede estar generando síntomas de estrés laboral en esta área

- **Análisis de la del dominio demandas laborales y estrés laboral**

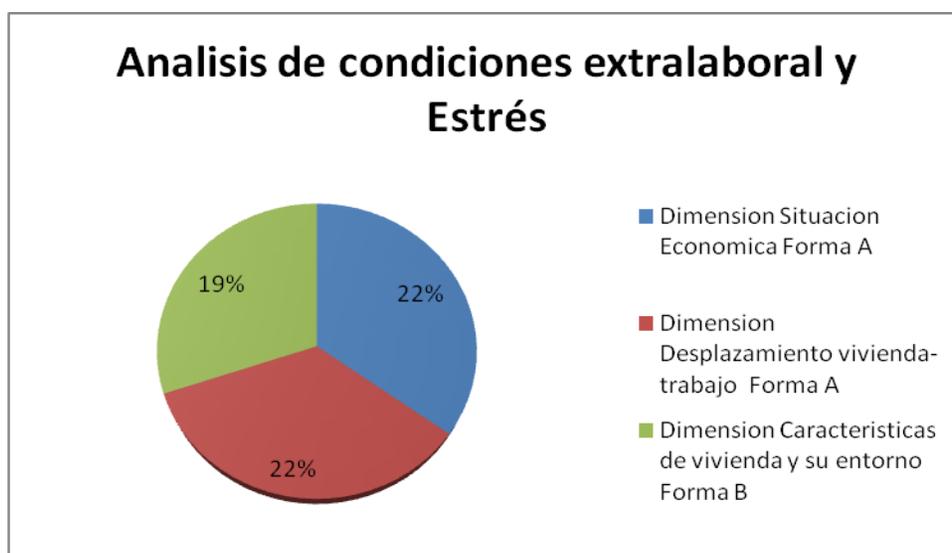
La dimensión, **Demandas de esfuerzo físico** es la que presenta el porcentaje más alto con 21.3% en los operarios, lo que representa que el trabajador percibe cómo realizar un esfuerzo físico o adaptativo le genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño, lo que les puede estar generando síntomas de estrés laboral.

- **Análisis de la del dominio recompensas y estrés laboral**

Se observa que en el dominio se observa que la dimensión Reconocimiento y compensación, con un porcentaje del 13.6 % en los trabajadores del área operativa presenta un riesgo alto y muy alto. Al parecer el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace a la contribución del trabajador, no corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. También puede ser que la empresa descuida el bienestar de los trabajadores, Por lo tanto se incrementa la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión, en este caso se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

### 6.10.2 Análisis de condiciones extralaborales y estrés

**Gráfico 5. Análisis de condiciones extra-laboral y estrés**



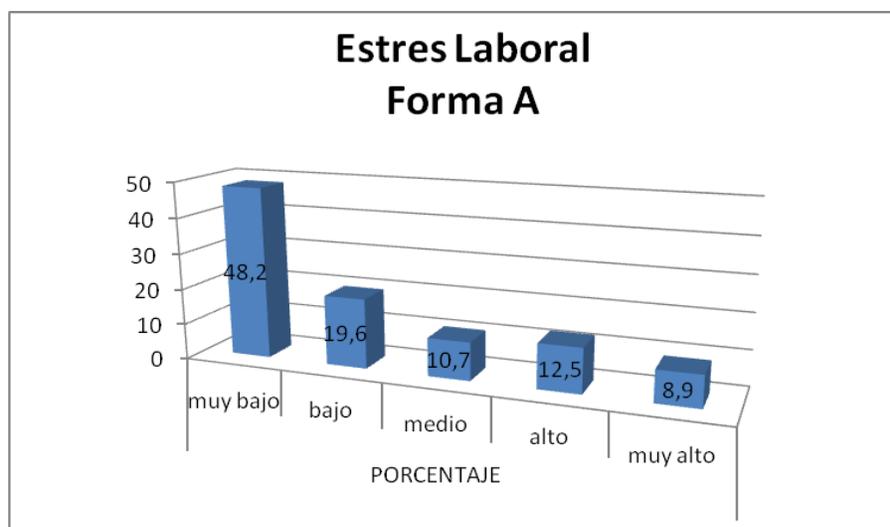
Fuente elaboración propia, resultados de la investigación

Al detallar las condiciones Extra-laborales en relación con el estrés se encuentra que la dimensión que presentan mayores factores de riesgo psicosocial es la situación económica del grupo familiar en los trabajadores encuestados del área administrativa, con un 22%. Al parecer los ingresos familiares son escasos para costear las necesidades básicas del grupo familiar o existen deudas económicas difíciles de solventar. Por lo tanto se incrementa la probabilidad generar síntomas de estrés laboral en esta dimensión.

Mientras que para los operarios lo que mayor estrés les genera es la dimensión características de la vivienda y su entorno con 19%, al parecer las condiciones de vivienda y su entorno son desfavorables para el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar, o la ubicación de la vivienda le dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o servicios de salud, lo cual puede generar estrés.

## **6.11 ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

### **6.11.1 Análisis descriptivo variable estrés forma A**

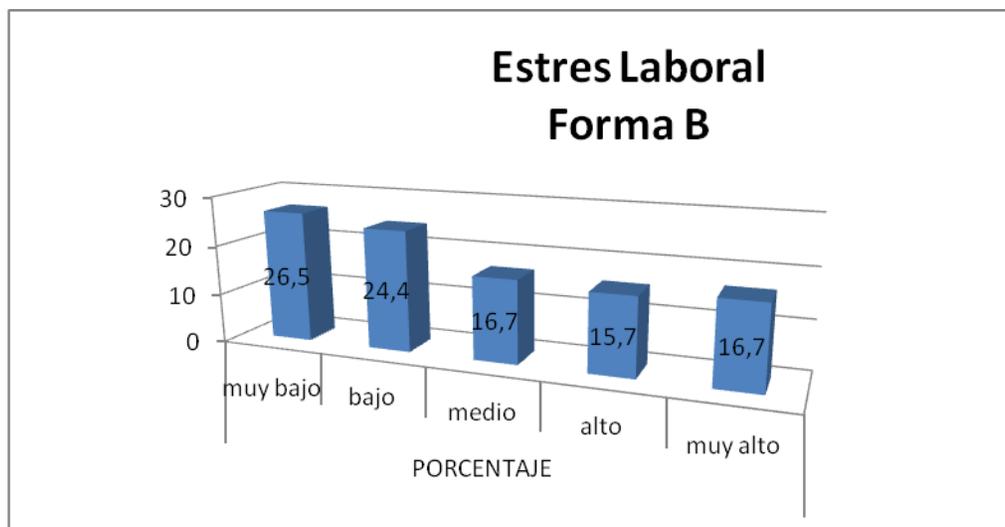
**Gráfico 6. Estrés laboral forma A**

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

El 21,4% de los colaboradores encuestados pertenecientes a las áreas administrativas y gerenciales tienen una exposición a estrés entre alto y muy alto, mientras que el porcentaje mayoritario de 67,8% no siente exposición al estrés. Esto en parte puede explicarse porque a pesar de exigírseles una alta demanda mental, la oportunidad que se presenta para innovar y el estatus dado por los cargos en este tipo de empresas son altamente gratificantes.

### 6.11.2 Análisis descriptivo variable estrés forma B

**Gráfico 7. Estrés laboral forma B**



Fuente elaboración propia, resultados de la investigación

El 32,4% de los colaboradores encuestados pertenecientes a las áreas operativas del orden misional tienen una exposición a estrés entre alto y muy alto. Sin embargo, en el 50,9% de ellos no se perciben riesgos que les posibilite el sufrir enfermedades derivadas del estrés. Según esto, los cargos operativos tienen un riesgo de exposición al estrés de un 11% superior al de los colaboradores del personal Administrativo y Gerencial.

### 6.11.3 Análisis descriptivo variable estrés

- **Resultados puntuación final estrés**

Los resultados del instrumento aplicado en las 6 empresas de producción del Centro-Occidente del país, se muestran a continuación:

**Cuadro 58. Análisis descriptivo estrés**

CARACTERÍSTICAS	PORCENTAJE					
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	Total
Jefes, profesionales y técnicos	48,2	19,6	10,7	12,5	8,9	100
Auxiliares y operarios	26,5	24,4	16,7	15,7	16,7	100

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

El nivel de estrés se percibe más alto para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, mientras que para Jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%). se podría deducir que coincide con el análisis correlacional intra-laboral, donde la dimisión con más significativa fue la carga mental en los operarios y que por ende es un factor de riesgo que les puede generar estrés, para realizar un análisis más profundo de este aspecto es importante detenerse en el perfil de los operarios; la caracterización muestra que la gran mayoría tienen el nivel de bachillerato e incluso algunos sólo tienen la primaria. Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios requirieron de ayuda por parte del facilitador pues no comprendían las preguntas. Esto concuerda con los otros instrumentos aplicados grupo focal y entrevista, donde se hace evidente es que las

demandas cognitivas superiores que tienen en el ejercicio de su labor les están generando angustia y ello se evidencia en la siguiente expresión natural.

*“Mi trabajo me genera mucho agotamiento visual y mental en ocasiones causa irritabilidad, provoca que nadie me pregunte nada, porque me interrumpen mucho y esto me desconcentra, pues manejo mucha información y si no la realizo en el momento oportuno, luego se me olvida, ya me ha pasado en varias ocasiones generándome complicaciones mayores, por ejemplo el teléfono a veces irrita, no provoca contestarlo, pues me piden información que a veces no recuerdo con facilidad, pues manejo muchas cosas a la vez, tengo un alto grado de estrés diría yo”..*

## **6.12 ANÁLISIS ENFOQUE CUALITATIVO**

Como ya se había enunciado, con la entrada en vigencia de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 surge la necesidad en las empresas de diseñar e implementar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para control del riesgo Psicosocial mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosociales derivados del ambiente laboral.

En consecuencia, como complemento a la fase descriptiva y con el fin de profundizar sobre los resultados obtenidos se hizo necesaria la conformación de grupos focales y entrevistas con las personas que presentan mayor riesgo a nivel de factores psicosociales intra y extra laborales.

El análisis de lo arrojado por éstos corresponde al enfoque cualitativo de la investigación. Esta triangulación facilitó conocer la percepción y vivencias que tienen los trabajadores frente a las demandas intra y extralaborales que propician el surgimiento del

estrés, para contrastarlas con los resultados arrojados por el enfoque cuantitativo, en aras de lograr un mayor nivel de acercamiento a la problemática convocada.

### 6.12.1 Resumen de las percepciones de los trabajadores en los grupos focales y en las entrevistas semiestructuradas referente al estrés laboral en las dimensiones intra y extralaborales

**Cuadro 59. Resumen de las percepciones de los trabajadores en los grupos focales y en las entrevistas semiestructuradas referente al estrés laboral en las dimensiones intra y extralaborales**

VARIABLE	DOMINIOS	DIMENSIONES	Expresión Natural E Indicador de Riesgo
<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas.	“Lo que generalmente me ocurre es que llega un momento del día donde tengo que pararme de lo que estoy haciendo en el computador y distraerme, mirar hacia otra parte, hacer algo que me distraiga para volver a comenzar, en ocasiones me genera mucho sueño, me duele la espalda, el cuello, las piernas, los ojos, pero es acumulación de cansancio, porque aparte de que trabajo todo el día, con un ritmo muy pesado y con muchas cosas que hacer y poco tiempo para hacerlas, en las noches estudio, además porque uno siempre trasnocha haciendo trabajos o estudiando para exámenes y todo esto, entonces al final de día termina uno muy agotado y estresado, yo solo quiere lleguen los fines de semana para respirar un poquito.” (sic)
		Demandas de carga mental.	
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	
		Demandas de la jornada del trabajo.	
		Consistencia del rol.	“Que desde hace algunos días vengo



	Control sobre el trabajo	<p>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.</p> <p>Participación y manejo del cambio.</p> <p>Claridad del rol.</p> <p>Capacitación</p>	<p>él cree que uno la va a embarrar todo el tiempo, porque ya ha pasado, cuando pasa algo malo, pues él no busca las causas sino que procede a realizar acciones correctivas, el jefe no reconoce lo bueno que uno hace, sino que se fija solo en la falla y así es complicado trabajar, esto lo estresa a uno, pues en ocasiones nos llama la atención cuando hemos tomado decisiones de emergencia”(sic)</p> <p>“Digamos que hay una persona que cada 15 o 20 minutos está revisando el proceso y está revisando que estén seleccionando bien el pollo, lo mismo pasa con los vacunadores que hay unas personas que está revisando que este bien vacunado, hay mucho control uno no puede hacer nada diferente a su función, así que uno no tiene el chance de aprender otras cosas” (sic)</p> <p>"Hace por hay unos 3 años empezaron con unos proyectos, ellos son para mejorar, pero ellos no han apoyado el mejoramiento, sino que vamos es para atrás, la calidad se está perdiendo, la producción nos exigen cada día más y ni uno ni la máquina tiene la capacidad para hacerlo, pues a“Nuestra mayor debilidad es que no hay buena relación con nuestro el jefe”</p> <p>veces por la rapidez no nos comunican los cambios que han hecho”(sic)</p> <p>“Yo conozco los objetivos porque yo estoy capacitado para el puesto de temple y yo sé que es lo que se debe hacer en el puesto y como debo hacer el trabajo, yo estoy capacitado para eso”.(sic)</p>
--	--------------------------	---	--

			<p>“Cuando entramos el proceso de capacitación mío era de 20 días o un mes pero ahora con los nuevos ya quieren que a los 2 0 3 días estén produciendo”(sic)</p> <p>“Es que a uno lo capacitan para un puesto y lo mandan para otro donde no fuimos capacitados y por eso es que se presentan accidentes acá”(sic)</p>
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<p>Características del liderazgo.</p> <p>Relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>Relaciones con los colaboradores</p> <p>Retroalimentación del desempeño.</p>	<p>“Pues con mi jefe don Hernán, a veces él tiene sus días de mucho estrés, igual que los tengo yo, entonces a veces hemos discutido o a veces ha sacado el alguna cosa a relucir, él me ha dicho cosas que a mí no me han gustado y yo he dicho cosas que a él no le han gustado, pero han sido cosas del trabajo, del mismo estrés, de la misma carga laboral a veces uno reacciona no de la mejor manera,”(sic)</p> <p>“Me gustaría que cambiara mis compañeros la forma de ser, mucho bochinche aquí en la empresa, hablan a las espaldas incluso del jefe, pues no le dicen las cosas como son, pero aquí no cambian eso, aquí hay mucha envidia”(sic)</p> <p>“Nuestra mayor debilidad es que no hay buena relación con nuestro el jefe, pues él siempre está mirando, cuando uno la embarra, pero nunca reconoce lo bueno y eso es frustrante mucho a uno”(sic)</p>

	<p>Recompensa</p>	<p>Reconocimiento y compensación.</p> <p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p>	<p>“pues aquí el salario es poquito, pero seguro, si uno trabaja horas extras o festivos le llega un poquito más y eso está bien,”(sic)</p> <p>“hace un par de meses cuando tenía un supervisor que era muy estricto, tuve un problema grave con él porque me grito y nos faltamos al respeto, desde ahí le he perdido amor a la empresa, me daba mucha pereza asistir al trabajo y lo hacía porque me tocaba, incluso iba a renunciar y ya estaba buscando en una fábrica donde trabaja una amigo, pero al jefe lo trasladaron para otra planta y decidí quedarme”(sic)</p>
--	-------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación

Cuadro 60.

VARIABLE	DIMENSIONES	TESTIMONIO
CONDICIONES EXTRALABORALES	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Características de la vivienda y de su entorno Tiempo fuera del trabajo	“Hay un situación a nivel familiar que me tiene muy pensativo, pues un hijo lo involucraron en un problema de pandillas y eso me quita el sueño, pues mantengo muy tensionado, me la paso retraído, es una situación muy estresante, pues estamos buscando para donde irnos, pues el barrio se puso muy peligroso.”(sic)
	Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales	“En las épocas de auditoría, para la certificación de calidad Icontec; me ha tocado permanecer en la empresa hasta altas horas de la noche e incluso fines de semana y festivos; ello me angustia porque tengo hijos adolescentes y, a mi pesar, debo dejarlos solos por mucho tiempo y ellos me lo reclaman”(sic)
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	“Doctora, cuando se me daña la bicicleta o está lloviendo hay veces que llego tarde, yo vivo en otra vereda, cerca de acá y eso se hacen unos barrizales, además el yep pasa muy lleno y si no estoy a las cinco y media de la mañana en el paradero, me deja. Eso me angustia porque me han llamado la atención y uno piensa que va a perder el trabajo”(sic)
	Situación económica del grupo familiar	“Soy el único que tiene trabajo fijo en la casa, los demás jornalean, unos días sí, otros no. El salario que gano no me alcanza para todos los que somos..., pero gracias a Dios hay trabajito” (sic)

Fuente elaboración propia, resultados de la investigación

En las expresiones naturales, tanto de administrativos como de operarios, se evidencia claramente que existen factores intra- laborales que están generando altos niveles de estrés, entre ellos están las demandas de carga mental -tanto en directivos como en operarios-, la falta de autonomía en la toma de decisiones a nivel de los operarios, quienes se quejan del demasiado control que les impide actuar e innovar.

Otro factor que coincide, tanto en operarios como en directivos, es el hecho de que en la empresa conocen la hora de entrada, pero no la de salida. Las demandas laborales hacen que el trabajador dedique poco tiempo a su familia o a la recreación.

Por otro lado, los factores extralaborales, tales como situación económica, problemas familiares, dificultades en el desplazamiento generan alto niveles de estrés en operarios.

## **CAPITULO VII**

### **FASE INTERPRETATIVA**

Se hace indispensable realizar un análisis interpretativo de los datos relevantes encontrados en la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social, así como también del Grupo Focal específicamente en los dominios relacionadas con el estrés intra y extra laboral.

#### **7.1 ANÁLISIS DE LA DEL DOMINIO CONTROL Y ESTRÉS LABORAL – INTRALABORAL**

Se percibe que la dimensión Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas en los trabajadores del área operativa es el que mayor factor de riesgo psicosocial tiene. Al parecer el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, o tal vez el trabajador no se encuentra capacitado para las tareas que se le asignan. Según Mc Grath (1976) este es uno de los factores que más estrés ocasiona debido al desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del sujeto. Siguiendo con este mismo autor, se encuentra que existen tres posibilidades de intervención por parte de la gerencia de talento humano, ellas son: 1. Actuar directamente sobre los estresores, reducir la exigencia laboral. 2. Aumentar la capacidad de afrontar las demandas, ello significa brindar recursos al trabajador, capacitarle, encontrar respuestas innovadoras que le brinden las herramientas para que pueda salir adelante del reto. 3. Actuar

directamente sobre las consecuencias, ello significa incentivar una actitud positiva frente al problema generado, una actitud que posibilite aprovechar el conflicto y aprender de él.

## **7.2 ANÁLISIS DEMANDAS DE ESFUERZO FÍSICO Y ESTRÉS LABORAL**

Se observa el trabajador operario percibe que el esfuerzo físico o adaptativo que debe realizar en su labor genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente su desempeño. Este resultado coincide con los postulados de Karasek y Theorell, (1990), quienes afirman que una de las principales fuentes de estrés se encuentra en la dimensión demandas, que hace referencia a las exigencias psicológicas y físicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas).

En este sentido, es importante redireccionar los puestos de trabajo, ello quiere decir modificar aspectos como cantidad de trabajo, mala distribución del mismo, inequidad en la asignación de funciones. Igualmente este factor está directamente relacionado con la claridad en la delimitación de responsabilidades.

Todos los aspectos mencionados en el párrafo anterior le competen directamente a Gestión humana. Es importante también que esta instancia tenga en cuenta la evaluación continua del nivel de satisfacción laboral de los empleados, de esta manera se garantizará la evolución del clima organizacional.

### 7.3 ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSAS Y ESTRÉS LABORAL

Entre tanto el dominio Reconocimiento y compensación presenta un porcentaje significativo en los trabajadores del área operativa. Al parecer el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace no corresponde con sus esfuerzos y logros.

El desequilibrio esfuerzo-recompensa que aquí se enuncia fue estudiado por Siegrist, (1996), quien investigó la relación entre factores psicosociales y salud a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Según este autor, cuando en el trabajo falta la necesaria reciprocidad, especialmente en cuanto a una recompensa razonable del esfuerzo realizado, esto puede conducir a una insatisfacción repetida y permanente, a la generación de un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente, al estrés.

El mismo autor afirma que los trabajadores que presentan un patrón motivacional caracterizado por un compromiso elevado en el trabajo y una alta necesidad de aprobación (sujetos sobre comprometidos), tienen un mayor riesgo de experimentar tensión debido a un intercambio no simétrico. Se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas.

Se convierte en un desafío para un gerente de talento humano, inmerso en contextos capitalistas, donde “lo humano” queda subordinado a metas de resultados, rentabilidad y

productividad entre otros, establecer mecanismos que posibiliten el justo equilibrio entre esfuerzo y recompensa al que tiene derecho todo trabajador.

#### **7.4 ANÁLISIS CONDICIONES EXTRA-LABORALES Y ESTRÉS**

En cuanto las condiciones Extra-laborales en relación con el estrés se encuentra que es la dimensión que presenta mayores factores de riesgo psicosocial es la situación económica del grupo familiar consideran que los ingresos son escasos para costear las necesidades básicas del grupo familiar o existen deudas económicas difíciles de solventar. Así mismo, factores directamente relacionados con la cuestión económica, tales como desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, características de la vivienda y el entorno; también están generando sintomatología de estrés laboral. Se observan trabajadores angustiados, con necesidades económicas apremiantes, situaciones familiares extremas y niveles de estrés altísimos desde tempranas horas de la mañana, antes de llegar a la empresa.

No intervenir ni desarrollar un plan de apoyo en este sentido estaría contrariando las mismas normas de la Administradora de Riesgo Laborales (ARL) y el Ministerio de Trabajo en virtud principalmente de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 que se refiere, entre otras, a la identificación, evaluación, prevención e intervención permanente respecto a patologías causadas por el estrés laboral. Dicha resolución define el estrés como “la respuesta de un trabajador, tanto a nivel fisiológico y psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales”. Queda claro aquí que la intervención de la

empresa no debe restringirse al ámbito intra-laboral, el plan de apoyo abarca también las contingencias extralaborales que, de hecho, son las que más inciden en esta patología.

En este mismo sentido se puede percibir que las empresas referidas en esta investigación no realizan los esfuerzos suficientes respecto a la reglamentación de Responsabilidad Social que les atañe según la Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180, expedida por Icontec como organismo nacional de normalización.

En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas sociales y ambientales que aquejan a su comunidad y a sus empleados y propone alternativas para su solución.

## CAPITULO VIII

### CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

*“Ante esta realidad sobrecogedora que a través de todo el tiempo humano debió de parecer una utopía, los inventores de fábulas que todo lo creemos, nos sentimos con el derecho de creer que todavía no es demasiado tarde para emprender la creación de la utopía contraria. Una nueva y arrasadora utopía de la vida, donde nadie pueda decidir por otros hasta la forma de morir, donde de veras sea cierto el amor y sea posible la felicidad, y donde las estirpes condenadas a cien años de soledad tengan por fin y para siempre una segunda oportunidad sobre la tierra ”*

*Gabriel García Márquez “La soledad de América Latina” 1982*

Esta magistral reflexión del premio Nobel Colombiano será el punto de partida para la Construcción de Sentido de esta investigación. Una reflexión que posibilita el ideal de concebir mejores garantías laborales para los trabajadores de las empresas de producción del Centro Occidente Colombiano.

Se quiere apostar por una nueva utopía, una proposición que rompa de una vez por todas con las cadenas que atan, irremisiblemente, a los trabajadores a la angustia, al estrés, al conflicto, la desesperanza y, por consiguiente, al malestar laboral, la baja productividad, la morbilidad. Aquellos factores intra y extralaborales que impiden que su voz sea escuchada, que les imposibilitan reclamar sus derechos y luchar por la transformación de su vida y la de su comunidad.

La reflexión se encamina en este sentido dado que el gran hallazgo de esta investigación está en constatar cómo los factores Extra-laborales –situación económica, problemas familiares, baja calidad de vida- son los que más inciden en los índices de estrés

de los trabajadores; con todas las consecuencias que este factor conlleva, no sólo para el mismo empleado, sino también para la productividad de la empresa.

En este sentido, las empresas estudiadas no debe continuar ignorando estos factores porque de hacerlo estarían incumpliendo con la Responsabilidad Social que le atañe para con sus empleados y la comunidad en general. Constituye un gran error creer que invertir en mejorar las condiciones extra-laborales de los trabajadores es un gasto, al contrario, es una gran inversión dado que empleados motivados, agradecidos, tranquilos y con una buena calidad de vida son garantía de crecimiento empresarial.

Es por ello que, desde el nivel de dirección general, las empresas productivas del Centro Occidente Colombiano deben asumir una filosofía corporativa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. A su vez, el departamento de gestión humana debe viabilizar esta filosofía y concretizarla en la implementación de medidas que garanticen el mejoramiento de las condiciones extra-laborales de los empleados, ello garantizaría la disminución de los niveles de estrés y el aumento de la productividad de las empresas.

En definitiva, las empresas deben tener presente que la cooperación con sus empleados no es una dádiva en tiempos de bonanza, sino un compromiso ético y político que emana de la justicia y responsabilidad social y que corresponde, no sólo a quien está en el gobierno, sino a todos y cada uno de los colombianos que tienen en sus manos la vida de muchos compatriotas vulnerables y necesitados.

Estas reflexiones adquieren máximo significado si se tiene en cuenta que un modelo económico neoliberal -como el Colombiano- exige de las Compañías mayores niveles de productividad, así mismo estos a su vez se traducen en formas de precarización de las

condiciones de trabajo, largas jornadas laborales, mayor demanda y pérdida de espacios personales. Ante esta mayor exposición a riesgos psicosociales, la gestión humana no puede responder con una parcial atención porque de hacerlo se generarán consecuencias funestas en detrimento, no sólo del empleado, sino también de la empresa.

Desde la perspectiva del objeto de estudio de la Maestría en Gerencia del Talento humano se hace necesario analizar la relación del estrés con las condiciones a las que están expuestos los empleados, como lo manifiesta la Administradora de Riesgo Laborales (ARL) y el Ministerio de Trabajo en virtud principalmente de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 que se refiere, entre otras, a la identificación, evaluación, prevención e intervención permanente respecto a patologías causadas por el estrés laboral..

Complementando, los cambios presentados en el entorno económico demandan nuevos retos para los empleados, los expone más y, a su vez, suscita nuevos retos para la gestión humana de una organización. En este sentido, se hacen necesarios inicialmente los diagnósticos que permitan, no sólo conocer los factores sujetos al riesgo, sino cuáles son las variables que la organización presenta como fortaleza, esto es, cuáles dimensiones son percibidas por los colaboradores como factores protectores y que al potencializarlos pueden generar mejor calidad de vida para los colaboradores tanto al interior como en su entorno.

Posteriormente es perentorio establecer las estrategias y sugerencias administrativas para minimizar estos riesgos y brindar las garantías en beneficio, no sólo del empleado, sino también de la productividad de la empresa.

Para una Gerencia del Talento Humano sumergida en contextos capitalistas - donde el componente humano queda subordinado a metas de resultados (rentabilidad, productividad y competitividad)- el desafío se centra en mantener, no sólo las lógicas de mercado en las

organizaciones, sino también, a través del marco estratégico organizacional permear las prácticas de gestión humana dirigidas al desarrollo, protección y empoderamiento del ser.

## CONCLUSIONES

Al finalizar este estudio investigativo sobre los factores riesgo intra y extralaboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés.

En este sentido se encuentra que el mayor generador de estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas. También sienten que deben realizar un esfuerzo físico superior al usual con frecuencia -esto les está generando molestia o fatiga- y para agravar su situación, consideran que obtienen poco reconocimiento por la labor realizada. Todos estos factores son caldo de cultivo propicio para desencadenar factores de riesgo que incrementan la probabilidad de generar síntomas de estrés laboral.

Es de anotar que el nivel de estrés se percibe más alto para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, mientras que para Jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%). Entonces se podría deducir que coincide con el análisis correlacional intralaboral, donde la dimensión más significativa correspondió a la carga mental en los operarios. Para realizar un análisis más profundo de este aspecto es importante detenerse en el perfil de los operarios; la caracterización muestra que la gran mayoría tienen el nivel de bachillerato e incluso algunos sólo tienen la primaria. Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios requirieron de ayuda por parte del facilitador pues

no comprendían las preguntas. Esto concuerda con los otros instrumentos aplicados grupo focal y entrevista, donde se hace evidente es que las demandas cognitivas superiores que tienen en el ejercicio de su labor les están generando angustia y estrés.

Por otro lado, a nivel intralaboral los niveles de estrés aumentan en la población correspondiente a jefes, profesionales y técnicos. Esto puede deberse a que el operario se encuentra centrado en la rutina, mientras que a nivel Gerencial la exigencia intelectual es mayor.

Es importante resaltar que uno de los más importantes hallazgos de esta investigación es evidenciar cómo la situación económica se convierte en el estresor más significativo del ámbito extra-laboral. Se puede percibir que los trabajadores del área administrativa le brindan mayor atención a la condición extra-laboral, minimizando así los factores de riesgo respecto al estrés. Mientras los operarios, al no darle la debida importancia a lo extra-laboral, presentan mayor riesgo de estrés. En este sentido se debe enfatizar en que las empresas estudiadas no debe continuar ignorando este aspecto porque de hacerlo estarían incumpliendo con la Responsabilidad Social que le atañe para con sus empleados y la comunidad en general. Constituye un gran error creer que invertir en mejorar las condiciones extra-laborales de los trabajadores es un gasto, al contrario, es una gran inversión dado que empleados motivados, agradecidos, tranquilos y con una buena calidad de vida son garantía de crecimiento empresarial.

Ante este panorama se plantea cómo la gerencia de talento humano es fundamental para brindar garantías a los empleados que posteriormente revertirán en la generación de riqueza para la organización. Peiró & Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de:

- 1) Centrar la atención en los individuos, más que en la organización.

2) Atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo.

3) Orientarse principalmente a la gestión del estrés.

En conclusión, la prevención del estrés laboral a nivel organizacional requiere de diferentes acciones, las cuales varían en función del contenido del trabajo y de la organización de este. Le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita identificar los factores de riesgo que se están generando en la empresa. Es importante enfatizar en que la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral es controlando las causas que lo provocan, es por ello que se debe tener en cuenta que la calidad de vida de los empleados debe convertirse en una filosofía organizacional en conjunto, con estrategias que permitan estilos de vida estimulantes. Estas directrices, a la larga, estimularán el compromiso del empleado hacia sus organizaciones.

El gerente de talento humano deberá por tanto ser más estratégico y menos operativo para que pueda dedicarse a potenciar los talentos de los trabajadores desde el punto de vista de las competencias, haciendo lecturas de contexto laboral altamente cambiante y demandante bajo una mirada crítica y reflexiva, implementando estrategias que mitiguen los factores estresantes. De esta manera, como dice la Comisión Europea (2000), se logrará que el estrés “sea tomado como sal de vida y no como el beso de la muerte”.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000) (2002). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo, y adaptarse a los cambios en el trabajo y en la sociedad: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo 2002-2006.

Agencia Europea de Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. Factsheet 74. ISSN <http://osha.europa.eu>

Comisión Europea. (1997). *Informe sobre el estrés vinculado con el trabajo. Comité consultivo de seguridad, higiene y protección de la salud en el trabajo*. Bruselas: Comisión Europea,

Comisión Europea. Cooper. (1988) y Dunham (2001). *Integración de las exigencias en materia*.

Comisión Europea. (1997b). *Cooperación para una nueva organización del trabajo*. Libro Verde. Bruselas: Comisión Europea, DG V.

Comisión Europea. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?* Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales

Dejours, Ch. (1990). *Trabajo y Desgaste Mental*. Buenos Aires: Creedla-Humanitas.

Edwards, J. R., y Cooper, C. L. (1988). *Los impactos de los estados psicológicos positivos en la salud física: una revisión y marco teórico*. Ciencias Sociales.

Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007). Ministerio de la Protección Social.

Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia (2003), Ministerio de la Protección Social. Fundación FES social.

Harrison, D. y Ziglio, E. (eds.). (1978). *Los determinantes sociales de la salud: Implicaciones para las profesiones de la salud. Las tendencias en la medicina experimental y clínica*. FORUM 8.3, Suplemento 4.

Johnson, J.V. y Hall, E.M.: Job Strain, (1994). *El apoyo social y el lugar de trabajo las enfermedades cardiovasculares: Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa sueca. Am J Apoyo el lugar de trabajo de Salud Pública social y la enfermedad cardiovascular: Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa sueca*. Am J 78:1336-1342 Salud Pública.

Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. Nueva York: Basic Books.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre. *Prevención de Riesgos Laborales*  
[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Laboral/131-1995.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/131-1995.html)

Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (1995). IV (DSMIV)

Martín, M., Gorgora, J. (2002). *Factores Psicosociales-Identificación de Situaciones de riesgo*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.

McGrath, J. E. (1970). “Una formulación conceptual para la investigación sobre estrés”, en J. E. .

Millon, T. & Davis, R. (1998). *Trastornos de la personalidad*. Barcelona: Masson.

Ministerio de la protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial*. (s.l.)

Organización Mundial de la Salud (OMS). (1984). Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, Protección de la salud de los trabajadores.

OIT, OMS (1986) *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.

OMS (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. V.Series. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie No. 6. Francia: Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 359165 0.

Peiró, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. En: *Revista Prevención, Trabajo y Salud*, No. 13, 18-38.

----- (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema

Peiró, J.M. y Bravo, J.M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. En: *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, Volumen 15, No. 2.

Peiro, J. M. y/ Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. *Papeles del Psicólogo*. Enero-abril, año/vol. 29, No. 001. España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. pp. 68-8 22008.

*Psicosocial*. 32vo. Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Bogotá: Consejo Colombiano de Seguridad.

Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). *Preventivo*

Rentería Valencia, J.A.; Fernández Ospina, E.; Tenjo, A.M.; Uribe Rodríguez, A.F. (2009). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. Diversitas vol.5 no.1 Bogotá Jan./June 2009. Cali: Pontificia Universidad Javeriana

Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Méjico: Prentice Hall, p. 653

Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. En: *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. 3(1) pag 141-157

Sapolsky, R. (2008). *Por qué las cebras no tienen úlceras*. (s.l.) Alianza Editorial

Selye, H.: *La evolución del concepto de estrés - el estrés y la enfermedad cardiovascular*. Es: Levi, L. (ed.): Sociedad, el estrés y la enfermedad. Vol. 1: El entorno psicosocial y las enfermedades psicosomáticas. Londres: Oxford University Press, pp 299-3

Siegrist, J.: *Adverse efectos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo*. *J Occup Health Psychol*,1:27:41, 1996.

Villalobos, G., Rivera, L.E., Mejía, J.H. (2000). *Estudio de Morbilidad Mental y Factores Psicosociales*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social - Pontificia Universidad Javeriana.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. En: *Revista Ciencia y trabajo*, 14, 197-201. Bogotá, Colombia.

Villalobos, G. (2004) Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Tomado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF> (23/05/2013)