



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización
de empresas de Emtelco.

TESIS DE GRADO

PRESENTAN:

Beatriz Elena Amaya Zúñiga
Danny Lorena Galvis González
Gloria Esmith Acosta Camacho
Luz Adriana Aguilera Mateus
Yeison Alejandro Olarte García

ASESORA:

DIANA CAROLINA HERNÁNDEZ GUALDRÓN. MGS.

MEDELLÍN, JULIO DE 2019.

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1.....	3
Antecedentes.....	3
Descripción del contexto general del tema.....	3
Presentación de la institución.....	4
Capítulo 2.....	6
Planteamiento del problema.....	6
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación.....	7
Capítulo 3.....	8
Marco de referencia.....	8
Marco conceptual.....	8
Marco teórico.....	10
Marco Empírico.....	14
Capítulo 4 Metodología.....	17
Participantes.....	19
Instrumentos de recolección de datos.....	20
Estrategia del análisis de datos.....	20
Consideraciones éticas.....	21
Capítulo 5.....	22
Resultados.....	22
Capítulo 6.....	26
Discusión.....	26
Conclusiones.....	29
Limitaciones.....	30
Recomendaciones.....	30
Referencias bibliográficas.....	33
Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1: Encuesta estrés laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Test de estrés laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3. Tabulación de resultados de la encuesta de Estrés Laboral	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4: Tabulación de resultados Encuesta estrés laboral	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Cansancio o agotamiento extremo a causa del estrés laboral.....	23
Gráfico 2. Satisfacción de los empleados de Emtelco con su desempeño laboral.....	24
Gráfico 3. Jornada Laboral como determinante del estrés laboral.....	24
Gráfico 4. Afectación del estrés en el nivel familiar de los colaboradores.....	26
Gráfico 5. Afectación del estrés en el nivel social de los colaboradores.....	26

Resumen

La repercusión del estrés laboral en la salud, es un tema que acoge entre sus círculos a poblaciones cada vez más extensas en la actualidad y se presume que puede influir considerablemente de manera negativa en ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocionales y hasta en las relaciones sociales de los empleados, es por ello que este tema será sujeto de estudio y analizado a profundidad en la compañía *Emtelco S.A.S*, en Medellín, con un enfoque claro hacia el estrés y clima laboral como factores determinantes en la salud mental y el rendimiento de sus trabajadores, así como sus relaciones entre sí, con un plan de investigación que interviene e interactúa de manera directa con ellos y obtiene información de primera mano, valiosa para el grupo de investigadores que, después, estará dirigido a reportar los hallazgos y presentar los datos recopilados y analizados al personal administrativo, procurando con ello incentivar la implementación de estrategias que mitiguen las posibles falencias organizacionales y así, mejorar el bienestar laboral de los empleados.

Palabras clave: *Clima laboral, Factores psicológicos, estrés laboral, calidad de vida.*

Abstract

The repercussion of work stress on health is an issue that shelters more and more people in their circles today and it is presumed that it may have a considerable negative influence on physiological, psychological, emotional and even on social relationships of the employees, which is why in this document, this topic will be subject of study and analyzed in depth in the company Emtelco SAS, in the city of Medellin, with a clear focus on stress and work environment as determinants in mental health and the performance of its workers, and their relationships with each other, with a research plan that intervenes and interacts directly with them and obtains first-hand information, valuable for the group of researchers group, that, later, will be directed to report about the findings and present the collected and analyzed data to the administrative personnel, attempting to encourage the implementation of strategies that might mitigate the possible organizational failures and thus, improve the wellbeing of the employees.

Keywords: *Work environment, psychological factors, work stress, quality of life.*

Capítulo 1

Antecedentes.

El estrés profesional es la interpretación que hace una persona acerca de las responsabilidades que demanda su trabajo, pero comprendiéndolas como una amenaza que afecta su capacidad de control (Durán, 2010), ya que en la actualidad se relaciona la labor con la habilidad que tiene el empleado para resolver los nuevos retos laborales que se le presentan, lo que puede llegar a generar mucho nerviosismo o angustia debido a que debe responder con eficacia. Si no se hace una buena gestión, se produce una alteración negativa en el bienestar emocional y la calidad de vida de los colaboradores de la organización, lo que desencadenaría “bajas en la producción, desmotivación, ausentismo, insatisfacción y falta de compromiso laboral” (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017, p. 165).

Descripción del contexto general del tema.

Es por esta razón que se han realizado varias investigaciones internacionales al respecto, una de ellas, es la realizada por la Unión Europea, donde se descubrió que “el estrés laboral es la segunda causa registrada que ocasiona trastornos de salud relacionados con enfermedades laborales, ya que está presente en un 50 o 60 por ciento en el día” (Félix Verduzco; García Hernández & Mercado Ibarra, 2018, p. 32).

Una Investigación en México reporta que hay mayor nivel de estrés en las mujeres (Suárez, 2013, p. 34). Otro estudio realizado en Venezuela obtuvo que hay mayor número de estrés por esfuerzo y recompensa (Suárez, 2013, p. 34). En Perú se indago acerca de la escala del estrés profesional en trabajadores de un Contact Center en Lima, obteniendo diferencias en el nivel de estrés del área de atención al cliente (menor) y el área de ventas (mayor) (Suárez, 2013, p. 47).

En Colombia, un estudio realizado en un Contact Center de Bogotá en el año 2015 encontró que se presentaba un bajo nivel de estrés si se utiliza diadema y que había menos estrés por recompensas (Barragán Vargas, Sf). Otra investigación la realizaron Gallego, Ramírez, Rendón y Díaz en el 2018 en la ciudad de Manizales donde se obtuvieron bajos niveles de estrés, pero importantes acciones a nivel empresarial.

Aunque esta problemática es tan importante para el buen desarrollo personal y empresarial no se han publicado suficientes estudios en Colombia y en especial en Medellín, por eso la presente investigación quiere aportar a través del estudio de la empresa *Emtelco S.A.S*.

Presentación de la institución.

Emtelco S.A.S es una empresa con una experiencia de más de 15 años dedicada al proceso de Bpo y Contact center en Colombia, conformada por más de 4.200 trabajadores a nivel nacional.

Visión: Se propone facilitar el construir una vida de prosperidad y bienestar.

Misión: Pretende liderar la adopción del estilo de vida digital en el país.

La Compañía especializada en servicio al cliente, ventas, cobranzas, mesas de servicio y back office, fue fundada en julio de 1994 en Medellín por Empresas Públicas de Medellín, sus valores institucionales son: Pasión – Confianza – Integridad – Innovación – Simplicidad y su objetivo es atraer personas y marcas. Ha tenido un crecimiento sostenible en los últimos años de más del 30% en ventas y se caracteriza por ser una de las empresas en Colombia que vincula más trabajadores. Cuenta con una infraestructura física y tecnológica sólida, responsable en el acto ante las exigencias de sus clientes principales y finales en torno a su actividad económica central, entre los que destacan Comfama, el metro de Medellín, Colombia móvil-Tigo y Vivacolombia y Belcorp, que encuentran en Emtelco respaldo y servicio de calidad.

Se tomará como referente de la compañía el área de fidelización de empresas, cuyo objetivo y razón de ser es mantener a los clientes de la compañía de empresas micro y small con diferentes estrategias comerciales muy bien definidas y metas alcanzables pero que requieren de esfuerzo y dedicación, recompensados económicamente y que oscila entre \$2.000.000 y \$3.000.000 adicionales al salario base de los empleados, siendo con ello considerada una de las áreas mejor remuneradas en los diferentes pilotos comerciales pero también con mayor grado de exigencia. La jornada laboral es de lunes a viernes, con un tiempo diario de 9 horas con 45 minutos por términos de ley, sin embargo, es común ver empleados que diariamente y por los compromisos del cargo y las propias exigencias para el alcance de objetivos y metas personales pueden pasar más

horas no remuneradas para alcanzarlas, las cuales pueden ser modificadas mes a mes, de acuerdo con las necesidades laborales.

Capítulo 2

Planteamiento del problema.

Aún con el gran trabajo del departamento de talento humano de Emtelco, se considera que ningún escenario es tan adecuado que no precise mejora y al intervenir con medios investigativos la empresa, ha sido posible ver el exceso de carga laboral en algunos empleados, agotamiento por horarios extendidos y situaciones de la convivencia de aproximadamente ocho a diez horas entre los empleados, que se ve reflejado en las valoraciones de las políticas de efectividad del área EXPET PYMES previamente establecidas, las cuales miden el éxito o fracaso de la labor individual y grupal dentro de todo el departamento y que también se consideran estresores directos. De acuerdo con el Servicio de Psiquiatría del Hospital Alemán (HA) *“Los estresores más importantes tienen que ver con la sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad y la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada uno tiene de sus tareas cotidianas”*

Pregunta de investigación.

Por ello, se plantea desde la gestión del talento organizacional, ¿Cómo ha impactado el estrés laboral el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas en *Emtelco*? donde se toman como variables las exigencias de los empleados, el tiempo que laboran, la satisfacción que relatan en el lugar de trabajo y su eficiencia en

las tareas asignadas, las cuales son sujetas de medición y que otorgarán los datos necesarios para la investigación de tipo cuantitativo, con una muestra poblacional de 40 empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco en Medellín.

Objetivo general.

- Determinar el impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas en *Emtelco*.

Objetivos específicos.

- ✓ Señalar la influencia del estrés relacionado al trabajo (ERT) en el ámbito psico social de los trabajadores de Emtelco.
- ✓ Analizar la información recolectada con la muestra para elaborar esquemas de presentación que brinden información fidedigna y clara.
- ✓ Presentar a Emtelco S.A.S los resultados encontrados derivados del análisis de la información.

Justificación.

Se pretende investigar en la muestra poblacional sobre el impacto o no de la presión resultante de la labor empresarial, por ello, cabe resaltar que en Colombia, las empresas deben implementar estrategias que mejoren el bienestar laboral, el no hacerlo puede conllevar a consecuencias emocionales, psicológicas y sociales que podrían afectar la salud e integridad del colaborador; Cámara, Guerra y Rodríguez, (1983, p.131), como se citó en Alves, Yeda y Giuliani, dicen al respecto: Con la desagregación de los grupos tradicionales, la empresa surge ahora al lado de la familia y de la escuela como punto

clave de la socialización. Es en la cultura de la organización y en el grupo que en ella se forma que el individuo reforzará su identidad social, contraponiéndose a los grupos externos. (2013, p.147). Es decir, el bienestar laboral beneficia al empleado no sólo en la empresa sino también en su núcleo familiar y directamente personal, por ello es mayor el número de beneficiados con esta investigación; además es útil este estudio para dar a Emtelco S.A.S datos de la necesidad y la importancia de brindar seguridad y satisfacción en el vínculo laboral a sus empleados, lo que puede producirles mayor estabilidad emocional y así beneficiarse con producción y calidad en el servicio, lo que conlleva a un mutuo avance y progreso.

Capítulo 3

Marco de referencia

Marco conceptual.

En los factores psico sociales, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, son percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en la labor. (Moreno, 2010); estos mismos según Garrido, Uribe, Blanch (2011) “han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, liderados claramente por la globalización”.

Como primera medida se habla del estrés, el manual del estrés nos dice que es una castellanización del “stress” sajón, que significa tensión, una activación corporal de un ser vivo cuando debe adaptarse a algo nuevo. Este sistema predispone al ente con cambios fisiológicos para mantener su integridad y enfrentar las amenazas del entorno.

En segunda medida, una definición sobre Factores psico sociales entendida como cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como la consecuencia de la influencia negativa de la organización y las condiciones del trabajo, así como las relaciones sociales en la empresa y cualquier otro factor ambiental del trabajo (Fernández, 2013).

En tercer lugar, la calidad de vida, que según Moreno (2013), refiere a todas las políticas empresariales que afectan a los empleados, que pueden ser: compensaciones, motivación de aspiraciones, beneficios, un equilibrio entre la labor y el ocio, horarios flexibles, salud, seguridad y bienestar.

El cuarto término para trabajar es el clima laboral, y al respecto, Gan y Triginé (2012) lo consideran un indicador de vital importancia en la empresa, que se ve influenciado por normas internas de operatividad, las condiciones propias del área laboral y el equipamientos, además de la actitud de los empleados, la manera como los jefes lideran, y finalmente, pero no menos importante, los salarios y remuneraciones.

También se debe tener en cuenta que en el clima laboral influyen temas de defensa y de protección de los derechos de los trabajadores gracias al compromiso del gobierno para que la condición de vida de los empleados sea agradable.

Y para finalizar, el término Factores de riesgo psico Laborales:

se refiere a aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo, y a las interrelaciones humanas, que al interactuar con factores humanos endógenos

(edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura, etc.), tienen la capacidad potencial de producir cambios psicológicos del comportamiento (agresividad, ansiedad, insatisfacción) o trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuello, espalda, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado). (Henaó, R. F. 2009).

Ahora bien, con todos los conceptos anteriores se enfocará en el estrés profesional y bienestar de los trabajadores de la empresa Emtelco, regularmente, las personas pasan la mayor parte de sus vidas en sus lugares de trabajo, esto implica que gran parte de su existencia deben realizar labores, actividades y obligaciones de acuerdo a las funciones que implica su cargo, por ello, desde el ámbito psicológico, se busca brindar algunas alternativas de mejoramiento para disminuir el estrés en la empresa y procurar el bienestar de sus trabajadores.

Marco teórico.

La psicología organizacional ha diseñado modelos teóricos, conceptuales y sistemáticos desde los años 70, ya que fue en esta época cuando empezó a tomar relevancia los recursos humanos y a través de ellos la promoción del bienestar de los trabajadores (CVT) (Patlán, 2013), despertando así el interés de numerosos científicos que llevaron a cabo estudios para identificar las variables que afectaban positiva o negativamente la CVT a corto o largo plazo (Zambada & Madero, 2012). Dando comienzo a los modelos que hacen referencia a los factores psico sociales que se

presentan en una organización y las consecuencias en el bienestar y la salud física y psicológica del colaborador.

Es por esta razón que un modelo pionero para la psicología organizacional es de Robert Karasek publicado en 1979, llamado Demanda – Control de Karasek (Vieco & Abello, 2014; Osorio & Cárdenas, 2017) que habla acerca de las demandas y exigencias del trabajo, autonomía decisional y tensión mental que le generaba al empleado el realizar su trabajo (Vieco & Abello, 2014).

Posteriormente aparece el Modelo de Desbalance - Esfuerzo – Recompensa o también conocido El Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER), propuesto por el sociólogo y profesor del Instituto de Salud Pública de la Universidad de Dusseldorf, Johannes Siegrist en 1996, él plantea una relación entre las demandas o exigencias del trabajo y la recompensa recibida, mencionando que si hay un esfuerzo grande y una recompensa pequeña o baja se produce un aumento en la tensión o el estrés (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004).

Dentro de este Modelo de Siegrist se encuentra los esfuerzos extrínsecos e intrínsecos, el primero se refiere a las demandas que tiene el trabajo y la segunda a las motivaciones que tiene el empleado para responder a situaciones que se le presenten en su labor (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004) mientras que las recompensas pueden ser a través de tres medios: el primero es lo monetario (los salarios, comisiones, bonos), la segunda es la estima (el respeto, el apoyo social, el trato justo) la tercera es la seguridad (la promoción, el reconocimiento y solidez laboral) (Vieco & Abello, 2014; Osorio &

Cárdenas, 2017; Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004; Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Se puede resaltar que existen personas dentro de la organización que son más competitivas y responden a las demandas extrínsecas e intrínsecas de su trabajo, llegando a un punto de sobre-compromiso (*overcommitment*) exagerando los esfuerzos (*effort*) físicos y psicológicos es por esto que la comparación frente a la recompensa recibida (*reward*) puede alejarse de lo esperado y es precisamente ese desbalance lo que genera el estrés (Vieco & Abello, 2014; Ortiz, 2010), debido a que cada persona tiene una motivación diferente y si esta es excesiva y necesita de aprobación, la persona puede sufrir en relación con sus compañeros menos comprometidos, lo que lo lleva a replantearse de manera negativa la relación Esfuerzo – Recompensa y los recursos propios que tiene para afrontar esta situación (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Esto sin duda afecta el clima organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar de los colaboradores, ya que esta situación propicia la baja productividad, el ausentismo, problemas de comunicación y de reciprocidad dentro de los equipos de trabajo además si se ve esta problemática desde un nivel crónico puede causar trastornos psicológicos como la ansiedad, la depresión o el Estrés postraumático o agudo también se puede evidenciar en padecimientos físicos como enfermedades gastrointestinales, constantes dolores de cabeza, fatiga, dificultad para conciliar el sueño, cansancio extremo, beber , comer o fumar de más, afecciones respiratorias entre otras (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005; Gómez & Moreno, 2009; Vieco & Abello, 2014; Vindel & Tobal, 1995).

Es importante mencionar que el modelo DER se evalúan las dimensiones del esfuerzo, es decir las responsabilidades, las exigencias, el ritmo de trabajo, horarios, horas extras, la comunicación, la autonomía, la presión, la capacidad de sortear las dificultades entre otras (Osorio & Cárdenas, 2017; Forastieri, 2016; Reig, Vindel & Tobal, 1995).

Otro modelo de riesgo psico social en el trabajo es el de Lazarus y Folkam (1986) ellos plantearon el modelo perceptual del estrés aunque también conocido como Modelo de Afrontamiento del estrés, Modelo Transaccional o Modelo cognoscitivo del estrés, que posteriormente fue reformulado por Sandín (1995, 1999) y Núñez y Tobón (2005) (Rojas, Tobón, Alpi & Henao, 2006, p. 108), el cual es interpretado desde un enfoque cognitivo-fenomenológico (Amarís, Madariaga, Valle & Sambrano, 2013), en el cual el individuo ejecuta un grupo de respuestas ante las demandas psico sociales estresantes que pueden ser eventos, contratiempos, tiempo ajustado, ritmo alto de trabajo para así poder afrontar y manejar estos acontecimientos.

Es decir, en el modelo de Lazarus y Folkam el individuo determina los eventos estresantes y posteriormente evalúa la cognición, que puede ser positiva o negativa sobre la(s) situación(es) y luego elige que estrategia utilizara para afrontar estos acontecimientos, en este punto por ejemplo puede decidir enfocarse en el problema, evadirlo o buscar apoyo.

Planteando así relaciones como *estrés – estímulo*, *estrés – respuesta* y así poder hacer la analogía *estrés – afrontamiento – emoción* (Valero, Maldonado, Ruiz & Nava, 2012; Fierro, 1997), ya que según este modelo las emociones y el estrés tiene una

relación estrecha porque son igual en duración e intensidad (Valero, Maldonado, Ruiz & Nava, 2012), es por esto que hay interpretaciones que son externas (para todos) y otras que son internas (personales y únicas) aunque claro que estas relaciones siempre van a sufrir modificaciones y serán vistas como amenazadoras o desbordantes gracias a la interpretación que haga el individuo de su entorno y esto es lo que afecta el estado de salud y bienestar laboral.

Cabe resaltar que aquí la importancia de determinar si la persona ya se había enfrentado a ello (si fue exitosa o no la estrategia) (Piemontesi & Heredia, 2009) porque las circunstancias y el tiempo siempre van a cambiar además la experiencia y la manera de adaptarse de cada persona son muy distintas y esto puede deberse a la influencia de la personalidad, el sexo, la edad entre otras (variables moduladoras) también están presentes las condiciones socioeconómicas, el control y el apoyo social (variables amortiguadoras) (Cárdenas, 2017).

Marco Empírico.

Como se observa, el estrés profesional ha sido muy investigado, debido a la importancia de su comprensión, pues las empresas, no solamente en su deber social, sino también en su afán de obtener una máxima producción, deben procurar en sus empleados, óptimas condiciones, para que se desempeñen de la mejor manera, y aquí es posible tomar como referencia una investigación realizada en la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, en la Universidad de Valencia, que se interesó en definir la íntima relación que hay entre el liderazgo empresarial global e individual y los factores psico-laborales que pueden influir de manera negativa, allí con

su investigación de tipo descriptiva, contextualizan y conceptualizan claramente sobre la importancia de la recolección de datos a través de los líderes organizacionales de las empresas, que aportan información de primera mano para ejercer los cambios necesarios para un buen ambiente laboral, allí Peiro (2010) afirma que *“cuando los grupos comparten experiencias de estrés, es probable que sus miembros tiendan a expresar emociones similares, lo que da lugar a un clima emocional de la unidad de trabajo”* (p. 75). validando la importancia de intervenir en el ambiente laboral de Emtelco.

Por su parte, Jiménez (2009) en Chile, se centró en el manejo individual del estrés laboral, mediante el análisis del equilibrio entre la familia y el trabajo, y encuentra en su investigación, que debido al récord de permanencia en el lugar de trabajo que ostentan los chilenos, los conflictos familiares aumentan de manera directamente proporcional a la cantidad de horas trabajadas, un dato que si bien es alarmante, nos otorga un importante elemento sobre el qué indagar esta investigación.

En el ámbito nacional, a manera investigativa, están Figueroa y Torres, donde entre muchos otros conceptos que definen, nos aclaran la polaridad emocional del estrés, que vale la pena mencionar en este marco empírico, pues ayuda a tener una comprensión más amplia del estrés.

El estrés cuando es positivo se conoce como eustrés; el cual hace referencia al nivel de activación necesario y óptimo para realizar las actividades diarias; el estrés negativo o distrés por su parte está definido según el nivel de activación del organismo, excesivo o inadecuado a la demanda de la situación. (Figueroa, Torres, 2011, p.)

Por otro lado, en la ciudad de Bogotá, en la empresa Ipso Napoleón Franco, la totalidad de las personas encuestadas “*manifiestan que su trabajo diario les exige mucho esfuerzo mental acompañado de tiempos muy cortos de entrega y elaboración*” (Vélez, 2018. p.30).

Y concluyen de hecho que, la gran carga laboral y el corto tiempo para realizar las labores afectan de forma negativa el bienestar o la salud física, mental del trabajador, (Vélez, 2018).

Finalmente, se tiene una investigación realizada en la ciudad de Cartagena que evaluó el bienestar psico-laboral asociado al estrés en una muestra de 10 trabajadores de una empresa dedicada a la prestación de servicios aeroportuarios.

Utilizan como instrumento dos cuestionarios para la medición de sus variables, y encuentran en el personal administrativo encuestado que el 80% se encuentra en un nivel medio de alerta frente al estrés, pero el dato positivo, es que el aspecto que presenta mayor satisfacción en esta muestra es el ambiente laboral positivo entre los compañeros de trabajo, dato sugerente y alentador del objetivo de esta investigación.

Esta investigación difiere de las anteriores expuestas en que se centrará en investigar los factores estresores a nivel personal y colectivo, y cómo los mismos han afectado el bienestar de los empleados de Emtelco.

Capítulo 4

Metodología

Investigación con enfoque Cuantitativo

Según Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) la investigación de tipo cuantitativo se caracteriza por la Medición de fenómenos, el uso de información estadística y el análisis de causa – efecto, su proceso es secuencial, es decir, que es imprescindible respetar el orden establecido, «La principal característica de la investigación científica es que debemos seguir este proceso de manera ordenada y rigurosa» Hernández, Fernández y Baptista (2003). Por su precisión es deductivo y se basa en el análisis de la realidad de manera objetiva. Es uno de los mecanismos de investigación más usados y de gran impacto en los resultados ya que permite obtener control sobre los fenómenos establecidos y predecir eventos futuros, y como se mencionó anteriormente es preciso y evita las ambigüedades o inciertos en los estudios aplicados.

De acuerdo a esta consigna, se ha elegido este tipo de investigación para este proyecto con opción de grado, considerando que tiene un cubrimiento especial sobre el objetivo general que busca determinar el grado de afectación que han tenido los empleados de la compañía, a través de un correcto análisis de los resultados obtenidos a través de las herramientas destinadas, un test de respuestas tipo Likert y una entrevista con respuestas cerradas si/no, para evitar las dilataciones de la información.

Según Polit y Hungler (1994: 58-64) existen una serie de pasos que se deben tener en cuenta, en el proceso de investigación cuantitativo, estos se han generalizado y preestablecido en dichos procesos, por ende, son los que se tienen presente para el

desarrollo de este abordaje. El proceso de la investigación cuantitativa se dividirá en varias fases. El objetivo de la primera es organizar y alinear las ideas y los objetivos de esta investigación, por lo que se comienza por la formulación y delimitación del problema que en este caso es el estrés profesional en los empleados de Emtelco S.A.S, luego se procede a la recolección y revisión de la literatura con la cual se realizará el sustento del marco conceptual; con los elementos más relevantes extraídos del anterior proceso continúa la construcción del marco teórico para luego plantear una guía y orientación más adecuados y personalizados de la investigación. Concluido lo anterior, se pasará a la segunda etapa donde se tomarán las decisiones sobre los métodos a utilizar para resolver el problema.

Inicialmente, la selección del diseño de investigación, el método es no experimental de tipo descriptivo, ya que se pretende observar y describir el comportamiento de los empleados en situaciones de estrés, para lo que se utilizará una prueba de estrés laboral que describe 12 diferentes sintomatologías que miden de manera didáctica a través de los colores el nivel de estrés de cada empleado. También se utilizará una encuesta electrónica de 10 preguntas con respuesta si/no, que busca medir el grado de satisfacción y eficiencia del personal del área que permitirá proponer estrategias para mitigar los eventos generadores de estrés en la compañía, sin manipulación de las variables o del entorno de estos, pues según Shuttleworth (2008) esa es una de las ventajas y objetos de esta metodología, el observar a los sujetos de estudio en un entorno completamente natural e invariable, sin que se altere el comportamiento normal de estos.

Participantes.

Descripción de la muestra

Como se mencionó en la metodología, se tiene una muestra de 40 empleados del Departamento de Fidelización de Empresas y Gobierno o también conocido como Expect Pymes (piloto experto de retención), 27 son mujeres y 13 hombres, y el 60% de ellos lleva más de 3 años en la empresa y más de un año dentro del área con contratos a término indefinido, un indicador de la estabilidad laboral en la compañía.

Por la exigencia del área el 100% de la población debe haber concluido los grados de educación media y haber finalizado o encontrarse ejerciendo un programa de educación superior a nivel técnico, tecnológico o profesional. El 70% de la población es joven, pues están en un promedio de 22 a 25 años, el 10% de la muestra son casados, 5% divorciados y el 85% son solteros. Pese a que los ingresos del personal están entre 3 y 4 SMMLV más del 70% de la población se ubica en estrato social 1-2-3, el restante se encuentra en estrato social 4 o 5, ninguno en 6, todos ellos ubicados en la ciudad de Medellín o en los municipios del Área metropolitana del Valle de Aburrá, esta información ha sido suministrada por el jefe directo y tomada de la base de datos actual de la compañía.

El tipo de muestreo utilizado para la selección de la muestra es discrecional o intencional como también es conocido, dado que los elementos han sido escogidos de forma voluntaria por la facilidad de acceso a dicha población. Es una técnica no probabilística bastante común ya que es fácil y rápida en cualquier tipo de investigación como lo expone Explorable (2009).

Instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de datos que permitan el desarrollo de la investigación, se utilizará el “TEST DE ESTRÉS LABORAL” tomado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, que permite saber el grado en el que el trabajador padece los síntomas asociados al estrés y consta de 12 ítems, donde el encuestado califica en una escala tipo Likert psicométrica qué tanto se siente identificado con las manifestaciones fisiológicas y psicológicas como respiración entrecortada, disminución del apetito sexual, e indigestiones y jaquecas, entre otros, y para profundizar de manera cuantitativa en las variables a comparar, se desarrolla una encuesta de 10 preguntas con opción de respuesta cerradas Si/No, que evalúa las exigencias de los empleados, el tiempo que laboran, la satisfacción que relatan en el lugar de trabajo y su eficiencia en las tareas asignadas, además de la influencia que podría tener el estrés profesional en la vida familiar y social de los empleados.

Estrategia del análisis de datos.

Para analizar la información obtenida con la aplicación de los instrumentos se utilizarán estadísticos descriptivos, por medio de análisis de frecuencias y para ello se utilizan los programas de Microsoft Excel, y la hoja de cálculo de Google drive, que proporcionan esquemas, diagramas y facilidades de comparación y tabulación complejas de manera directa y clara.

Consideraciones éticas.

Esta investigación busca dar posibles soluciones al estrés en el ambiente laboral de 40 empleados de Emtelco, inicialmente se solicitan las autorizaciones a la empresa y se les informa sobre los objetivos y beneficios de la misma, guiada por los parámetros establecidos en la ley 1090 del año 2006, *“Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.”* El título II, de las disposiciones generales, en su artículo 9, dicta sobre la investigación con humanos,

“el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos” (pg.4).

También, el capítulo VII, *“De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones”*, donde se guía por los artículos 49, 50 y 51, que responsabiliza del tema de estudio, de conducir la investigación con respeto, dignidad salvaguardar la integridad de los participantes, y donde se vela por la importancia del estrés profesional para posteriormente informar detalladamente sobre las variables analizadas y las pertinentes conclusiones halladas, respectivamente y para la intervención con las entrevistas y la información brindada, se siguen los parámetros de la resolución N°

008430 del 4 de octubre de 1993, que establece las normas para la investigación en salud, en su ARTICULO 14,

“Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.”

Complementando su información con los artículos 15 y 16 de la misma resolución.

Capítulo 5

Resultados.

Tomando una mirada *grosso modo* a las encuestas, la primera, que determina el nivel de estrés y la segunda el nivel de afectación y/o percepción de este en los empleados, es posible decir que hay una fuerte influencia de cansancio laboral en los empleados (Ver gráfico 1) y que este, efectivamente, repercute de manera negativa en sus vidas, ya sea en el mismo trabajo o círculos sociales, o en el ámbito fisiológico, con alteraciones a la salud como el insomnio (40% considera algunas veces sentir su ciclo de sueño afectado por estrés profesional), dolores de cabeza(65% entre los resultados de algunas veces, relativamente frecuente y muy frecuentemente afirman padecerlo) y hasta molestias gastrointestinales (27.5%) y en el ámbito psicológico como en la disminución del apetito (12.5%), el deseo de no levantarse en las mañanas (un estrepitoso 77.5%) y hasta disminución del deseo sexual (27.5%) ver Anexo 1.

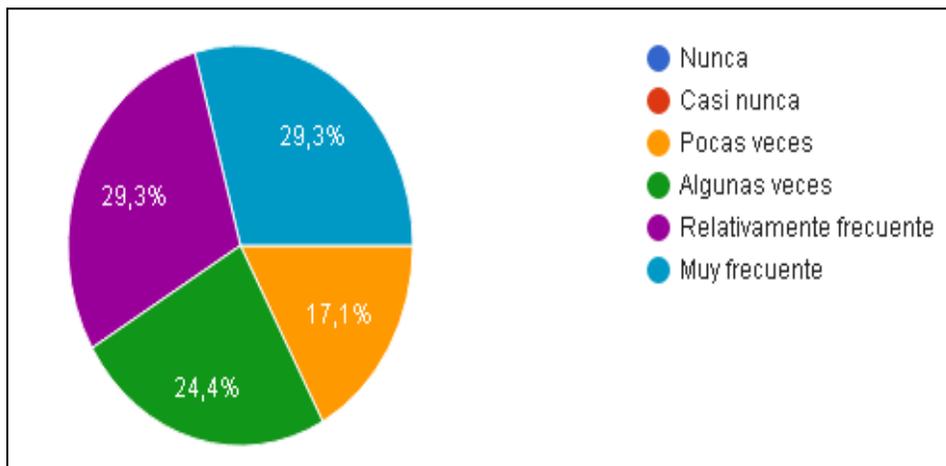


Gráfico 1. Cansancio o agotamiento extremo a causa del estrés laboral en los trabajadores de Emtelco. Medellín, 2019. Fuente: Google Drive

Para la medición de la variable que mide las exigencias de los empleados, se tienen tres preguntas de la encuesta “estrés laboral”, en la primera, se les pregunta si consideran que sus exigencias exceden las de otros, el 70.7% Consideró que no, un aspecto sugerente de buena relación tanto entre compañeros de trabajo, como con el personal ejecutivo, pues no les delega labores por encima de la capacidad, es decir, están de acuerdo con el grado de exigencia y tiempo que les impone la empresa; en el segundo ítem competente a esta variable (pregunta seis), se interroga a los empleados si creen que la labor que desempeñan está al punto de expectativa que la empresa tiene de ellos, y aquí se obtiene un sobresaliente sí, avalado por el 73,2% de los encuestados, que además demuestra aún más la confianza de los empleados, cuando se analiza la pregunta siete, donde el 80.5% de los encuestados manifiestan sentirse contentos con sus resultados

laborales (Gráfico 2); estos tres ítems permiten esbozar una saludable relación Jefe-empleado, en el área estudiada.

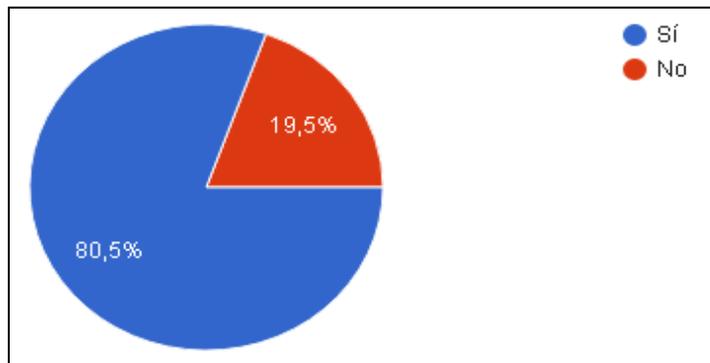


Gráfico 2. Satisfacción de los empleados de Emtelco con su desempeño laboral. Medellín, 2019. Fuente: Google Drive

Se procede ahora a la segunda variable, el tiempo que laboran los empleados del área de fidelización empresarial, aquí hay dos ítems guía, en la segunda pregunta el 62,5% considera que su jornada laboral excede la media establecida y en la tercera, donde se les pregunta si creen que la jornada laboral excede las 8 horas reglamentarias de trabajo diario, se encuentra con que el 82,9% considera que sí, un posible indicio de que los empleados sienten un grado de explotación laboral en cuanto al tiempo de laburo (Ver gráfico 3).

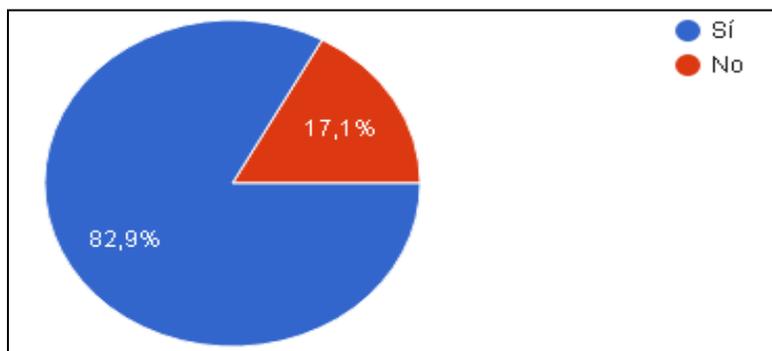


Gráfico 3. Jornada Laboral como determinante del estrés laboral en trabajadores de Emtelco. Medellín, 2019. Fuente: Google Drive

Al analizar la siguiente variable, que data de la convivencia de los empleados, con la pregunta número cuatro, se encuentra que el 90.2% está conforme y satisfecho con sus compañeros y también podemos utilizar la pregunta cinco, dónde se pregunta si disfrutan realizar las labores que le son encomendadas, el 78% afirma que sí, esto sugiere que los empleados en términos generales, se sienten a gusto con su trabajo, lo que hace más plausible que tengan buenas interacciones con sus compañeros, igual, una buena convivencia, y aquí también se evidencia la variable de la satisfacción que relatan en el lugar de trabajo, siendo para ambos casos, un resultado positivo (Ver anexo 1).

Para la variable de la eficiencia en las tareas asignadas, la pregunta seis permite hacer una medición directa y como ya se mencionó, el 73.2% cree que sí, para esta variable, se considera importante tomar en cuenta el 26.8% que no cree ser eficiente, pues, aunque es un resultado menor en comparación, es importante resaltar este sentir de 9 empleados.

Y finalmente, para la variable que analiza la influencia que podría tener el estrés laboral en la vida familiar y social de los empleados (Gráfico 4 y 5), están las preguntas ocho, nueve y diez, en la octava, se pregunta primero si los empleados consideran que sufren de estrés producido por sus trabajos y un contundente 85.4% de ellos considera que sí, entonces se procede a la novena pregunta, si creen que ese estrés, les afecta en su entorno familiar, y es considerable ése 75,6% que considera que sí, ello sumado a la última pregunta, donde se interroga igualmente por la afectación del estrés profesional, pero esta vez en los círculos sociales, un resultado muy parecido, el 78% afirma sentirse

afectado en esta área, con esto es contundente el grado de afectación que puede tener el trabajo en las relaciones personales de los empleados.

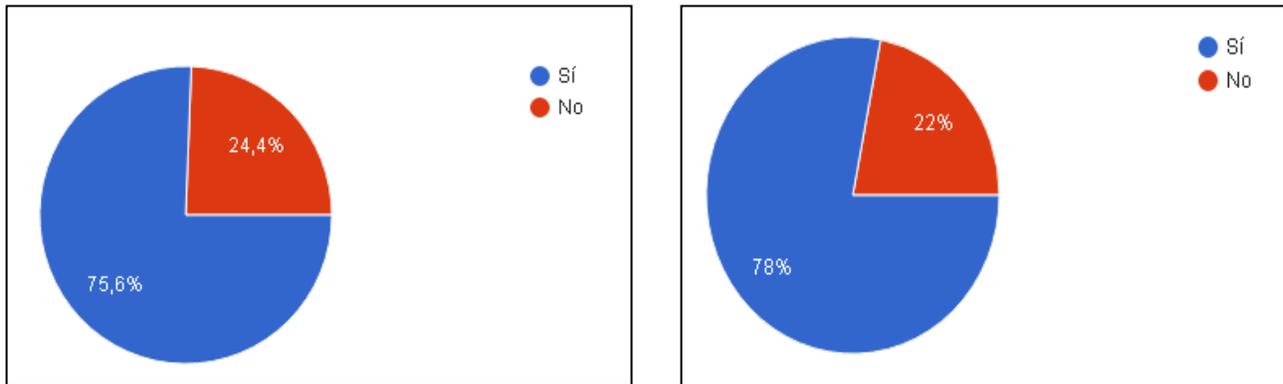


Gráfico 4 y 5. Afectación del estrés en los niveles familiares y sociales de colaboradores de Emtelco. Medellín, 2019. Fuente: Google Drive

Como dato interesante, se encontró también que hay un índice de afectación considerable en los niveles de ansiedad de los encuestados, ello reflejado en el ítem cinco del test de estrés laboral, que indaga sobre la predisposición a comer, fumar o tomar más de lo normal, si sumamos las respuestas de algunas veces, relativamente frecuente y muy frecuentemente, obtenemos que el 47.5% de ellos se ve de algún modo inducido a estas conductas para tratar de calmar su ansiedad.

Capítulo 6

Discusión.

El estrés profesional cada día tiene más importancia en las organizaciones, ya que esta problemática afecta la calidad de vida en el trabajo (CVT) y también genera alteraciones físicas y psicológicas en los colaboradores, lo que puede llegar a afectar el clima organizacional, la productividad o la motivación del personal. Es por esta razón que

la presente investigación realizo un estudio acerca del estrés profesional y la CVT de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco.

Encontrando relación con lo expuesto por Ramírez y Lee (2011) en que las mujeres tienden a sentirse un poco más cansadas o agotadas físicamente o psíquicamente en comparación con los hombres pero con lo que no concuerda esta investigación con los autores mencionados anteriormente, es que es producto de la baja satisfacción laboral, ya que en los datos obtenidos se demuestra que hay una buena percepción de las expectativas que ellos creen que la empresa tiene sobre su trabajo y los resultados laborales que han alcanzado, lo que no explica la conducta.

Esta investigación también acuerda con Castro, Valenzuela y Sierra (2010) en que la satisfacción que tienen los empleados al realizar sus labores cotidianas y que no represente una carga para ellos, contribuye a la buena comunicación y relación con sus compañeros de trabajo, creando así un ambiente más alegre y positivo. Lo que contribuyó a determinar el nivel de estrés que presentan, los colaboradores de Emtelco, que es un estrés alto que ha afectado sus relaciones interpersonales.

También se encontró relación con lo expuesto por Figueroa y Torres (2011) con referencia al nivel de afectación que puede llegar al tener un colaborador, sí tiene menos tiempo para compartir con su familia debido a las horas de trabajo. Lo que le genera un desequilibrio debido a la tensión que está viendo, ya que como lo expone Cárdenas (2017) el estrés laboral puede aumentar significativamente sí el tiempo que labora excede a lo establecido por la ley, que en el caso colombiano son 8 horas.

Cabe resaltar que esto no solo afecta el aspecto familiar, sino que también el social y el sexual como se pudo evidenciar en la presente investigación donde el primero, tuvo un equivalente al 77.5% y el segundo a 27.5%. Relacionándose así con el Modelo Desbalance - Esfuerzo – Recompensa (DER) de Siegrist (1996) en el que se habla de una reducción en el deseo sexual, el aumento o no del apetito, la poca comunicación y otras afectaciones de salud, ya que hay una relación a nivel intrínseca del trabajo y en la manera en que se premia por el esfuerzo realizado (Fernández, Fernández & Siegrist, 2005).

Es por esta razón que las reacciones fisiológicas como dolores de cabeza (migrañas), molestias gastrointestinales, dificultades para conciliar el sueño, problemas cardiovasculares y el comer a deshoras, se relacionan con el Modelo DER de Siegrist (1996), debido a que el gran esfuerzo realizado por un empleado para alcanzar determinada meta u objetivo requiere de una recompensa que sea interpretada como justa por el colaborador en caso de no ser así se puede identificar un factor psico social, como es el caso de Emtelco, ya que ellos consideran que hay un exceso en el tiempo que trabajan, por lo que manifiestan que el trabajo les genera estrés y esto les ha afectado a nivel familiar y social.

Esta situación también se puede relacionar con el nivel de ansiedad detectado en los participantes porque como lo menciona Figueroa y Torres (2011) al escenario laboral estresante por la que esté pasando una persona, por eso se evidenciara en el comportamiento y las conductas que presenta dentro de la empresa, con lo que la presente investigación está de acuerdo ya que la tendencia a comer, beber y fumar más de lo

habitual, encontrada en los colaboradores de la área de fidelización de Emtelco, es un factor de afectación psico social que tiene relación con el Modelo Perceptual del Estrés propuesto por Lazarus y Folkam (1986) y reformulado por Sandín (1995, 1999) y Núñez y Tobón (2005) (Rojas, Tobón, Alpi & Henao, 2006, p. 108), en el cual se interpreta que, el bienestar y el estado de salud son el resultado de las experiencias y de la manera como el individuo maneja las demandas sociales.

Conclusiones

Con las herramientas emergentes de este estudio, es posible y seguro asumir con la evidencia recogida que los empleados del área de fidelización de empresas, sienten el peso de su labor diaria en la empresa, reflejado en aspectos relevantes de su vida y la calidad de la misma; con índices de afectación directa a la salud, entre síntomas generales como dolores de cabeza, tensión, molestias intestinales, y psicológicos como optar por ciertas conductas que hacen las veces de calmantes de ansiedad como lo serían comer, beber y/o fumar un poco más de lo habitual, e inclusive, meritorio de resaltar, la generación de tristeza en el mismo momento de iniciar sus días, y todo ello se evidencia en ese estado de alerta exacerbado que general y coloquialmente es denominado como estrés.

Otro hallazgo importante fue la consideración de los empleados en cuanto a la extensión de las jornadas laborales, para ellos, más larga de lo que a su criterio, es lo justo. Como aspecto positivo, es válido resaltar la saludable relación que se encontró en el área estudiada, tanto de la camaradería entre compañeros, como del buen referente que se obtuvo de la relación empleados-ejecutivos. En cuanto al factor familia y relación

psico social, no se evidenció un impacto general negativo benemérito de mención en este apartado final.

Limitaciones

Existe mucha información al respecto, por esto se puede llegar a una confusión en los modelos teóricos, cabe resaltar que la psicología organizacional involucra muchos elementos que se deben analizar por separado para así formar su totalidad como es el caso del estrés, él entender esto llega a ser muy complicado ya que cada empresa se desenvuelve un sector industrial diferente y por ende las funciones y los recursos del personal cambian.

Otra limitación importante fue el tener pocos estudios acerca del nivel de estrés en Contact Center y más específicamente en el área de fidelización, aunque fue todo un reto se pudo cumplir con los objetivos de la investigación.

Quizá la mayor limitación que se presentó en este estudio fue la dificultad para la autorización de realizar el test y la encuesta dentro de la empresa, razón por la cual se decide llevarla a cabo de forma electrónica.

Recomendaciones.

En toda organización es importante saber manejar los estresores psico sociales, ya que estos afectan el bienestar de los trabajadores quienes son el recurso más trascendental de una empresa. Por esta razón, se recomienda a los futuros investigadores una cuidadosa selección del instrumento con el cual van a medir la(s) variable(s) estresoras y que son

objeto de estudio, ya que es un paso fundamental que si se hace de manera poco cuidadosa puede afectar los resultados obtenidos.

De igual manera es primordial la elección de la empresa, porque hay organizaciones que manejan mayor estrés, por eso es importante determinar el tipo de industria al que pertenece, el servicio que prestan y el personal que contratan además de establecer el área o departamento que se está viendo afectado. En este apartado también se quiere enfatizar en la importancia que tienen los cargos organizacionales y ejecutivos empresariales en la concesión de permisos para conducir el estudio, ya que un gran agravante en la temporalidad de este estudio, fue el concretar la autorización del departamento de mayor rango organizacional para la conducción de las encuestas con los empleados en sus turnos laborales, pues aunque el jefe encargado del departamento había autorizado el estudio, al momento de realizar las encuestas, se complica debido a la disponibilidad del personal.

También se recomienda no tratar de tomar una población que contenga varios departamentos, ya que son diferente las funciones y los requerimientos físicos, intelectuales y psicológicos y por ende el nivel de estrés, afectaciones psico sociales y la satisfacción laboral cambian.

La presente investigación se permite recomendar el instrumento de “Test de Estrés Laboral” ya que con sus 12 preguntas permiten identificar el nivel de estrés que tienen los empleados además de revelar los padecimientos físicos y psicológicos que le demandan el realizar de manera óptima su trabajo.

Otro instrumento que se puede utilizar es el Cuestionario para medir posibles afectaciones psicosociales de Chile el SUSESO ISTAS 21 que permite medir variables como la exigencia psicológica del trabajo, el apoyo social, el liderazgo, compensaciones y el tipo de trabajo activo que realiza (Díaz & Carrasco, 2018).

También se recomienda hacer una revisión de los modelos de Robert Karasek (1979), Lazarus y Folkman (1986), Johannes Siegrist (1996), ya que con ello se podrá hacer una mejor elección del instrumento y se logrará que el análisis sea más completo.

Referencias bibliográficas.

- AA.VV. (2010).** Manual de control de estrés. Madrid, es: editorial cep, s.l. Recuperado de: <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co/lib/bibliopoligransp/reader.action?docID=3217438&query=manual+de+control+de+estres+>
- Amutio Kareaga, A. (2004).** Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20 (1), 77-93.
- Camacho Ramírez, A., & Rocío Mayorga, D. (2017).** Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica Y Social. *Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159–172. Recuperado de: <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cárdenas-Gonzalo, D. (2017).** Las condiciones de vida y trabajo relacionadas con la probabilidad de sufrir estrés laboral y familiar. *DYNA – Ingeniería e Industria*, 92(4), 337 -378. DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/MN8293>
- Carlos, Arturo, Monje, Alvarez. (2011).** Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica.
- Castro, L; Valenzuela, Y; *Sierra, Y. (2010).** *Bienestar psicológico como indicador de calidad de vida y estrés laboral.* (tesis de pregrado) Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062610.pdf>
- de Paz, C. (2014).** Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria.

- de Psicólogos, C. C. (2006).** Ley 1090: Código Deontológico y Bioético y Otras disposiciones.
- Díaz, F. J. P., & Carrasco, M. (2018).** Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 2.
- Explorable. (2019)** *Muestreo no probabilístico*. Explorable.com.
Recuperado de: <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>
- Fernández García, R. (2013).** *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente, es: editorial Club Universitario.
Recuperado de: <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co/lib/bibliopoligransp/reader.action?docID=3215043&query=riesgo+psicosocial+>
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (2005).** El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa- DER”. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170.
- Fierro, A. (1997).** Estrés, afrontamiento y adaptación. *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro, 119-133.
- Figuroa, Y, Torres, Y. 2011.** *Trastornos Emocionales asociados a Estrés Laboral*. (tesis de pregrado) Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062621.pdf>
- Forastieri, V. (2016).** Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1/2), 11–37.

- Frese, M. (1985).** Stress at work and psychosomatic complaints: a causal interpretation. *Journal of applied psychology*, 70(2), 314.
- Gallego, C. F., Ramírez, N. X., Rendón, M. M., & Diaz, J. T. (2018).** El Estrés Laboral Y Su Afectación En La Empresa Y En Los Empleados De Un Contact Center De La Ciudad De Manizales. *Universidad Libre*.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012).** *Clima laboral*. Madrid, es: ediciones Díaz de santos.
Recuperado de: <http://www.ebrary.com/loginbiblio.poligran.edu.co:2048>
- Garrido Pinzón, J., & Uribe-Rodríguez, A., & Blanch, J. (2011).** Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14 (2), 27-34.
- Gómez-Ortiz, Viviola, & Moreno, Lorena. (2009).** Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200008&lng=pt&tlng=es
- Henao, R. F. (2009).** Salud ocupacional: Conceptos básicos (2a. ed.). Recuperado de:
<https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co/lib/bibliopoligransp/reader.action?docID=3193586&query=salud+ocupacional>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010).** Metodología de la Investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Huerta, R. P. C., Pedraja, R. L. M., & Contreras, E. S. E. (2011).** Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. revista de ciencias sociales. 17(4), 2011. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co/lib/bibliopoligransp/reader.action?docID=3208968&query=Calidad+de++vida+laboral>
- Jiménez Figueroa, Andrés, & Moyano Díaz, Emilio. (2008).** *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida.* Universum (Talca), 23(1), 116-133. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000100007>
- Luceño, L., García, J. M., Rubio, S., & Díaz, E. (2004).** Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3 (1), 95-108.
- Macías, M., & Madariaga Orozco, C., & Valle Amarís, M., & Zambrano, J. (2013).** Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30 (1), 123-145.
- Martyn Shuttleworth (2008).** *Diseño de Investigación Descriptiva.* May 04, 2019
Obtenido de Explorable.com: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Moreno Jiménez, C. B. (2010).** Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid

- Moreno, J. B., & Garrosa, H. E. (2013).** Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Recuperado de: <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co/lib/bibliopoligransp/reader.action?docID=4909703&query=bienestar+laboral+>
- Número, R. (1993).** 8430 de 1993. Normas Científicas, Técnicas y Administrativas para la Investigación en Salud. [En Línea] Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.
- Ortiz, VG (2010).** Evaluación de los estresores psicosociales en el trabajo: propiedades psicométricas de la versión en español del cuestionario ERI (desequilibrio esfuerzo-recompensa) en trabajadores colombianos. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26 (2), 147-156. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a6>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017).** Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas* (17949998), 13(1), 81–90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán Pérez, J. (2013).** Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008).** Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.

- Piemontesi, S. E., & Heredia, D. E. (1).** COPING WITH EXAMS: DEVELOPMENTS OF MAYOR THEORETICAL MODELS FOR ITS DEFINITION AND MEASUREMENT. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 25(1), 102-111. Retrieved from <https://revistas.um.es/analesps/article/view/71551>
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S. L. (2011).** Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *POLIS. Revista latinoamericana*, (30).
- Rojas, ACN, Tobón, S., Alpi, SV, & Henao, DA. (2006).** Diseño De Un Modelo De Intervención Psicoterapéutica En El VIH / Sida A Partir Del Enfoque Procesual Del Estrés. *Suma Psicológica*, 13 (2), 105-116.
- Shuttleworth, M. (2008).** Qualitative research design.
- Szabo, S., Tache, Y., & Somogyi, A. (2012).** El legado de Hans Selye y los orígenes de la investigación del estrés: una retrospectiva 75 años después de su breve "Carta" al Editor de Nature. *Stress: The International Journal on the Biology of Stress*, 15 (5), 472–478. Recuperado de: <https://doi.org/10.3109/10253890.2012.710919>
- Valero, Z. V., Maldonado, S. M., Ruiz, E. B., & Nava, C. (2012).** Identificación de emociones desde el modelo de Lazarus y Folkman: Propuesta del Cuestionario de Estrés, Emociones y Afrontamiento (CEEAA). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(3), 1051.
- Velez, T. (2018).** La influencia del estrés laboral en la salud de los trabajadores de la empresa privada Ipsos Napoleón Franco de la ciudad de Bogotá. (trabajo de

grado) Politécnico grancolombiano, Bogotá, Colombia. Recuperado de:

https://poligran-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/tavelezt_poligran_edu_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BBBF96E-6DF2-4277-BAF8-AB0B6140629C%7D&file=TERCERA%20ENTREGA%20ESTRES%20LABORAL.docx&action=default&mobileredirect=true

Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*. Vol. 31 (2): 354-385.