

INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA

EVALUACION DEL ESTRÉS LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR EN MODALIDAD VIRTUAL CON SEDE EN LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE PSICOLOGO

PRESENTA  
DIEGO ANDRÉS RESTREPO COD: 1411020198

ASESOR  
MIGUEL ARTURO MORA TOLOSA

AGOSTO DE 2018

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
MARCO TEÓRICO .....	10
CAPITULO I: EL ESTRÉS LABORAL.....	10
1.1 Antecedentes del estrés laboral .....	10
1.2 Concepto de estrés laboral.....	11
1.3 Tipos de estrés laboral.....	13
1.4 Los agentes estresores .....	14
CAPITULO II. LAS CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	16
2. 1 Consecuencias a nivel personal.....	16
2.2 Consecuencias a nivel organizacional.....	17
CAPITULO III: LA PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL .....	19
3.1 Generalidades en torno a la prevención del estrés laboral .....	19
3.2 Técnicas para la prevención del estrés laboral .....	20
CAPITULO IV: LEGISLACION SOBRE ESTRÉS LABORAL .....	23
4.1 Norma técnica .....	23
4.2 Disposiciones legales .....	23
CAPITULO V: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	26
5.1 La Empresa del sector educativo Politécnico de las Américas .....	26
5.2 Naturaleza del Negocio .....	26
5.3 Política de prevención de riesgos psicosociales.....	26
5.4 Misión y visión.....	27
MARCO METODOLÓGICO .....	28
CAPITULO VI: DISEÑO METODOLÓGICO .....	28
6.1 Paradigma.....	28
6.2 Enfoque .....	28

6.3 Diseño.....	28
6.4 Población y Muestra.....	29
6.5 Instrumento de medición y variables .....	29
6.6 Procedimiento.....	31
6.7 Consideraciones éticas .....	32
<b>CAPITULO VII: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
7.1 Presentación de datos sociodemográficos .....	33
7.1.1 Distribución por edad.....	33
7.1.2 Distribución por género .....	34
7.1.3 Distribución por Estado civil .....	34
7.1.4 Distribución por estrato socioeconómico.....	35
7.1.5 Distribución por tipo de vivienda .....	36
7.1.6 Distribución por antigüedad dentro de la organización .....	36
7.2 Presentación de los niveles de estrés según las variables.....	38
7.2.1 Variables fisiológicas.....	38
7.2.2 Variables de comportamiento social.....	39
7.2.3 Variables intelectuales y laborales.....	40
7.2.4 Variables psico-emocionales .....	41
7.3 Nivel general de estrés teniendo en cuenta la totalidad de las variables.....	42
<b>CAPITULO VIII: DISCUSIÓN .....</b>	<b>43</b>
8.1 Variables fisiológicas .....	43
8.2 Variables de comportamiento social .....	44
8.3 Variables intelectuales y laborales .....	45
8. 4 Variables Psico-emocionales.....	46
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO X: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico ( 1) Baremos tercera versión cuestionario estrés laboral.....	30
Grafico (2) Caracterización de variables .....	30
Grafico (3) Distribución por edad .....	33
Grafico (4) Distribución por género .....	34
Grafico (5) Distribución por Estado civil.....	34
Grafico (6) Distribución por estrato socioeconómico .....	35
Grafico (7) Distribución por tipo de vivienda .....	36
Grafico (8) Distribución antigüedad en la organización .....	36
Grafico (9) Variables fisiológicas.....	38
Grafico (10) Variables de comportamiento social.....	39
Grafico (11) Variables Intelectuales y laborales .....	40
Grafico (12) Variables psico-emocionales .....	41
Grafico (13) Nivel general de estrés laboral.....	42

## INDICE DE ANEXOS

Anexo (1) Cuestionario para la evaluación del estrés. ....	55
Anexo (2) Consentimiento informado .....	56

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la evaluación del estrés laboral en los empleados de una institución de educación superior de la ciudad de Medellín. El cumplimiento de dicho objetivo precisó de la aplicación del método cuantitativo desde un enfoque positivista de tipo transversal, descriptivo no experimental, materializado con la aplicación, en los trabajadores de una empresa del sector educativo, del cuestionario para la evaluación del estrés laboral, incluido en la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de Protección Social y por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia en el año 2010. Al final del trabajo se pudo determinar que los empleados del Politécnico de las Américas tienen un nivel bajo de estrés laboral en cada una de las variables analizadas, lo que es indicativo de una escasa afectación del estado general de salud de los empleados, así como de la productividad organizacional. Es necesario desarrollar acciones o programas de prevención, a fin de mantener los niveles de estrés laboral encontrados.

**PALABRAS CLAVES:** Educación superior, Estrés laboral; Método cuantitativo; Programas de prevención; Riesgo psicosocial.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to evaluate work stress in the employees of a higher education institution in the city of Medellín. The fulfillment of this objective required the application of the quantitative method from a positivist approach of a cross-sectional type, descriptive non-experimental, materialized with the application, in the workers of a company in the education sector, of the questionnaire for the evaluation of work stress, including in the battery for the evaluation of psychosocial risk factors developed by the Ministry of Social Protection and the Pontificia Universidad Javeriana de Colombia in 2010. At the end of the work it was determined that the employees of the Polytechnic of the Americas have a low level of work stress in each of the variables analyzed, which is indicative of a low impact on the general health of employees, as well as organizational productivity. It is necessary to develop prevention actions or programs, in order to maintain the level found.

**KEYWORDS:** Higher education, Work stress; Quantitative method; Prevention programs; Psychosocial risk.

## INTRODUCCIÓN

Fenómenos crecientes como globalización educativa, y progresiva implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, tienen efectos importantes en el desarrollo de actividades laborales de las empresas del sector de la educación, obligándolas a ampliar sus modelos de negocio, mediante la implementación de procesos altamente exigentes. Esto conlleva a una aceleración importante del ritmo laboral que puede generar consecuencias para la salud y el bienestar físico y psicológico de los empleados, así como el aumento la incidencia de casos de estrés laboral.

El aumento de la incidencia del estrés laboral, ha propiciado que la investigación académica canalice sus esfuerzos en estructurar estrategias relacionadas con la promoción del bienestar y la salud a nivel individual y colectivo, que les permitan responder de la mejor manera a las exigentes demandas del ambiente. Dicha preocupación ya fue expresada por la Comisión Europea (2007) quien consideró la necesidad de prevenir el estrés laboral, a partir de la evaluación de sus niveles y de sus causas, para posteriormente implementar las metodologías apropiadas para su intervención.

El objetivo general de la investigación está relacionado, precisamente, con la evaluación del estrés laboral en los empleados de una institución de educación superior de la ciudad de Medellín, cuya actividad comercial principal es la prestación de servicios de educación en modalidad virtual. El cumplimiento de dicho objetivo requiere el cumplimiento de otros objetivos secundarios; a saber: Identificar los principales presupuestos teóricos en torno a la noción, las causas y los efectos del estrés laboral; enunciar la legislación en torno al estrés

laboral; y presentar las estrategias que actualmente utilizan las empresas para prevenir y afrontar los casos de estrés laboral.

El trabajo se realizó con base a la línea de investigación de desarrollo humano, en procura del fortalecimiento de la calidad de vida de la población involucrada. Seguir esta línea investigativa implica el mejoramiento gradual de los factores que estimulan las potencialidades del individuo, a partir de la remoción de los impedimentos para el desarrollo, ya sea directamente mediante programas de mejoramiento o a partir del análisis de las condiciones que le pueden ser desfavorables, que en este caso están relacionadas con la posible presencia de determinados niveles de estrés en su entorno laboral.

La investigación requiere además la aplicación del método cuantitativo desde un enfoque positivista de tipo transversal, descriptivo no experimental, materializado con la aplicación, a los trabajadores de una empresa del sector educativo, del cuestionario para la evaluación del estrés laboral, incluido en la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de Protección Social y por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. El mencionado cuestionario es útil para medir las variables de comportamiento social, las variables intelectuales y laborales, y las variables psico-emocionales.

La novedad de la investigación, radica primero, en poder abordar el estrés laboral en los empleados del sector educativo, desde la perspectiva que se ocupe de indagar sobre el comportamiento social y las emociones, y no desde un enfoque exclusivamente clínico; y segundo, poder develar la relevancia de este fenómeno como un problema que no solo afecta la salud del individuo que se ve expuesto al estrés, sino que también incide de manera



determinante en aspectos tan relevantes como la productividad y los resultados de las empresas del sector educativo.

Es preciso indicar que una gran cantidad de empresas, continúan propiciando un peligroso aumento de los niveles de estrés laboral en sus empleados. Esta afirmación está respaldada por un estudio realizado por Regus (2012) donde se estima que en Colombia por lo menos un 38% de los trabajadores se ven afectados por el estrés laboral, afectando no solamente al empleado, sino también de a algunos aspectos relacionados con el buen funcionamiento de la organización. En este sentido, la justificación del presente ejercicio investigativo, está relacionada con la necesidad de elaborar un trabajo que de alguna manera pueda aportar desde la psicología organizacional, los elementos teórico-prácticos necesarios para que las empresas del sector educativo puedan evaluar los niveles de estrés de sus empleados, y con base a esto implementar posibles estrategias de prevención o de afrontamiento.

El problema investigativo esta anidado en la necesidad de hacer frente a las consecuencias perjudiciales personales, sociales y organizacionales del estrés laboral, no únicamente desde las propuestas de los organismos internacionales como la OIT o la OMS, ni desde las políticas estatales materializadas la legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo, sino como lo indican Garzón y Cols (2018), también desde el trabajo de los psicólogos organizacionales, quienes desde su formación, cuentan los modelos teóricos, metodologías y estrategias necesarias para la prevención del estrés laboral, y en general para el mejoramiento de la calidad de vida de quienes se exponen diariamente a posibles agentes estresores. Con fundamento a lo anterior la presente investigación tiene como propósito responder desde la psicología organizacional a siguiente pregunta ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los empleados de una institución de educación superior de la ciudad de Medellín?

## **MARCO TEÓRICO**

### **CAPITULO I: EL ESTRÉS LABORAL**

#### **1.1 Antecedentes del estrés laboral**

En las últimas dos décadas el estrés laboral se ha convertido en uno de los temas más relevantes de un gran número de expertos en áreas como la medicina, la salud ocupacional, y la psicología; los cuales coinciden en reconocerlo como un peligro latente, que pone en riesgo tanto el bienestar físico y emocional de los trabajadores, como la rentabilidad misma de las organizaciones. (Peiro, 2001).

Sin embargo, esta preocupación por el estrés no es algo reciente, su origen se remonta a las investigaciones realizadas por psicólogo Francés Claude Bernard en el siglo XIX, que presento a la comunidad científica la idea que los cambios en el ambiente pueden tener un efecto perturbador en los individuos. Para respaldar esto, dicho autor señalo “que una de las principales características de los seres vivos reside, precisamente, en poder mantener su equilibrio interno, a pesar que se modifiquen las características del medio externo”. (Román y Hernández, 2011, p.18).

En este mismo sentido, el fisiólogo estadounidense Walter Canon a principios de siglo XX, caracterizo el estrés como aquel estímulo con el potencial de provocar una “reacción de lucha o huida, esta noción sirvió posteriormente para designar también a aquellos factores del medio cuya influencia exige un esfuerzo inhabitual de los mecanismos homeostáticos. Ocasionalmente, la capacidad adaptativa de estos mecanismos puede verse desbordada, iniciándose entonces una alteración en el equilibrio del medio interno” (Guerrero & Ardila, 2008, p.15).

Por su parte el endocrinólogo de Montreal, Hans Selye, en la primera mitad del siglo XX estableció que varias enfermedades desconocidas para la época, tales como, el daño cardiaco, y determinados trastornos psicológicos, podrían ser el resultante de cambios fisiológicos producidos por la exposición prolongada al estrés, el cual posiblemente podía generarse a partir de las sobrecargas de trabajo. Siendo, por tanto, el estrés una respuesta no específica del organismo, cuando es sometido a una demanda excesiva. (Comín y Cols, 1999).

En la segunda mitad del siglo XX, se comenzó a pensar en una concepción de estrés laboral desde un enfoque más transaccional del comportamiento, que indicaba que los individuos sienten tensión no únicamente como producto a la exposición a determinadas condiciones organizacionales, sino como resultado de la manera como estos interpretan dichas condiciones. (Lazarus & Richard, 2000).

En años recientes, se han presentado innumerables propuestas conceptuales del estrés laboral, que le otorgan gran variedad de significados, no obstante, como se anotara en el título siguiente, el estrés implica en cualquier caso, la integración del organismo con su propio ambiente.

## **1.2 Concepto de estrés laboral**

Los acercamientos conceptuales más relevantes en torno al estrés laboral están fundamentados en el dualismo estímulo-respuesta, describiéndolo como una consecuencia inmediata de la relación entre los estímulos del ambiente laboral y la respuesta fisiológica o psicológica manifestada por un individuo expuesto a tales estímulos. En virtud de aquello, se presenta el estrés laboral como “la respuesta adaptativa mediada por las características

individuales y/o procesos psicológicos del ámbito organizacional, la cual es la vez consecuencia de alguna situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas”. (Duran, 2010, p.18).

El estrés en el ámbito laboral tiene una connotación particular, al estar relacionado con el la ausencia de equilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de los empleados para realizarlas. En este sentido ha sido descrito como: “La respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Como consecuencia el individuo percibe un desequilibrio entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta”. (Nakao, 2010, p.4).

El estrés laboral se presenta, por lo tanto a partir de unos requerimientos de trabajo que sobrepasan las capacidades o los recursos del trabajador. En este sentido se considera que existe un nivel de estrés adecuado o soportable para cada persona. Si dicho nivel está por encima o por debajo lo normal habrá una repercusión negativa sobre el desempeño laboral. (Duran, 2010, p.23).

El estrés laboral se ha conceptualizado además como aquella respuestas física y psicológica del individuo frente a las exigencias laborales; desde esta perspectiva dicho fenómeno alude al “conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de trabajo mayor a lo habitual para el organismo, las cuales son percibidas por el individuo como amenaza o peligro”. (Trucco, 2002, p.2).

En este sentido, las respuestas físicas o psicológicas del individuo no dependerán exclusivamente del cambio que produce en la vida del empleado, sino, más bien del

significado que tiene dicho cambio para el individuo. En este sentido puede considerarse que la situación estresante es percibida en un sentido subjetivo, esto es, desde la experiencia individual que depende en gran medida de la interpretación que el sujeto haga del estresor laboral al que está expuesto. (Grau, 2005).

Siguiendo esta línea, el estrés laboral, puede entenderse, como el grupo de reacciones de tipo fisiológico y emocional del empleado, frente a determinados aspectos del entorno laboral que él considera nocivos para su salud; y cuya característica principal son los “altos niveles de excitación y angustia, y con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (De pablo, 2007, p.110).

Esta última definición servirá como referente para la investigación, dado que hace énfasis en asimilar el estrés laboral con los efectos de diversa índole padecidos por el individuo que lo soporta; además de destacar la importancia de los estímulos nocivos del entorno laboral como desencadenantes de dichos efectos. Es importante destacar la importancia de promover ambientes de trabajo saludables en las empresas que promuevan la salud física y psicológica de los empleados. (Barrios & Paravic, 2006).

### **1.3 Tipos de estrés laboral**

Se considera que existen dos tipos de estrés laboral, de un lado está el positivo o eutrés, y del otro el negativo, o distrés. El eutrés produce efectos positivos, tanto para el individuo como para la empresa, ya que estimula la creatividad, y ayuda a superar los retos laborales con los que se encuentra el trabajador. El distrés, por su parte, produce disfunciones en el individuo y en la misma empresa, ya que al exigir en exceso los mecanismos físicos y

psicológicos las personas, y los procesos de la empresa, ocasionan resultados que son valorados en casi todas las situaciones como negativos. (García y Gil, 2016).

Le corresponde a la organización la tarea de atenta mediante mecanismos de seguimiento de los indicadores de estrés para evaluarlos como positivos o negativos, y si es el caso para intervenirlos antes de que se transformen en un asunto grave. (García y Cols, 2016).

#### **1.4 Los agentes estresores**

Los estresores son aquellos agentes internos o externos que la el empleado evalúa en términos de su propia percepción frente a los eventos, provocando una respuesta de estres. En este sentido, “todo suceso, situación o persona del medio externo puede ser un estresor; aunque abundan los estresores potenciales, los estresores reales son mucho menos numerosos”. (Duran, 2010, p.8).

Los estresores relacionados con el estrés en las organizaciones se asocian principalmente con las características psicosociales del trabajo. Pueden identificarse una serie de “factores estresores vinculados con la organización, como la presión por la productividad, la carencia de entrenamiento y de orientación, y la falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda. (Carayon y Cols, 1999, p.8).

Se considera que existen tantas clasificaciones de los estresores en el ámbito laboral como autores que se ocupan del tema, no obstante es preciso traer a colación por lo menos una de estas clasificaciones, que agrupa los agentes estresores en cinco categorías principales, a saber:

Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido del trabajo y otros.

Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad de rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.

Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc. (Doval y Cols, 2004. p.10).

Las circunstancias que producen estrés están asociadas, por lo tanto a circunstancias particulares, tales como, la adaptación a nuevos puestos de trabajo, a la comunicación deficiente, a la precariedad de las condiciones intrínsecas del trabajo, al deterioro del clima laboral o la sobrecarga laboral. Tanto el exceso como la carencia en las exigencias laborales, pueden ser percibidos por el trabajador como estresantes, razón por la cual es preciso redefinir permanentemente los roles dentro de la organización y las condiciones mismas del trabajo.

## **CAPITULO II. LAS CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL**

### **2. 1 Consecuencias a nivel personal**

Cuando los agentes estresores del ámbito laboral son excesivamente intensos, frecuentes y duraderos, pueden generar graves problemas a nivel personal. Según se indica, algunos de los más importantes efectos del estrés laboral son “A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad; a nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones; a nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora”. (Cano, 2002, p.5).

Adicionalmente se considera que una de las afectaciones más graves del estrés laboral sobre la salud se relaciona con el desarrollo de enfermedades cardiovasculares. Se considera que “el estrés agudo, aumenta el riesgo de sufrir arritmias, isquemia miocárdica e infarto de miocardio. El estrés crónico, por su parte, puede desencadenar afectaciones cardiovasculares, tales como, elevada presión sanguínea y factores de coagulación, entre otros”. (Smith y Blumenthal, 2011, p.36).

Así mismo, se considera que existe una relación estrecha entre la exposición prolongada a los agentes estresores, y el comienzo de la diabetes. En este sentido se indica que la presencia de estrés en grandes niveles en los empleados que están predispuestas a padecer diabetes mellitus o que tienen algún grado de sobrepeso, puede acelerar el desarrollo de dicha enfermedad. (Razali, 2008).

Adicionalmente se considera que existe una relación estrecha entre el estrés, y determinados trastornos de tipo psicológico causando problemas tales como “depresión,



preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc”. (Cano, 2002, p.56).

Como se abordara en el siguiente apartado, las consecuencias del estrés laboral no solo afectan la salud física y mental de las personas que lo viven, sus efectos pueden significar un alto costo también para las organizaciones que presentan una alta incidencia de casos de estrés laboral.

## **2.2 Consecuencias a nivel organizacional**

De manera generalizada se considera que las personas que sufren estrés laboral asumen todas las consecuencias posibles al ver su salud física y mental deteriorada; sin embargo las empresas cuyos empleados se encuentran afectados también deben soportar ciertos efectos negativos derivados de esta situación. De acuerdo con Sánchez (2011) entre las consecuencias más notables del estrés laboral en las organizaciones se destacan:

Falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. (p.33)

En efecto, el estrés laboral influye negativamente en aspectos de gran importancia para las empresas afectando ostensiblemente la capacidad laboral, el rendimiento y el aumento del ausentismo. En este mismo sentido, se considera que el estrés laboral afecta a las organizaciones, al provocar actitudes de desinterés, y despreocupación, lo que puede generar el aumento de los errores y la baja de la productividad. Así mismo el estrés laboral

produce “disminución de la motivación y de la implicación de los objetivos organizacionales, una mayor vulnerabilidad a los accidentes”. (Merino, 2013, p.27).

Es importante indicar que para evitar las consecuencias organizacionales del estrés laboral, las empresas deben implementar estrategias de prevención y de afrontamiento que promuevan un clima organizacional saludable; esto llevara a las organizaciones a obtener mejores resultados respecto al cumplimiento de los objetivos relacionados con la protección del recurso humano, y con el mejoramiento de su productividad.

## **CAPITULO III: LA PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

### **3.1 Generalidades en torno a la prevención del estrés laboral**

La manera más eficiente de hacer frente al estrés laboral es la prevención, y para ello, el empleador tiene la responsabilidad de gestionar el trabajo de tal manera que puedan evitarse la aparición de los estresores o factores de riesgo más frecuentes. Dicho propósito requiere un cambio en la filosofía organizacional, en procura de la consolidación de un clima laboral saludable que logre canalizar el potencial productivo de los empleados y grupos de trabajo. (OMS, 2004).

Se considera que una medida preventiva bastante eficiente es la implementación de acciones específicas orientadas hacia el reforzamiento de aspectos tales como: “Los estilos de comunicación, la cultura corporativa, la funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos de selección y capacitación del personal. Adicionalmente se deben incluir mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral”. (González y Cols, 2010, p.2).

Según se considera, un programa para la prevención del estrés laboral debe tener en cuenta los tres niveles de prevención que recogen de forma ordenada todos los aspectos descritos en el párrafo anterior; a saber:

- a) Prevención primaria: Implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.
- b) Prevención secundaria: Se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la

adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).

c) Prevención terciaria: Relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, además de la mejora en la prestación de servicios de salud ocupacional. (OMS, 2004, p.3)

Los programas organizacionales de prevención del estrés laboral deben considerar los niveles descritos, desplegando su enfoque en aspectos tan disímiles, pero tan importantes como el mejoramiento de la gestión y el ambiente de trabajo, la capacitación de los empleados, o el desarrollo de complejos sistemas de gestión. Todo esto para procurar una intervención preventiva que logre cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos, propicio a su vez el desarrollo de la vida personal y productiva de los trabajadores.

### **3.2 Técnicas para la prevención del estrés laboral**

Las técnicas para la prevención del estrés laboral son el conjunto de esfuerzos para gestionar adecuadamente los agentes estresores presentes en el medio laboral, antes que generen las consecuencias personales y organizacionales descritas. En este sentido, se considera que existen una serie de técnicas de afrontamiento, las cuales están clasificadas en generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales.

Las técnicas generales hacen énfasis en la necesidad de incrementar y/o mejorar los recursos necesarios para el bienestar del trabajador, según se indica, para esto se debe procurar dentro de lo posible, “un adecuado descanso, una dieta saludable, un aumento

controlado de la actividad física, unas condiciones ambientales adecuadas”. (De Pablo, 2008, p.130).

Las técnicas cognitivas, están basadas en el potencial que tienen todas las personas de cambiar sus pensamientos en un momento determinado para favorecer su adaptación a las nuevas condiciones que puedan surgir. Estas técnicas permiten cambiar la percepción, la interpretación o la evaluación de determinados acontecimientos que nos estresan, bajo el presupuesto que nos son estos los que nos dañan, sino, la manera como los enfrentamos. (De Pablo, 2008).

Las técnicas fisiológicas se enfocan en el control de los efectos fisiológicos del estrés como la taquicardia, la tensión muscular, o la dificultad respiratoria, mediante una serie de ejercicios basados en la relajación, manejo del ritmo de la respiración, y el control emocional. (De Pablo, 2008).

Las técnicas conductuales tienen como función la interiorización de comportamientos que se adapten al tipo de situación o problema que se desee resolver, evitando de esta manera que se desencadenen situaciones graves de estrés; dentro de estas técnicas se destacan el entrenamiento asertivo, y la aplicación de los modelos de resolución de conflictos. (De Pablo, 2008).

Si bien las técnicas traídas a colación pueden constituirse en herramientas fundamentales para reducir la incidencia del estrés laboral; lo verdaderamente importante es que exista un compromiso de parte de las organizaciones, materializado en “sólidos programas para la prevención del estrés laboral, cuyo objetivo sea equipar a los interesados de estrategias

prácticas que les permitan mejorar su salud física y emocional y su calidad de vida”.  
(Guerrero, 2003, p.150).

## **CAPITULO IV: LEGISLACION SOBRE ESTRÉS LABORAL**

### **4.1 Norma técnica**

La norma técnica más relevante para la gestión de riesgo de seguridad y salud en el trabajo, es la NTC –GTC 45-2012 ICONTEC. La guía traída a colación “presenta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de la mejor práctica en la identificación de peligros y la valoración de riesgos, en el marco de la gestión del riesgo de seguridad y salud ocupacional”. (ICONTEC, 2012, p.1).

Además ofrece un modelo bien estructurado de para llevar a cabo una buena gestión de la seguridad y la salud en el trabajo; a partir de la identificación de aspectos tan relevantes como: “la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de riesgos a partir de la norma técnica, permite conocer y entender los riesgos de la organización, permitiéndole además definir los objetivos de control y las acciones propias para su gestión”. (ICONTEC, 2012, p.1).

### **4.2 Disposiciones legales**

Una de las primeras regulaciones legales en torno a la seguridad y salud en el trabajo, fue la resolución 1016 de 1989, por medio de la cual se reglamenta el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional que deben implementarse en Colombia. Esta resolución, incluyó “dentro de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, la obligatoriedad de hacer prevención y control de los Riesgos Psicosociales, mediante el diseño y ejecución de programas para la vigilancia epidemiológica”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1989, p.3).

Posteriormente se dictó la Resolución 1075 de 1992, por la cual se reglamentaron las actividades en materia de Salud Ocupacional. Dicha resolución incluía “campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo dirigidas a sus trabajadores”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1992, p.1).

Al siguiente año se promulgó la Ley 100 de 1993, que estableció la Seguridad Social Integral como “el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral”. (Congreso de la República de Colombia, 1993, p.1).

Luego se promulgó la Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se proponían las medidas para prevenir y hacer frente los problemas relacionados con el acoso laboral. Para ello estableció una serie de bienes jurídicos protegidos por ley; a saber: “el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa”. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p.1).

Posteriormente se dictó la Resolución 2646 de 2008, por medio de la cual “se establecieron las disposiciones y las 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 patologías causadas por estrés ocupacional”. (Ministerio de la Protección Social, 2008, p.1).



Luego se dictaría la Resolución 0652 de 2012 por medio de la cual se estableció “la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, así como el procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo que deben tener las organizaciones para manejar las quejas por acoso laboral”. (Ministerio de Trabajo, 2012, p.3).

Posteriormente se promulgo el Decreto 1477 de 2014, el cual establece la Nueva Tabla de Enfermedades Laborales. Encontrándose en el Grupo IV los trastornos mentales y del comportamiento, que son generados “por la gestión organizacional, por las características de la organización del trabajo, por condiciones de la tarea, por carga física, y por las condiciones del medio ambiente de trabajo”. (Ministerio de Trabajo, 2014, p.18).

Finalmente se en años más recientes, se dictaría el Decreto 1072 de 2015, que compila todas regulaciones que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas; dicho decreto además “define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), las cuales deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados que operan en el territorio colombiano”. (Ministerio de Trabajo, 2015, p.2).

## **CAPITULO V: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA**

### **5.1 La Empresa del sector educativo Politécnico de las Américas**

El Politécnico de las Américas es una empresa dedicada a la prestación de servicios de educación no formal en ambientes virtuales de aprendizaje, con sede en la ciudad de Medellín, Colombia. Dicha institución trabaja bajo los principios de excelencia, innovación, y proactividad; promoviendo el mejoramiento continuo de su capital humano, y de la calidad de los servicios educativos ofrecidos. (Politécnico de las Américas, 2018).

### **5.2 Naturaleza del Negocio**

El Politécnico de las Américas nace el mes de Julio del año 2016 en la ciudad de Medellín, Colombia, como iniciativa de dos socios motivados por más de 10 años de experiencia en la docencia universitaria, y en legislación educativa. La empresa se dedica específicamente a la prestación de servicios de educación no formal en ambientes virtuales de aprendizaje; bajo la premisa fundamental de ofrecer al estudiante un servicio educativo de calidad, que cumpla cabalmente con sus exigencias y necesidades. (Politécnico de las Américas, 2018).

### **5.3 Política de prevención de riesgos psicosociales**

Si bien los directivos de la empresa Politécnico de las Américas reconocen la necesidad de fomentar en su organización, una cultura preventiva que favorezca la existencia de un clima laboral adecuado, mediante la adopción de las medidas necesarias para propiciar la creatividad, la iniciativa, la autonomía, y el reparto equitativo del volumen de trabajo; en la actualidad no se ha implementado ninguna política para la prevención de riesgos

psicosociales. No obstante, dentro de sus proyecciones a mediano plazo está el implementar Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a lo establecido por el decreto 1072 de 2015, bajo en convencimiento que si se mejoran las condiciones de trabajo, se aumenta el bienestar del trabajador y mejora la productividad. (Politécnico de las Américas, 2018).

#### **5.4 Misión y visión**

Misión. El Politécnico de las Américas tiene como misión contribuir al progreso social, económico, científico y cultural del país, mediante la oferta de programas de educación continua y complementaria de alta calidad. (Politécnico de las Américas, 2018).

Visión. En el 2022 el Politécnico de las Américas será reconocido como una de las mejores instituciones educativas del país, gracias a su compromiso con la excelencia en los procesos de formación continua y complementaria, y al impacto de sus programas en el desarrollo integral de la sociedad. (Politécnico de las Américas, 2018).

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **CAPITULO VI: DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **6.1 Paradigma**

La presente investigación se sitúa en el paradigma positivista según el cual todo conocimiento es objetivo, dicho paradigma considera la posibilidad de cuantificar los fenómenos observables, frente a los cuales es posible llevar a cabo un análisis estadístico y un control experimental. Este paradigma permite alcanzar un conocimiento libre de sesgos, que refleje la auténtica realidad. (Ricoy, 2006).

#### **6.2 Enfoque**

Se utilizó un enfoque cuantitativo que hace que sea posible la medición y el análisis estadístico de los datos recolectados, a fin de probar las hipótesis planteadas, y obtener resultados más concretos y fiables que permitan alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Bajo este modelo el investigador tiene la posibilidad de conocer con exactitud la problemática y la relación entre sus variables, a partir de una recaudación metódica y ordenada, la información numérica recolectada en el trabajo de campo (Hernández y Cols, 2010).

#### **6.3 Diseño**

El diseño de la presente investigación fue de tipo transversal, descriptivo no experimental. Como consecuencia, se recolectaron un conjunto de datos en un momento único, con el objetivo principal de describir las variables del fenómeno estudiado, determinando su frecuencia, y clasificando su información, sin manipularlas o intervenirlas. (Rodríguez y Pérez, 2007).

#### **6.4 Población y Muestra**

La población objeto del presente estudio corresponde a seis (6) empleados que componen la totalidad del capital humano de la empresa del sector educativo Politécnico de las Américas. Se trata, por lo tanto, de una población finita, puesto que se conoce a ciencia cierta el número de individuos que la componen.

El instrumento se aplicó a la totalidad de la población a partir de un muestreo de tipo censal. La muestra censal es definida como aquella en la que la totalidad de las unidades de investigación constituyen la muestra. Esto garantiza que la representación tendrá el 100% de las características presentes en la población. Cabe señalar, en este sentido que “frente a poblaciones homogéneas de tamaño reducido, regularmente se toma como muestra el mismo número de individuos correspondiente al total de la población”. (Castro, 2003, p.10).

#### **6.5 Instrumento de medición y variables**

El levantamiento de la información se llevó a cabo a partir de la revisión y el análisis de la documentación disponible en torno al estrés laboral; pero principalmente, a partir de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés diseñado por Villalobos, avalado por el Ministerio de Protección Social (Colombia) y validado para la población colombiana en el año de 1996. Dicho instrumento permite la valoración del estrés laboral, haciendo posible además la identificación de los niveles de estrés laboral (Villalobos, 1999). (Ver gráfico 1)

*Grafico ( 1) Baremos tercera versión cuestionario estrés laboral*

<b>NIVEL SÍNTOMAS DE ESTRÉS</b>	<b>PUNTAJE TOTAL TRANSFORMADO</b>
Muy bajo	0.0 a 7.8
Bajo	7.9 a 12,6
Medio	12.7 a 17.7
Alto	17.8 a 25.0
Muy Alto	25.1 a 100

El cuestionario para la evaluación de estrés laboral consta de 31 preguntas, con una escala numérica tipo lickert con cuatro (4) opciones de respuesta; a saber: Siempre, casi siempre, a veces y nunca. Dichos ítems evalúan cuatro variables, que se describen a continuación: Variables fisiológicas (8 ítems), variables de comportamiento social (4 ítems), variables intelectuales y laborales (10 ítems) y variables psico-emocionales (9 ítems). (Ver gráfico 2)

*Grafico (2) Caracterización de variables*

<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>Caracterización</b>
<b>Variables fisiológicas</b>	Se ponen de manifiesto por medio de: “Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).
	Se ponen de manifiesto por medio de: “Dificultades en las relaciones familiares; para permanecer quieto o para iniciar actividades; dificultad en las relaciones

<b>VARIABLES DE COMPORTAMIENTO SOCIAL</b>	con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).
<b>VARIABLES INTELECTUALES Y LABORALES</b>	Se ponen de manifiesto por medio de: “Sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).
<b>VARIABLES PSICO-EMOCIONALES</b>	Se ponen de manifiesto por medio de: “Sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).

## 6.6 Procedimiento

Para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales asociados al estrés laboral de la población objeto de investigación, fue necesario seguir el siguiente procedimiento:

1. Análisis bibliográfico: Se realizó un análisis documental, a partir de la búsqueda de publicaciones recientes relacionadas con el estrés laboral; dicha búsqueda permitió conocer las propuestas conceptuales e investigativas existentes, y facilitó la identificación de las variables utilizadas para la evaluación del estrés laboral.
2. Aplicación del instrumento y recolección de datos: La recolección de la información se llevó a cabo en la ciudad de Medellín, específicamente en las instalaciones de la institución Politécnico de las Américas, durante el mes de Julio del año 2018. Se realizó una captura de

la información en una base de datos de Excel, para posteriormente tabular dicha información a manera de diagramas de barras.

3. Presentación de resultados: Con base a los datos recolectados se presentaron los resultados cuantitativos, así como los análisis, las conclusiones y las recomendaciones que tuvieron lugar.

### **6.7 Consideraciones éticas**

La investigación privilegió la confidencialidad y la voluntariedad de los participantes y de la institución involucrada, para lo cual se utilizó para el trabajo un consentimiento informado diseñado por investigador (Ver anexo 2),” el cual se basa en los principios científicos, técnicos y administrativos establecidos para la investigación con seres humanos de acuerdo a la Ley 1090 del 2006”. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p.1).



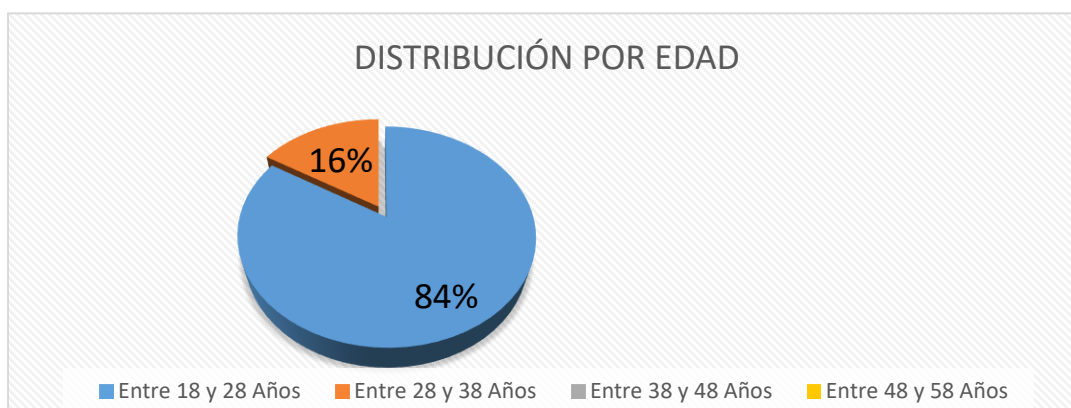
## CAPITULO VII: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 7.1 Presentación de datos sociodemográficos

La recolección de datos sociodemográficos permitió reunir información sobre la edad, el género, el estado civil, el estrato socioeconómico, el tipo de vivienda, y la antigüedad dentro de la organización.

#### 7.1.1 Distribución por edad

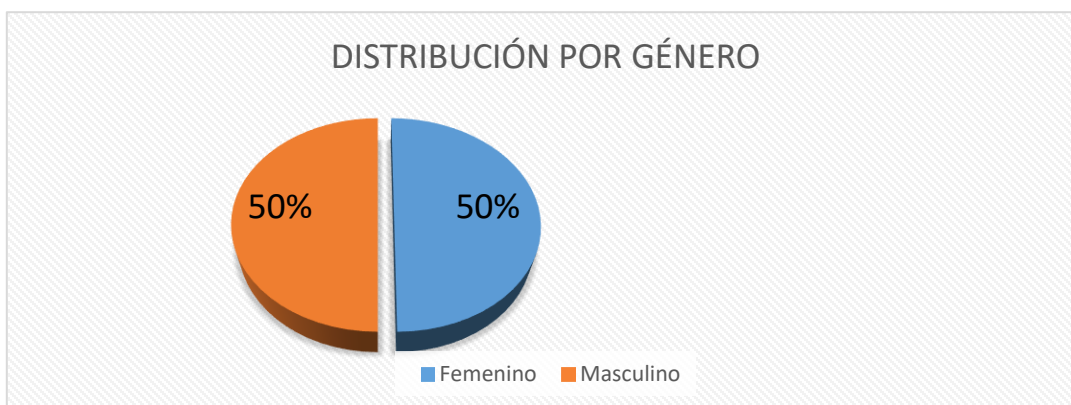
*Grafico (3) Distribución por edad*



En cuanto a la distribución por edad, se pudo determinar que dos (5) individuos que corresponden al 84% de la población tienen edades comprendidas entre los 18 y los 28 años; mientras que cuatro (1) individuos correspondientes al 16% de la población tienen edad comprendida entre los 28 y 38 años.

### 7.1.2 Distribución por género

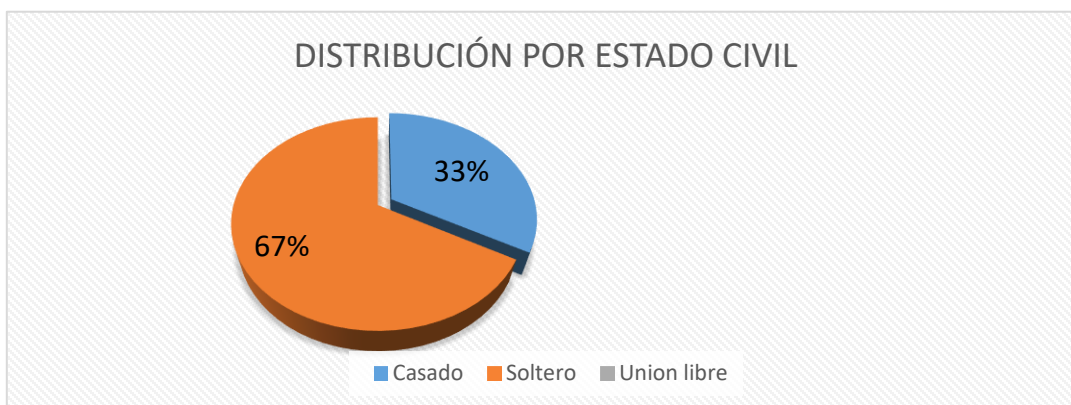
*Grafico (4) Distribución por género*



En cuanto a la distribución por género, se pudo determinar que dos (2) individuos que corresponden al 50% de la población pertenecen al género femenino; mientras que dos (2) individuos correspondientes al 50% de la población pertenecen al género masculino.

### 7.1.3 Distribución por Estado civil

*Grafico (5) Distribución por Estado civil*

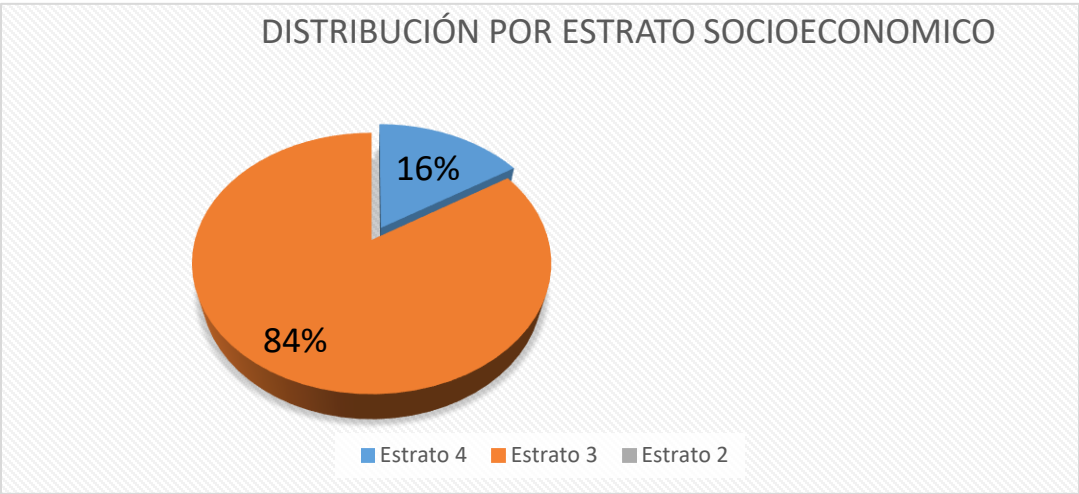


En cuanto a la distribución por estado civil, se pudo determinar que (2) individuos que corresponden al 33% de la población reportan ser casados; mientras que cuatro (4) individuos correspondientes al 67% de la población reportan ser solteros. Con base a los datos obtenidos

se puede indicar que el alto nivel de individuos solteros puede deberse al bajo promedio de edades reportado, según el cual, la mayoría de individuos son individuos menores de 28 años.

**7.1.4 Distribución por estrato socioeconómico**

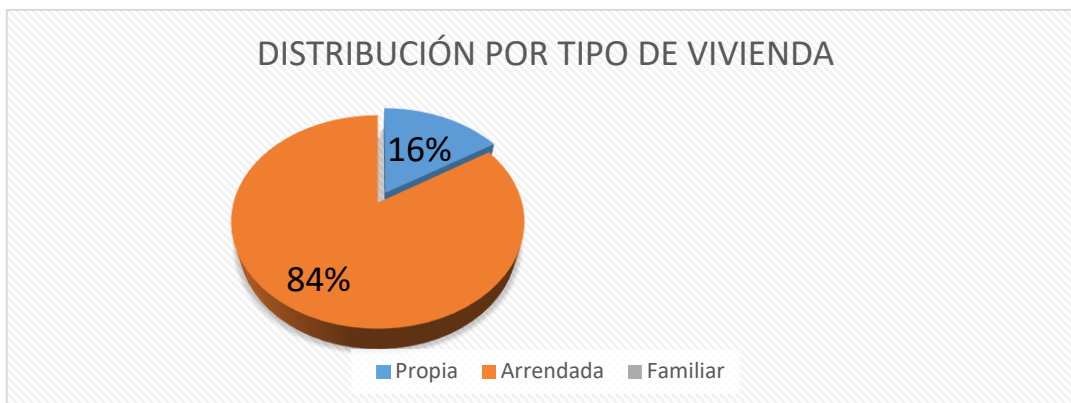
*Grafico (6) Distribución por estrato socioeconómico*



En cuanto a la distribución por estrato socioeconómico, se pudo determinar que dos (2) individuos que corresponden al 33% de la población pertenecen al estrato 4; mientras que cuatro (4) individuos correspondientes al 67% de la población pertenecen al estrato 3. Con base a los datos obtenidos, es posible señalar que la mayoría de participantes pertenecen al estrato 3, lo que indica, que están en un nivel Medio-Bajo con ingresos que oscilan entre 3 y 5 SMMLV (Garzón y Cols, 2018).

### 7.1.5 Distribución por tipo de vivienda

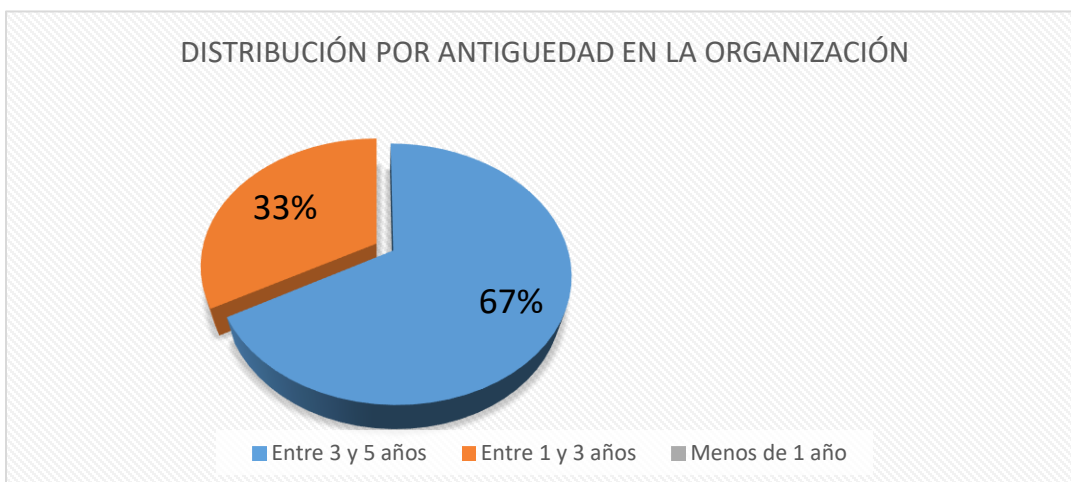
Grafico (7) Distribución por tipo de vivienda



En cuanto a la distribución por tipo de vivienda, se pudo determinar que un (1) individuo que corresponden al 16% de la población habita en vivienda propia; mientras que cinco (5) individuos correspondientes al 84% de la población habitan en vivienda arrendada. En los resultados presentados predomina la vivienda arrendada, esto puede deberse principalmente al reciente aumento de la tendencia de los estratos 1, 2 y 3, de arrendar vivienda. Según se indica, en zonas urbanísticas menos favorecidas el aumento de la población arrendataria, ha sido muy superior al registrado en el resto de la ciudad. (Hernando, 2018).

### 7.1.6 Distribución por antigüedad dentro de la organización

Grafico (8) Distribución antigüedad en la organización



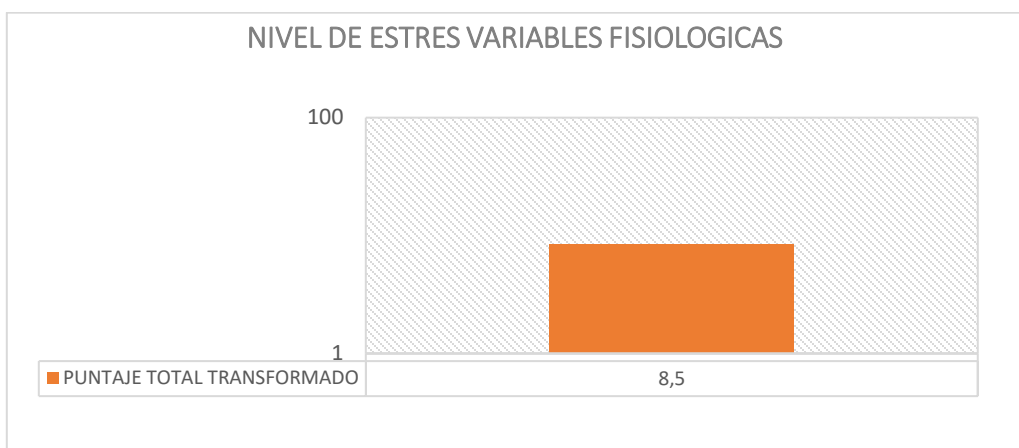
En cuanto a la distribución por antigüedad en la organización, se pudo determinar que (2) individuos que corresponden al 33% de la población llevan laborando en la organización entre 1 y 3 años; mientras que cuatro (4) individuos correspondientes al 67% de la población llevan laborando en la organización entre 3 y 5 años. Los resultados denotan un alto nivel de estabilidad laboral en la institución objeto de investigación; debe indicarse que la mayoría de empleados iniciaron con la fundación de la institución educativa y aún permanecen en ella, demostrando un acoplamiento adecuado a los procesos y dinámicas organizacionales.

## 7.2 Presentación de los niveles de estrés según las variables

Para la presentación de los niveles de estrés, se tomó como referencia su división en cuatro bloques de preguntas; a saber: El primero de estos se ocupa de la evaluación de las variables fisiológicas; el segundo de la evaluación de las variables de comportamiento social; el tercero de las variables intelectuales y laborales; y el cuarto de la evaluación de las variables psico-emocionales. Para determinar el nivel de estrés se usaron los baremos de Jefes- Profesionales- Técnicos incluidos en el manual del usuario de la batería.

### 7.2.1 Variables fisiológicas

*Grafico (9) Variables fisiológicas*

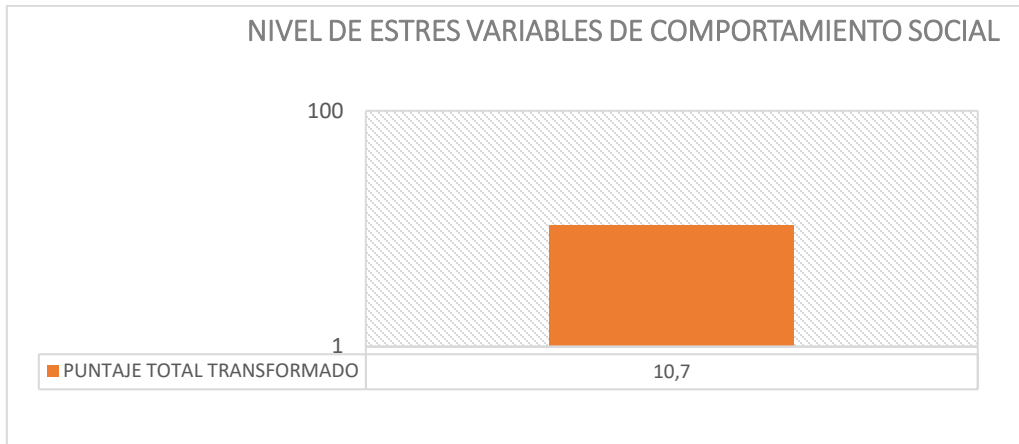


El nivel de estrés correspondiente a las variables fisiológicas registró un puntaje total transformado de 8.5, lo que se traduce en un nivel bajo de estrés laboral. La reducida edad promedio de la población participante pudo haber incidido de manera favorable en los escasos síntomas fisiológicos registrados. Los síntomas fisiológicos se ponen de manifiesto principalmente por medio de “dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, dolor de cabeza, trastornos del sueño, problemas

cardíacos, cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).

## 7.2.2 Variables de comportamiento social

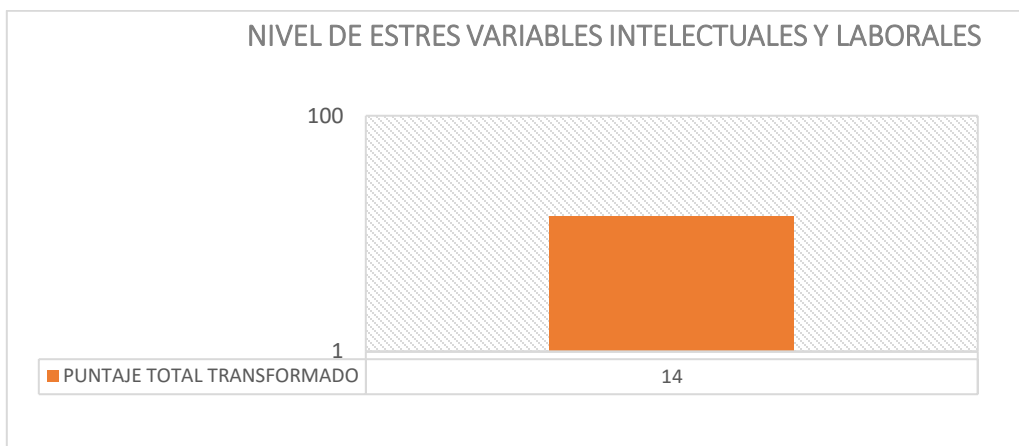
*Grafico (10) Variables de comportamiento social*



El nivel de estrés correspondiente a las variables de comportamiento social registró un puntaje total transformado de 10,7 lo que se traduce en un nivel bajo de estrés laboral. Las sanas relaciones entre compañeros y el ambiente de trabajo saludable, pudieron haber incidido de manera favorable en los reducidos síntomas de comportamiento social registrados. Los síntomas de comportamiento social se ponen de manifiesto principalmente por medio de: “dificultades en las relaciones familiares, problemas en las relaciones con otras personas, y sensación de aislamiento y desinterés”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).

### 7.2.3 Variables intelectuales y laborales

*Grafico (11) Variables Intelectuales y laborales*

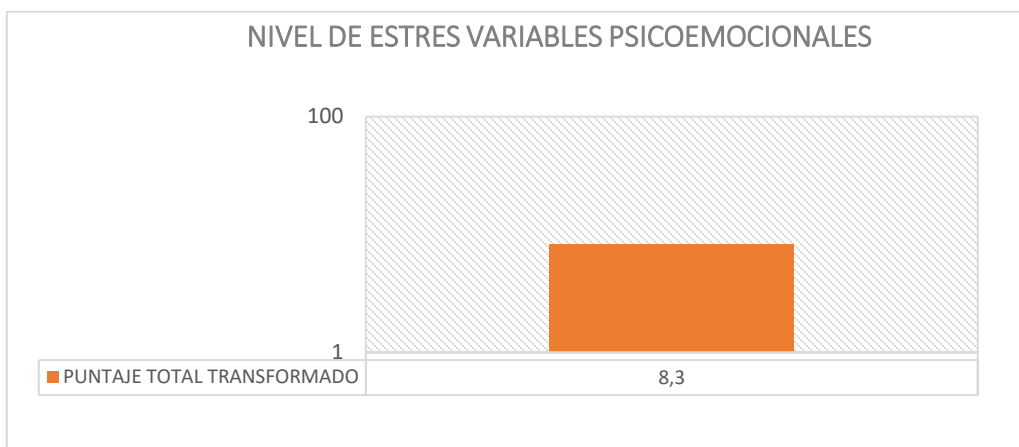


El nivel de estrés correspondiente a las variables intelectuales y laborales registró un puntaje total transformado de 14 lo que se traduce en un nivel medio de estrés laboral. El aumento de la motivación y de las recompensas salariales, podrían incidir de manera positiva en el mejoramiento del nivel de estrés laboral en esta variable. Los síntomas intelectuales y laborales se ponen de manifiesto principalmente por medio de “sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, sentimiento de frustración, cansancio, disminución del rendimiento en el trabajo, y deseo de no asistir al trabajo”. (Prowesk y Charria, 2017, p.47).



## 7.2.4 Variables psico-emocionales

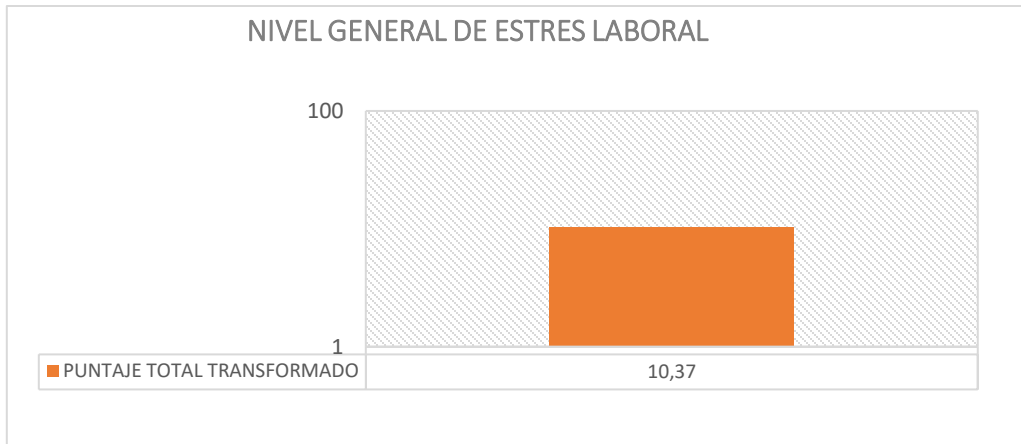
Grafico (12) Variables psico-emocionales



El nivel de estrés correspondiente a las variables psico-emocionales registró un puntaje total transformado de 8.3 lo que se traduce en un nivel bajo de estrés laboral. La buena gestión de las emociones de los empleados pudo incidir de manera positiva en el mejoramiento del nivel de estrés laboral en esta variable. Los síntomas psico-emocionales se ponen de manifiesto principalmente en los “sentimiento de soledad y miedo, en las actitudes y pensamientos negativos, en el sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, y en el consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo” (Prowesk y Charria, 2017, p.48).

### 7.3 Nivel general de estrés teniendo en cuenta la totalidad de las variables

*Grafico (13) Nivel general de estrés laboral*



El nivel general de estrés laboral en la empresa objeto de investigación registró un puntaje total transformado de 10.37, por lo que puede considerarse un nivel bajo. Según se indica, los factores psicosociales que obtengan puntuaciones que se ubican en nivel bajo, carecen de síntomas o respuestas de estrés significativas en los niveles fisiológico, social, intelectual-laboral o psico-emocional; no obstante, de acuerdo con la interpretación que sugiere la batería del Ministerio de Protección Social (2010), las dimensiones que se encuentren en un nivel de estrés laboral bajo, deberán ser objeto de determinadas acciones o programas de intervención, en procura de mantenerlas en dichos niveles.

## **CAPITULO VIII: DISCUSIÓN**

En esta investigación se identificó un nivel de estrés laboral bajo en los empleados de la institución educativa Politécnico de las Américas, evidenciado en la poca incidencia de síntomas fisiológicos sociales, intelectuales- laborales y psico-emocionales.

### **8.1 Variables fisiológicas**

Los síntomas fisiológicos presentados en los resultados del estudio reflejan un nivel bajo de estrés laboral, lo que indica que no son lo suficientemente intensos para considerar que existen afectaciones importantes en la salud física de los empleados. De acuerdo con las investigaciones de Cano (2002), Smith y Blumenthal, (2011), y Razali (2008), en grupos de trabajadores, la presencia de estrés laboral en el ámbito organizacional, estaría vinculada necesariamente con el surgimiento y desarrollo de enfermedades potencialmente mortales entre las que se encuentran las de tipo coronario y neurológico.

La ausencia de síntomas fisiológicos en los empleados objeto de investigación, apoyarían los hallazgos reportados por Xu y Cols (2012), y López y Cols (2012), en grupos de profesionales. Dichas investigaciones en sus resultados encontraron que las demandas bajas de trabajo traían consigo la ausencia de síntomas somáticos, mientras las demandas excesivas de trabajo, estaban estrechamente relacionadas con enfermedades como: hipertensión, cefaleas y problemas cardiovasculares, trastornos del sueño, la irritabilidad, depresión, fatiga y la acidez estomacal.

Así mismo, en concordancia con lo expuesto por Gil (2012), en su estudio sobre sobre la incidencia de los factores psicosociales y el estrés laboral; la presente investigación encontró

que existen, en la población analizada, determinadas condiciones específicas como la edad, el estado civil, o la estabilidad laboral de los empleados, que podrían tener algún tipo de incidencia en los niveles de riesgo de sufrir algún tipo de sintomatología fisiológica por causa del estrés laboral. En cuanto a la variable fisiológica, se percibe en los empleados de la institución objeto de investigación, cierto equilibrio entre el medio laboral y el buen estado de salud física de los empleados evaluados.

## **8.2 Variables de comportamiento social**

Los síntomas de comportamiento social presentados en los resultados del estudio reflejan un nivel bajo de estrés laboral, lo que indica que no son lo suficientemente intensos para considerar que existen problemas de comportamiento social importantes en esta población. De acuerdo con el estudio de Doval y Cols (2004), los grupos de empleados que presentan niveles elevados de estrés laboral, tienen un muy alto riesgo de salir afectados en aspectos tales como, su capacidad de crear relaciones interpersonales, de formar lazos de compañerismo, y de fortalecer la capacidad de trabajar en grupo.

De acuerdo con los resultados del trabajo es posible identificar además en la institución objeto de investigación, unas relaciones laborales basadas en la colaboración, el respeto y la cordialidad entre los empleados. En este sentido, se relaciona con el estudio desarrollado por Coduti y Cols (2013), en torno a la influencia de las relaciones laborales en el entorno organizacional, haciendo énfasis en el hecho de que las condiciones laborales ayudan a construir una cultura del apoyo mutuo, que utiliza el intercambio de información, el consejo o la ayuda para salir de un problema o para atenuarlo.

Adicionalmente, en concordancia con lo expuesto por Gil (2012) puede indicarse que factores como la edad, el estado civil, o la estabilidad laboral, pudieron haber incidido de manera favorable en la reducción de los niveles de estrés relacionados con las variables comportamiento social. Estos factores tuvieron una gran incidencia en el equilibrio registrado entre las exigencias del medio laboral y las buenas relaciones interpersonales de los empleados evaluados.

### **8.3 Variables intelectuales y laborales**

Los síntomas intelectuales y laborales presentados en los resultados del estudio reflejan un nivel medio de estrés laboral, lo que representa un peligro latente para los empleados, pues tal como lo señala Cano (2002), “en el plano cognitivo, el estrés tiene el potencial de generar problemas de inseguridad, frustración y bajo rendimiento laboral; tales problemas tendrán una incidencia negativa tanto en el desarrollo del individuo como en el de la organización misma” (p.5).

En concordancia con lo expuesto por Becerra y Guerrero (2012), en un estudio cuyo objetivo fue el identificar la relación entre las representaciones sociales y los riesgos psicosociales; la presente investigación encontró que determinadas condiciones extra-laborales desfavorables como la situación económica, el estrato socioeconómico, o el tipo de vivienda pueden incidir de manera negativa generando síntomas intelectuales y laborales en los empleados, tales como, sentimientos de frustración, deseo de cambiar de empleo, sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, comportamientos rígidos, obstinación o terquedad, entre otros. Estos factores tuvieron una gran incidencia en el

aparente desequilibrio registrado entre el medio laboral y actitud poco positiva demostrada por algunos de los empleados evaluados.

#### **8. 4 Variables Psico-emocionales**

Los síntomas psico- emocionales presentados en los resultados del estudio reflejan un nivel bajo de estrés laboral, lo que indica que no son lo suficientemente intensos para considerar que existen problemas de carácter psico-emocional en esta población. Según lo indica Cano (2002), niveles elevados de estrés laboral, causarían un grupo de síntomas afectivos importantes asociados con depresión, preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

En concordancia con lo reportado por Guerrero (2003) en su investigación sobre los roles no laborales y su relación con el estrés en el trabajo; el presente estudio pudo determinar que el bienestar emocional y psicológico del empleado del sector educativo, depende en gran medida de las variables psico-emocionales de carácter extra-laboral, las cuales tienen todo el potencial de cambiar las experiencias estresantes en el trabajo. Esto hace que se configure un equilibrio entre el medio laboral y la favorable salud psicológica de los empleados evaluados.

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES**

A propósito de la evaluación del estrés laboral en los empleados de una institución de educación superior de la ciudad de Medellín, puede concluirse que:

- a. Los empleados de la institución educativa Politécnico de las Américas, manifiestan tener una serie de reacciones fisiológicas, comportamentales, y psico-emocionales, que nos son lo suficientemente intensas para denotar un nivel crítico estrés laboral. Los resultados indican que en cada una de estas variables se mantiene un nivel bajo de estrés laboral, y esto se debe principalmente a algunos aspectos demográficos favorables de los participantes, como la edad, el estado civil, y la estabilidad laboral.
  
- b. Los empleados de la institución educativa Politécnico de las Américas, manifiestan tener una serie de reacciones intelectuales y laborales, que ubican a esta variable en un nivel medio de estrés laboral. Esta categoría amerita un tratamiento especial que involucre acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los empleados y en la productividad de la organización.
  
- c. El Politécnico de las Américas de la ciudad de Medellín, no presenta las consecuencias corporativas negativas del estrés laboral, relacionadas con el ausentismo de los empleados, con el aumento de accidentes de trabajo, con el aumento de conflictos laborales, con la reducción de la productividad; esto debido principalmente, a la ausencia de niveles elevados de estrés laboral en sus empleados.

## **CAPITULO X: RECOMENDACIONES**

Con base a las conclusiones de la presente investigación se recomienda:

- a. Que las directivas de la institución educativa Politécnico de las Américas inicien inmediatamente la implementación del decreto único reglamentario 1072 de 2015, que entre otros aspectos se ocupa del control de los riesgos laborales. Dicho decreto permite a las empresas decidir qué se debe hacer, supervisar los procesos, evaluar los riesgos y aplicar la mejora continua en todos los procesos y actividades, en procura de construir condiciones de trabajo seguras y saludables. Es menester indicar el resultado del incumplimiento en la implementación de dicho decreto podrá acarrear sanciones de tipo económico que pueden alcanzar cifras hasta de 500 SMLMV.
  
- b. Que las directivas de la institución educativa Politécnico de las Américas, implementen un programa para la prevención del estrés laboral, cuya elaboración y direccionamiento este a cargo de un psicólogo organizacional con experiencia en la gestión de riesgos psicosociales. El referido programa cuyo objetivo será evitar que crezca la frecuencia en la que se presentan los síntomas del estrés laboral en la institución objeto de investigación, deberá tener una duración mínima de tres (3) meses. Así mismo, se recomienda, que el programa incluya dentro de su estructura una fase diagnóstica, una fase de intervención, y una fase de evaluación y seguimiento. Sería de gran importancia, además, que dentro de las actividades del programa se utilicen técnicas generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales, las cuales según el estudio, han resultado bastante útiles, para mitigar la aparición de estrés laboral.



## BIBLIOGRAFÍA

- Barrios, S.; Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 14(1), 136-41
- Becerra, D.; Guerrero, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud, Volumen 17, No.1, enero - junio*
- Cano, A. (2002). *Consecuencias del Estrés Laboral*. Madrid: Ed sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés.
- Carayon, P.; Smith, M. J.; Haims, M. C. (1999). *Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders*. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978915006435>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapal.
- Castro, Y. (2017). *Criterios para evaluar el estrés del rol ocupacional desde la perspectiva de género*. Bogotá: Universidad nacional de Colombia.
- Coduti, P.; Gattas, Y.; Sarmiento, S.; Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Comín, E.; De la Fuente, I.; Gracia A. (1999). *El estrés y el riesgo para la salud*. Zaragoza: Editorial MAZ.

- Comisión Europea (2007). *Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo: estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo*. Bruselas: Ed. Comisión Europea.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de Diciembre 23 de 1993*. Bogotá. Diario Oficial Congreso de la República de Colombia No. 41.148.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 de enero 23 de 2006*. Bogotá. Diario Oficial Congreso de la República de Colombia No. 46.160
- De pablo, C. (2008). *Estrés y hostigamiento Laboral*. Alcalá la Real: Ed. Formación Alcalá.
- Doval, Y.; Moleiro, O.; Rodríguez, R. (2004). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Guatemala: Revista internacional de Psicología.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración, 1 (1):71-84*.
- García, M.; Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona, núm. 19, enero-diciembre pp. 11-30*.
- Garzón, R.; Quevedo, C.; Rodríguez, M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y nivel de estrés en los psicólogos de selección en una empresa de telecomunicaciones*. Facatativá: Universidad de Cundinamarca.
- Gil, M. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, vol. 29, núm. 2*

- González, C.; Pérez, M.; Castello, L. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. México DF: Secretaria de salud México.
- Grau, J. (2005). *Estrés, salutogénesis y vulnerabilidad: repercusiones para la Psicología de la Salud contemporánea*. Guadalajara: Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
- Guerrero, A. & Ardila, M. (2008). *Estrés y rendimiento académico, una revisión conceptual y sobre la investigación empírica*. (Tesis de grado). Bogotá: Universidad Santo Tomas.
- Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología No. 12*, 73-84
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de Bournout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en el profesorado universitario. *Anales Psicología, 19 (1): 145-158*.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: Mac Graw Hill.
- Hernando, S. (2018). El arrendamiento residencial en los barrios populares: las redes de relaciones y la generación de compromisos. *Territorios, (38)*, 95-117
- ICONTEC. (2012). *Guía técnica GTC colombiana 45*. Bogotá: ICONTEC.
- Lazarus, A, & Richard, S. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

López, L.; Solano, A.; Arias, A.; Aguirre, S.; Osorio, C.; Vásquez, M. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Rev. CES Salud Pública* 3 (2): 280-288.

Merino, O. (2013). *Guía para la Prevención del Estrés en la Empresa*. Madrid: FREMAP

Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de Julio 17 de 2008*. Bogotá: Diario Oficial 47059

Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: MIN Protección Social.

Ministerio de Trabajo y seguridad Social. (1992). *Resolución 1075 de Marzo 24 de 1992*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y seguridad Social.

Ministerio de Trabajo y seguridad Social. (1989). *Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y seguridad Social.

Ministerio de Trabajo. (2012). *Resolución 652 DE 30 de Abril de 2012*. Bogotá: Diario Oficial 48427

Ministerio de Trabajo. (2014). *Decreto 1477 del 5 de Agosto del 2014*. Bogotá: Diario Oficial 49234

Ministerio de Trabajo. (2015). *Decreto 1072 del 26 de Mayo de 2015*. Bogotá: Diario Oficial No. 49523

Nakao M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Medicine* 4:4.

- OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Ginebra: Ed. OMS.
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Valencia: *Revista del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo número 13-2001*.
- Politécnico de las Américas. (2018). *Quienes somos*. Disponible en <http://politecnicodelasamericas.com.co/quienes-somos/>
- Prowesk, K.; Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*. 2018;20(1):44-52
- Razali, M. (2008) Life event, stress and illness. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 15 (4): 9-18.
- Regus, (2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. *El espectador*.1. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación Educação. *Revista do Centro de Educação*, vol. 31, núm. 1
- Rodríguez, M., y Pérez, M. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería universitaria ENEO- UNAM*, 4(1). 35-38

- Román, C. & Hernández, Y. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista electrónica psicología Iztacala*, 14(2), 1-14.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria Cerealera. (Tesis de grado)*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Smith, P.J., Blumenthal, J.A. (2011). Psychiatric and behavioral aspects of cardiovascular disease: epidemiology, mechanisms and treatment. *Revista Española de Cardiología*, 64 (10): 924-933.
- Trucco, M. (2002) Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40 (2): 1-15
- Villalobos, J. (1999). *Estrés y Trabajo*. La nueva revista de Medicina y Salud en Internet. Disponible en [http:// www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
- Xu, W.; Hang, J.; Gao, W.; Zhao, Y.; Li, W.; Wang, X. (2012). Association between effort-reward imbalance and glycosylated hemoglobin (HbA1c) among Chinese workers: results from SHISO study. *Int Arch Occup Environ Health*. 85 (2): 215-220.

## **ANEXOS**

*Anexo (1) Cuestionario para la evaluación del estrés.*



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

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

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



**CONSENTIMIENTO INFORMADO, PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
POLITECNICO GRANCOLOMBIANO (POLIGRAN)**

Realizar la evaluación del estrés laboral en los empleados de la institución POLITECNICO DE LAS AMERICAS de la ciudad de Medellín.

**OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN**

Usted está invitado a participar y colaborar en el proyecto de investigación el cual busca evaluar el riesgo psicosocial asociado al estrés laboral de los empleados de la institución educativa Politécnico de las Américas de la ciudad de Medellín; que será realizado por el candidato A Psicólogo, Diego Andrés Restrepo Restrepo.

**PROCEDIMIENTOS**

Esta investigación se realizara únicamente con los trabajadores institución educativa Politécnico de las Américas de la ciudad de Medellín. Si usted decide participar en este proyecto, su colaboración consistirá en la realización de los siguientes procedimientos:

- Aplicación de prueba para la evaluación del estrés diseñada por Villalobos, y avalado por el Ministerio de Protección Social (Colombia).

**CONFIDENCIALIDAD**

La información recolectada será de carácter confidencial y se utilizara solo para los objetivos de esta investigación protegiendo la identidad de los participantes.

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA**

La colaboración en este proyecto de investigación será de carácter voluntario y por ningún motivo se coartara a tomar la decisión de manera obligatoria. Si usted acepta participar en este proyecto de investigación debe firmar el presente formulario de consentimiento que implica que usted lo ha leído, y está de acuerdo.

**CONSENTIMIENTO**

Hago constar que he leído y comprendido este texto, que se me han dado las instrucciones que he solicitado y resuelto las inquietudes que se me presentaron, que he recibido una fiel copia de este documento y que mi consentimiento a participar en el proyecto de investigación planteado es libre y voluntario.

**Firma del encuestado**

\_\_\_\_\_