



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
ESCUELA DE ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA, SALUD MENTAL Y CONTEXTO

TRABAJO DE GRADO

PERCEPCIÓN SOBRE LA RELACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CON  
EL ESTRÉS LABORAL

PRESENTA:

NESTOR IVAN ARANDA SOLANO COD: 1621981648 (OPCIÓN DE GRADO)

DANLLELY SUAREZ MUÑOZ COD: 1611981647 (OPCIÓN DE GRADO)

ADRIANA MARIA ACELA MORENO COD: 1611981677

MARIA LUISA SERRANO GARCIA COD: 1621981991

DIRECTORA:

KARINA TORRES AVILA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2019

<b>Tabla de Contenidos</b>	ii
Resumen.....	1
Introducción .....	1
Planteamiento Del Problema.....	2
Pregunta De Investigación. ....	3
Objetivo General. ....	3
Objetivos Específicos.....	4
Justificación. ....	4
Marco Conceptual.....	5
Marco Teórico.....	6
Teoría y modelo explicativas de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral .....	7
Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) .....	7
Modelo de Demanda-Control .....	7
Modelo Self, Work, Social.....	8
Estado Del Arte.....	8
Metodología. ....	9
Tipo De Estudio .....	10
Diseño .....	10
Instrumento .....	11
Población – Muestra .....	11
Estrategia del análisis de datos .....	12
Consideraciones Éticas .....	12
Resultados.....	13

Discusión.....	18iii
Conclusión .....	20
Limitaciones.....	21
Recomendaciones .....	21
Anexos. ....	22
Referencias Bibliográficas .....	22



El presente proyecto de investigación fue ejecutado en la empresa de seguridad Guanenta, radicada en la ciudad de Bucaramanga-Santander, bajo una propuesta investigativa de naturaleza mixta (Cualitativa-Cuantitativa), se aplicaron dos instrumentos (Encuesta-Test de estrés laboral) esto con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores sobre la relación entre el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

Los resultados obtenidos permitieron identificar falencias de instrumentos estandarizados para la aplicación y metodología de análisis de resultados, aunque también se determinó que el personal de encuestados muestra estar de acuerdo con los horarios en los que labora e indican tener excelentes relaciones con sus compañeros y jefes. Y aunque sus laborales organizacionales están claras y poseen las competencias para desarrollarlas presentan altos porcentajes de síntomas asociados al estrés laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés laboral - Estresores - Burnout- Factores de Riesgo- Encuesta.

## **Introducción**

En Colombia, la economía y la industria han ido creciendo a través de los años, trayendo consigo un mundo de oportunidades laborales, las cuales han permitido un mejor estatus de vida para todas las familias en donde por lo menos existe un (1) trabajador, pero también trajo consigo un problema que cada vez está más presente en todas las personas y ha brotado como un virus que se extiende por los aires, estamos hablando del estrés laboral.

Hoy en día es más común la utilización de la palabra estrés y aún más frecuente el número de personas que la menciona a diario y en el desarrollo de cada actividad que ejecuta en el ámbito laboral, frases como “No me pienso estresar con esa tarea”, “Que estrés esa reunión”,

“Hablar con el jefe es tan estresante”, se han hecho parte de nuestro vocablo no entendiendo el 2 verdadero impacto a la salud que esta puede generar.

Por lo tanto, aunque el trabajo es una oportunidad que se le brinda a una persona para que tenga un ingreso económico con el cual solventar sus gastos y también le ayude a mejorar sus niveles de autoestima y satisfacción propia, este puede ser tan exigente que le lleve a niveles altos de estrés ocasionando bajo rendimiento laboral y aún más grave el deterioro de su salud.

Es esta la razón por la cual se plantea esta investigación, para hallar la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios de trabajo y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

### **Planteamiento Del Problema**

Teniendo en cuenta que. Peiro (2001) afirma:

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (p. 31)

En el mundo se ha confirmado a través de diversos estudios que las principales causas de estrés en las personas son producidas por factores asociados a actividades directamente relacionadas al ámbito laboral, trayendo consecuencias no solamente físicas, psicológicas y sociales para quien las padece, sino también están siendo afectadas las empresas con ausentismo laboral, altos niveles de rotación y baja productividad de la empresa. En Colombia en cuanto a riesgo psicosocial, “en las dos últimas encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo

publicadas por el Ministerio del Trabajo identificaron los factores de riesgos psicosociales como un tema prioritario en la salud de la población trabajadora de los diferentes sectores económicos. 3

Vemos que en Colombia el estado ha querido contribuir para que todos los trabajadores de las empresas tengan buenas condiciones laborales y así se les proteja su salud, es por esto que a través de la Ley 31 del 8 de noviembre de 1995 en su artículo 5, nos indica:

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

En base a la ley 31 de 1995, nuestro grupo de investigación de la materia Practicas II- Investigación Educativa-Clínica, opta por indagar la percepción que tienen los trabajadores sobre relación que tiene el exceso de funciones, las malas relaciones laborales y los horarios con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

### **Pregunta De Investigación.**

¿Qué percepción tienen los trabajadores sobre la relación entre el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral al interior de la empresa de seguridad Guanenta?

### **Objetivo General.**

- Conocer la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

## **Objetivos Específicos.**

4

- Diseñar un instrumento que permita conocer la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.
- Analizar e interpretar los datos obtenidos del instrumento sobre la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta
- Determinar la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

## **Justificación.**

En Colombia se han realizado varios estudios que tratan de analizar y correlacionar el trabajo con el estrés, y como estos pueden afectar no solo física sino también psicológicamente al trabajador, estos malestares del trabajador se pueden transformar en repercusiones negativas a la organización llevándola a posiciones donde su productividad y eficiencia puede verse involucradas.

Se conoce que hay estresores (factores de riesgos psicosocial) que conllevan a un estrés de nivel positivo o negativo, por eso se “señala que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma” (Mañas, 2001, citado por Jaramillo, A., & Gómez, C., 2013).

Es por esto que se desea llevar a cabo este proyecto de investigación, para permitir que la empresa pueda conocer la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.



A continuación, se realizará una explicación de los términos utilizados en la presente investigación y que se es necesario conocer para poder entender a plenitud la finalidad del proyecto investigativo que se realiza dentro de la empresa de seguridad Guanenta.

### **Estrés Laboral**

Herdero (como se citó en Piero & Rodríguez, 2008) piensa que el estrés laboral es una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ellas”. Por lo anterior las consecuencias negativas producen tensión en el ser humano.

### **Estresores**

Los estresores son conocidos como factores internos o externos que conllevan al estrés, estos pueden ser también entendidos como los estímulos internos o externos que afronta un individuo, cabe resaltar que los estresores no indican que sean negativos ya que estos también pueden traer una connotación positiva.

### **Burnout**

Según Gil-Monte (2006) nos indica que el burnout se puede describir como la asociación de manifestaciones y rasgos constantes que pueden advertir una patología, por otro lado, también nos dice que puede interpretarse como un tipo de acoso psicosocial diferente del acoso laboral pero que si incide en el ámbito organizacional.

### **Salud Mental**

La Organización Mundial de la Salud (2001), define a la salud mental como. “Un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las

presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (p1). 6

### **Factores Intralaborales**

Entre los diferentes factores intralaborales que se evidencio que generan afectación y en los cuales se centró la investigación, fueron (Mal ambiente laboral, la gratificación obtenida como la remuneración tanto económica como no económica que obtiene el colaborador en canje de sus funciones., extensas jornadas laborales, demandas del trabajo, carga mental, emocional).

### **Factores Extralaborales**

Entre los diferentes factores extralaborales que se evidencio que generan afectación en el trabajador, se tienen en cuenta factores del ambiente familiar y socioeconómico del colaborador en base a diferentes factores (Botero, 2019).

### **Factores Individuales**

Este comprende la composición del individuo como ser humano, donde influye la identidad sexual, círculo familiar, años de vida, niveles de estudio y estado civil, como agentes que pueden contribuir a la existencia de un probable estresor en determinada persona.

### **Marco Teórico**

Existen diversas teorías que explican como el estrés laboral surge a partir de las interacciones que posee el individuo con su entorno laboral, esas interacciones o vivencias son llamadas estresores, y según estudios de Cirera, Aparecida, Elías & Ferraz (2012), determinaron que los estresores más significativos que se presentan en el mundo laboral son los malos ajustes en el clima laboral, malas relaciones laborales (jefe-empleado), salarios mal pagos, presión del trabajo y malas instrucciones para desarrollar las funciones del cargo, citado por (Octavio, R & Verduzco, F, 2018).

Para poder entender la viabilidad de esta investigación se estudiaron 3 modelos teóricos <sup>7</sup> los cuales muestran la relación que tienen los agentes de riesgo psicosocial producidos por las organizaciones con el estrés laboral en una persona.

### **Teoría y modelo explicativas de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral**

Aunque existen varias teorías que nos muestran la relación que tiene el individuo con su entorno laboral, se seleccionaron 3 las cuales permiten realizar una comprensión más profunda para entender el objetivo de la presente investigación.

#### **Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E)**

Esta teoría realiza la evaluación de la forma en que interactúan las características del trabajo con las características de la personas, y cómo influyen positiva o negativamente en el bienestar del trabajador.

Uno de los modelos más sobresaliente de esta teoría fue el aportado por French y col (1974), según el cual un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral, citado por (Moreno, L., García, J., Valdehita, S & Ramiro, E, 2004).

#### **Modelo de Demanda-Control**

Moreno, L., García, J., Valdehita, S & Ramiro (como se citó en Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 199), afirman que por medio de dos (2) características básicas del trabajo encuentran las principales fuentes del estrés: La primera es entendida como la demanda psicológica del trabajo y la segunda el control que se tiene del trabajo. En la primera etapa (demanda) hace referencia a las exigencias que conlleva la ejecución de las actividades

laborales y en la segunda (control) se habla de dos (2) divisiones donde se tiene en cuenta el control que tiene el individuo sobre la tarea haciendo referencia a su autonomía para ejecutarla y el segundo es el control que ejerce por las capacidades que posee el individuo para ejecutarlas dando referencias a los conocimientos que haya adquirido previamente a la ejecución de la tarea. 8

### **Modelo Self, Work, Social**

Este modelo fue realizado por Ostermann y Gutiérrez (2000), donde abordan el estrés como un inter- juego entre tres factores que pueden aportar positiva o negativamente al trabajador dependiendo de cómo este afronte las situaciones expuestas, aunque estas pueden variar por estímulos o estresores personales del individuo afectando la percepción que tiene del factor presentado, citado por (Octavio, R & Verduzco, F, 2018).

Estos modelos anteriormente vistos muestran la relación que tiene los factores de riesgos psicosociales en la generación del estrés laboral por medio de los estresores que el individuo o trabajador no aprende a controlar, esto nos confirma la viabilidad de la investigación planteada.

### **Estado Del Arte**

Desde hace muchos años el ser humano empezó a estudiar la influencia que tiene el entorno en los individuos, y con el paso del tiempo se empezó a relacionar que algunas enfermedades que se presentaban en los trabajadores eran producto por variadas situaciones (Condiciones de Trabajo) que se presentaban dentro de las empresas, estas enfermedades primeramente se relacionaron de tipo físico, pero gracias a mayores investigaciones se determinó que las enfermedades también eran de tipo psicológico, estas relaciones entre los padecimientos y el entorno en el cual labora el trabajador han sido estudiados por diversos autores de la investigación como lo han sido Cirera, French y Col, Ostermann y Gutiérrez, Chu, etc.

Estos investigadores anteriormente mencionados juntos con nuevas investigaciones han 9 podido establecer que a medida que van surgiendo cambios en la manera de trabajar se van presentando más padecimientos que conllevan a enfermedades físicas y psicológicas que trascienden al desarrollo social y afectivo del individuo. Durante las investigaciones se han establecido conclusiones las cuales indican que si el trabajador sufre algún padecimiento físico o psicológico no será igual de productivo que un trabajador que presenta un equilibrio en su salud.

De acuerdo a (Seabury, Lakdawalla y Reville, 2005) las organizaciones deben establecer estrategias que le permitan al trabajador tener buenos ambientes de trabajo, los cuales influyan positivamente en la sensación de autorrealización y satisfacción, mejorando significativamente en la calidad de vida que puede tener el individuo.

Es por esto que los estados de gobierno y las empresas han realizado diversas investigaciones y han creado leyes que ayuden a fomentar ambientes de trabajo saludables los cuales permitan disminuir las inversiones económicas que se tienen por conceptos de incapacidades, tratamientos médicos y psicológicos, accidentes de trabajo, indemnizaciones u otros que se puedan presentar por estos temas.

En Colombia el estado ha creado la ley de seguridad y salud en el trabajo para ayudar a los trabajadores a tener ambientes seguros en las empresas, pero como los métodos de trabajo han venido cambiando así la ley debe ir en constante cambio como se puede evidenciar en los decretos 1443 de 2014 que luego paso a ser decreto 1072 de 2015 y así en los últimos años se ha actualizado varias veces, siendo uno de los decretos con mayor frecuencia de cambios en la historia de Colombia.

### **Metodología.**

La investigación se desarrolla desde dos (2) enfoques, por lo tanto será una propuesta investigativa de naturaleza mixta. El primer enfoque a desarrollar será cualitativo, ya que se enfoca en las percepciones que tiene el individuo sobre una vivencia dentro de su entorno, como Iñiques (1999), citado por (Mesías, O, 2010) lo señala en el cambio que debe tener el investigador en la sensibilidad cultural y la sensibilidad contextual, la cual considera de vital importancia el contexto social y físico en el que se está produciendo el hecho social a estudiar. Es por esto que para este enfoque se estructuró una encuesta y un test de estrés laboral los cuales permitan medir las percepciones que tienen los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, las malas relaciones laborales y los horarios de trabajo con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

El segundo enfoque será desarrollado desde el enfoque cuantitativo, donde se abordara desde una rama de la matemática siendo más exactos desde la estadística, la cual nos permitirá tabular y graficar las respuestas dadas por los trabajadores a través de los instrumentos (encuesta-test de estrés laboral) aplicados y poder determinar si existe la percepción de los trabajadores sobre la relación que tiene el exceso de funciones, las malas relaciones laborales y los horarios con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

**Diseño**

La investigación utilizada es no experimental y se enfoca en un diseño descriptivo – transversal correlacional e interpretativo; en el cual desde lo descriptivo se busca caracterizar la percepción de los trabajadores sobre los factores como lo son el exceso de funciones, las malas relaciones laborales y los horarios con el estrés laboral en la empresa.

Los instrumentos a utilizar en la presente investigación es la encuesta y un test de estrés laboral, estos instrumentos son de autoría intelectual propia, y serán estructurados en la herramienta **Forms** de la plataforma **Google**, y serán compartidos por medio de un link que se enviara por de mensajería electrónica a los participante previamente seleccionados.

La encuesta se estructuró analizando 3 ítems relacionados a los estresores de los empleados (Exceso de funciones, malas relaciones laborales y horarios) y unas preguntas de información personal para conocer y relacionar el perfil sociodemográfico de los trabajadores con los estresores. El test de estrés laboral está compuesto por trece (13) preguntas con diferentes sintomatologías asociadas al estrés y que permitirán en conjuntos con las respuestas de la encuesta poder establecer una relación de los estresores con los síntomas del estrés laboral.

**Población – Muestra**

La población de objeto de estudio para la investigación estuvo integrada por 14 trabajadores de la empresa Seguridad Guanenta, estos son del área operativa como administrativa no importando su identidad sexual. Los criterios para elegir a los participantes fueron los siguientes;

- a. Ser mayor de 18 años.
- b. Ser trabajador de la empresa Guanenta con antigüedad laboral mínimo de un (1) año.
- c. Preferencia que el trabajador haya presentado antecedentes por alguno de los 3 estresores (excesos de funciones, malas relaciones laborales y horarios), aunque este criterio NO es EXCLUYENTE.

La descripción sociodemográfica de la empresa de seguridad Guanenta, es ubicada en la comuna número trece (13) oriental de la ciudad de Bucaramanga - Santander, siendo más exactos

en el barrio el Prado con dirección Calle 41 No 27 – 41, es fundada en el año 1997, con el fin 12 de ofrecer opciones de seguridad y vigilancia por los índices de inseguridad y violencia de la ciudad de Bucaramanga, por lo tanto el acceso a la población a encuestar es fácil por su ubicación geográfica.

### **Estrategia del análisis de datos**

Para el análisis de datos se recopilara la información suministrada por los trabajadores de la empresa de seguridad Guanenta a través de la herramienta Forms de la plataforma Google, se pasara los resultados a la tabulación y graficación, los cuales que permitan ver en porcentajes estadísticos las percepciones que tienen los trabajadores sobre cada uno de los estresores (exceso de funciones, malas relaciones laborales y horarios), presentados en la investigación.

Una vez graficados los resultados y en conjunto con el perfil sociodemográfico, determinar si existe la percepción de los trabajadores sobre la relación del exceso de funciones, malas relaciones laborales y horarios con el estrés laboral.

### **Consideraciones Éticas**

De acuerdo con la Resolución 8430 de 1993, establecida por el Ministerio de Salud en su artículo N° 11, se precisa que este proyecto de investigación se cataloga como una ***Investigación de riesgo mínimo***, puesto que es una investigación que no establece ni aplica alguna opción de intervención o modificación intencionada de las variables fisiológicas, biológicas y psicológicas de los participantes, sino que por el contrario, utiliza herramientas como entrevistas, cuestionarios y otros.

En conformidad con el artículo N° 15, se le garantizara al participante que recibirá respuesta de cualquier pregunta, aclaración o información que crea relevante para la



continuación de la aplicación del instrumento y el procedimiento a emplear en la siguiente investigación. 13

La presente investigación hace uso del artículo 27 y 29 de la Ley 1090 Diario oficial (2006), los cuales permiten aseverar a los participantes que bajo ningún motivo se revelaran sus nombres y datos de identificación y si esto fuese necesario se deberá solicitar su consentimiento previo y explícito.

## **Resultados**

### **Descripción Poblacional del Proyecto**

El proyecto de investigación se desarrolló en la empresa de seguridad Guanenta la cual cuenta con una trayectoria de servicio de más de 20 años, siendo conocida como una empresa con la calificación más alta en la calidad de los servicios ofertados en el campo de la seguridad privada, esta empresa genera más de 100 empleos indirectos y alrededor de 1.000 directos.

La muestra poblacional seleccionada para el proyecto de investigación fue tomada de una de las sedes ubicada en la ciudad de Bucaramanga, esta muestra estuvo comprendida por 14 participantes los cuales laboran en el área administrativa y operativa de la empresa. (Ver anexo 4, grafico 8).

### **Análisis de Resultados**

La investigación desarrollo la encuesta como método de consecución de datos y un Test de estrés laboral para identificar la sintomatología que se está presentando en el personal de trabajadores y que se puedan asociar a los estresores propuestos en la investigación.

Para poder dar respuesta a la pregunta de investigación sobre la percepción que tienen los trabajadores, se aplicaron dos tipos de escalas Likert, en el primer instrumento (**Encuesta**) sobre los estresores se utilizó la escala Likert de tipo “**Acuerdo**”, la cual consta de 4 opciones de

respuesta como a continuación se muestra: **(TA)** Totalmente de Acuerdo, **(A)** De Acuerdo, **(D)**<sup>14</sup> En Desacuerdo, **(TD)** Totalmente en Desacuerdo.

Para la aplicación de la encuesta se dividieron en 3 sub-encuestas haciendo referencia a los tres (3) estresores propuestos como posibles influyentes en la percepción del estrés laboral del personal:

**Estresor 1 (Percepción Horario de trabajo):** Consta de 4 preguntas la cual permita conocer la percepción de satisfacción o rechazo con los horarios de trabajo que están establecidos en la empresa de seguridad Guanenta. (Ver Anexo 5)

**Estresor 2 (Percepción Relación Laboral):** Consta de 4 preguntas de las cuales 2 preguntas permiten ver la percepción de la relación que tiene el trabajador con sus compañeros de trabajo, 1 pregunta ve la percepción de la relación que tiene el trabajador con su jefe y 1 pregunta permite ver la percepción de la integración que tiene el trabajador con los grupos laborales dentro de la empresa de seguridad Guanenta. (Ver Anexo 6)

**Estresor 3 (Percepción Carga Laboral):** Consta de 4 preguntas las cuales permiten conocer la percepción del trabajador frente a las funciones que le fueron asignadas en el cargo y si es retroalimentado en la calidad de la ejecución de las mismas. (Ver Anexo 7)

En el segundo instrumento (**Test de estrés laboral**) sobre la sintomatología se utilizó la escala Likert de tipo “**Frecuencia**”, la cual consta de 6 opciones de respuesta como a continuación se muestra: **(N)** Nunca, **(CN)** Casi Nunca, **(PV)** Pocas veces, **(AV)** Alguna Veces, **(F)** Frecuentemente y **(MF)** Muy Frecuentemente. En este test se dispusieron de 12 síntomas los cuales están asociados a posibles indicios de Estrés laboral. (Ver Anexo 8)

De acuerdo a los instrumentos aplicados (encuesta-test de estrés laboral), empezamos 15 por identificar el perfil sociodemográfico de los participantes como nos lo muestra el anexo 4 en sus ocho (8) gráficos, donde el 57.1 % de los participantes son mujeres y un 42.9 % son hombres, un 50 % de los encuestados cuentan con un título bachiller, mientras un 28.6% tienen un título profesional y solo el 7.1% posee un posgrado.

**En el anexo 5 (Percepción Horario)**, grafico 1, el 50% de los encuestados se siente totalmente de acuerdo con el horario de trabajo que tiene mientras solo el 28.6% muestra un desacuerdo, el grafico 2, muestra un total de 57.1% de los encuestados en desacuerdo a la pregunta si tiene dificultades con el cumplimiento de los horarios de trabajo mientras que el 42.8 % responde que si está de acuerdo a la afirmación antes mencionada. Pero extrañamente el grafico 3, muestra una contradicción a la anterior respuesta (grafico 2) indicando que el 57.2% de los encuestados considera necesario que la empresa cambie o ajuste los horarios de trabajo, aunque en el grafico 4, la percepción que tienen los trabajadores sobre si la jornada laboral excede el tiempo estipulado por la ley es de un 64.3% de desacuerdo mientras que el 35.7% indican estar de acuerdo.

**El anexo 6 (Percepción Relación Laboral)**, grafico 1, el 78.6 % de los encuestados considera excelente la relación con sus compañeros mientras el 21.6% indica estar en desacuerdo. El grafico 2, muestra que el 78.6% (50% de acuerdo + 28.6% totalmente de acuerdo) de los encuestados consideran excelente la relación con su(s) jefe(s). El grafico 1 puede ser respaldado por las respuestas evidenciadas en el grafico 3 el cual indica que el 71.4% (57.1% totalmente de acuerdo + 14.3% de acuerdo) de los encuestados se siente parte de un equipo de trabajo, mientras que solo el 28.6% muestra un desacuerdo. El grafico 4 nos muestra que el

71.4% (35.7% totalmente de acuerdo + 35.7% de acuerdo) de los encuestados expresa fácilmente sus emociones y/o opiniones con sus compañeros y solo el 28.6% manifiesta estar en desacuerdo. 16

**El anexo 7 (Percepción Carga Laboral)**, grafico 1, manifiesta que el 92.9% de los encuestados indican estar de acuerdo (50% de acuerdo + 42.9% totalmente de acuerdo) con la asignación de sus funciones y responsabilidades, mientras solo un 7.1% indica estar en desacuerdo. El grafico 2 indica que un 57.2% de los encuestados están de acuerdo (42.9% totalmente de acuerdo + 14.3% de acuerdo) a la pregunta “Su jefe le retroalimenta sobre el desempeño de su trabajo”, mientras que el 42.8% manifiestan estar en desacuerdo (35.7% en desacuerdo + 7.1% totalmente en desacuerdo). El grafico 3 muestra que el 64.3% de los encuestados están de acuerdo (42.9% totalmente de acuerdo + 21.4% de acuerdo) que conocen por completo el manual de funciones de su cargo pero el 35.7% indica estar en desacuerdo. A la pregunta “La inducción que le dio la empresa para ocupar su cargo fue suficiente para entender las funciones que debe realizar”, el 57.1% de los encuestado manifestó estar de acuerdo (35.7% de acuerdo + 21.4% totalmente de acuerdo), y el 42.9% manifestó estar en desacuerdo.

**El anexo 8 (Test de estrés laboral)**, nos muestra que se presentan síntomas asociados al estrés laboral con altos porcentajes de presencia en el personal con relación a un tiempo de los 3 últimos meses, como a continuación se presentara:

Grafico1: “Ha presentado dolores de cabeza”; 50% Algunas veces, 28.6% pocas veces, 14.3% frecuentemente y el 7.1% casi nunca.

Grafico 2: “Ha notado molestias gastrointestinales”; 28.6% frecuentemente, 28.6% pocas veces, 21.4% algunas veces, 14.3% nunca y 7.1% casi nunca.

Grafico 3: “Ante situaciones de tensión en el trabajo siente que se le acelera el pulso”; 17  
50% pocas veces, 35.7% algunas veces, 7.1% casi nunca y 7.1% frecuentemente.

Grafico 4: “Ha presentado síntomas de sensación de cansancio extremo o agotamiento”;  
57.1% frecuentemente, 28.6% algunas veces y 14.3% pocas veces.

Grafico 5: “Al pensar en el trabajo hace que pierda el apetito”; 50% pocas veces, 14.3%  
algunas veces, 14.3% casi nunca, 14.3% frecuentemente y 7.1% muy frecuentemente.

Grafico 6: “Ha presentado disminución del interés sexual”; 57.1% muy frecuentemente,  
35.7% algunas veces y el 7.1% casi nunca.

Grafica 7: “Ha sentido ardor estomacal varias veces por semana”; 30.8% algunas veces,  
30.8% pocas veces, 23.1% casi nunca y 15.4% frecuentemente.

Grafica 8: “Ha presentado pérdida de cabello últimamente”; 35.7% frecuentemente,  
28.6% pocas veces, 21.4% nunca y 14.3% algunas veces.

Grafica 9: “Ha presentado temblores musculares varias veces por semana”; 28.6%  
frecuentemente, 28.6% algunas veces, 21.4% casi nunca, 14.3% pocas veces y 7.1% nunca.

Grafico 10: “Ha presentado dolor de espalda”; 42.9% frecuentemente, 28.6% algunas  
veces, 21.4% muy frecuentemente y 7.1% casi nunca.

Grafico 11: “Ha presentado dolor de cuello”; 50% frecuentemente, 28.6% algunas veces,  
14.3% muy frecuentemente y 7.1% pocas veces.

Grafico 12: “Al terminar mi trabajo me siento agotado (a) físicamente”; 38.5%  
frecuentemente, 30.8% muy frecuentemente, 23.1% algunas veces y 7.7% pocas veces.

Grafico 13: “Tengo dificultad al intentar conciliar el sueño”; 35.7% algunas veces, 28.6%  
frecuentemente, 14.3% pocas veces, 7.1% muy frecuentemente, 7.1% casi nunca y 7.1% nunca.

Una vez expuesto los resultados vemos algunas incongruencias en la lógica de las respuestas, como se puede apreciar con el anexo 5 (Percepción Horarios), en donde los encuestados en su mayoría indican que se sienten a gusto con su horario de trabajo de trabajo (71.4% de acuerdo) pero la mayoría de este mismo personal manifiesta que considera necesario que la empresa cambie o ajuste los horarios de trabajo (57.2% de acuerdo), esto aun sabiendo que su jornada no excede el tiempo que establece la ley (64.3% de acuerdo de los encuestados).

Con respecto a las respuestas dadas en los anexos 6 (Percepción Relación Laboral) y anexo 7 (Percepción Carga Laboral) es concordante las buenas relaciones que tiene el personal entre compañeros y su jefe con el sentirse parte de un equipo de trabajo ya que esto le puede brindar una sentido de aceptación e identidad en la empresa, sumado a que muestra altos porcentajes de aceptación con las funciones que le son otorgadas y las retroalimentaciones que recibe de su jefe por el trabajo realizado.

Es confuso el resultado que tuvo la investigación desarrollada, ya que esta contradice las investigaciones anteriormente realizadas en diversas partes del mundo y contradice los modelos y teorías vistas en el marco teórico y empírico de este proyecto, como una pequeña muestra de esta afirmación, tenemos el anexo 8 (Test estrés laboral), ya que aunque los encuestados muestran que en la empresa tienen una buena relación entre compañeros-jefe y están enterados de las funciones y muestran conformidad con esta, sus resultados de los síntomas del estrés laboral son altos, a tal punto que el 57.1% de los encuestados ha presentado síntomas de sensación de cansancio extremo o agotamiento e incluso el 35.7% ha presentado pérdida del cabello.

## **Discusión**

Aunque (Octavio, R & Verduzco, F, 2018) cito los estudios de Cirera, Aparecida, Elías<sup>19</sup> & Ferraz (2012), que determinaron que los estresores más significativos que se presentan en el mundo laboral son los malos ajustes en el clima laboral, malas relaciones laborales (jefe-empleado), salarios mal pagos, presión del trabajo y malas instrucciones para desarrollar las funciones del cargo, los resultados de este proyecto de investigación demuestra que aunque los trabajadores cuenten con buenas relaciones laborales, entiendan y acepten los horarios y no tengan funciones más allá de las que correspondan van a mostrar síntomas de estrés laboral.

Igualmente desde el modelo de Demanda-Control, no siempre es imperativo que el trabajador para que se estrese es porque no tenga las habilidades para ejercer sus funciones o desconozca las mismas, porque como lo muestra esta investigación el personal de trabajadores tiene claro sus funciones y posee las habilidades para ejecutarlas.

Aunque desde el modelo self, work, social puede verse los resultados obtenidos en el presente trabajo como una serie de datos incompletos ya que solo se hizo el análisis bajo tres (3) estresores y estos eran netamente organizacionales y no se tuvo en cuenta factores de riesgo psicosociales personales que permitan ver desde otro ángulo los resultados obtenidos en el test de estrés laboral.

En base a la anterior discusión quedan formuladas preguntas que salen a relucir con los resultados obtenidos, por ejemplo: ¿Pueden los factores de riesgo psicosociales (estresores) personales de un trabajador incidir en la percepción sobre el estrés laboral y sus síntomas? ¿El género sexual puede incidir en la percepción del estrés ante una misma situación laboral en un trabajador? ¿El motivo de que los trabajadores conozcan que están siendo observados mediante una encuesta y/o Test incide en la honestidad de las respuestas?

Por otro lado en el análisis de los resultados queda en tela de juicio la honestidad de los 20 encuestados, esto con base en la información suministrada en el diligenciamiento del consentimiento informado y la información recolectada en la encuesta, ya que este discrepa en el resultado de títulos obtenidos y los cargos que ejercen los mismos encuestados.

Igualmente se identifica en los resultados de la encuesta que el personal discrepa en la información que proporciona en cuanto a los horarios de trabajo como fue explicado en el análisis de los resultados, por otro lado en base a los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados no se tuvo en cuenta el historial clínico de los encuestados ya que estos pueden presentar síntomas de alguna enfermedad que ya han padecido o que ni siquiera saben que padecen, afectando de esta manera los resultados y el desarrollo de toda la investigación.

### **Conclusión**

En base a los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados (encuesta-test de estrés laboral), se determina que el personal no tiene la percepción sobre la relación que tiene el exceso de funciones, los horarios y las malas relaciones laborales con el estrés laboral en la empresa de seguridad Guanenta.

Se concluye que la información suministrada por los participantes encuestados no es confiable en el 100%, puesto que se hallaron incongruencias en la información suministrada por los mismos.

**NOTA:** Es necesario poder investigar más a fondo y así establecer el motivo de la falta de honestidad del personal de la empresa de seguridad Guanenta a la hora de desarrollar la encuesta y el test, ya puede ser entendido que exista un temor a represarías por parte de la empresa por las respuestas y resultados de la investigación, esto afectando la esencia de la



investigación misma puesto que pierde la transparencia para desarrollar este tipo de investigaciones dentro de la empresa de seguridad Guanenta.

21

Se determina que los factores de riesgo psicosocial (estresores) no fueron suficientes para profundizar en la investigación y los resultados obtenidos solo dan una respuesta parcial al objetivo general propuesto al inicio de este proyecto de investigación.

### **Limitaciones**

Como limitantes se tuvo el horario de los trabajadores para darles a conocer a mayor profundidad la importancia de la honestidad en esta investigación y el beneficio que esta misma podía traer para ellos y la organización.

Otra limitación encontrada, fue la falta de acceso a instrumentos estandarizados que pudiesen medir a más detalle las percepciones de los trabajadores y los modelos de evaluación para estos instrumentos

La cantidad de participantes y su horario laboral, ya que al ser una empresa de seguridad no es permitida la ausencia de minutos laborales pues afectan la misión y servicios que ofrece la compañía.

### **Recomendaciones**

- 1) Se recomienda para futuros estudios aplicar instrumentos estandarizados para tener una mayor fiabilidad en el análisis de resultados.
- 2) Se recomienda ampliar el número de personal encuestado.
- 3) Se recomienda a la empresa Guanenta implementar charlas y/o conferencias sobre el manejo del estrés laboral a todo su personal de planta.
- 4) Se recomienda para futuras investigaciones replantear el objetivo de la investigación ya que esta investigación determinó que los factores de riesgo

psicosocial fueron limitados y solo vincularon riesgos producidos por la organización mas no se tuvo en cuenta los riesgos psicosociales personales de los encuestados.

5) Investigar posibles predisposiciones de la empresa Guanenta al desarrollo de investigaciones que conlleven a identificar falencias en la ejecución del plan de seguridad y salud en el trabajo de la compañía.

### **Anexos.**

- 1) Anexo 1: Turnitin
- 2) Anexo 2: Consentimientos Informados
- 3) Anexo 3: Instrumentos.
- 4) Anexo 4: Perfil Sociodemográfico
- 5) Anexo 5: Percepción Horario
- 6) Anexo 6: Percepción Relación Laboral
- 7) Anexo 7: Percepción Carga Laboral
- 8) Anexo 8: Test de estrés laboral

### **Referencias Bibliográficas**

Adler, N. E., & Snibbe, A. C. (2003). The role of psychosocial processes in explaining the gradient between socioeconomic status and health. *Current Directions in Psychological Science*, 12(4), 119-123.

Andrade Jaramillo, V., & Carolina Gómez, I. (2013). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10). Recuperado a partir de <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/701>

Botero Álvarez, C. (2019). Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout"; en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. [online] Scielo.org.co.

Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.

Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es)

Cirera, Y., Aparecida, E., Elías, V. & Ferraz, O. 2012. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. Argentina. Universidad del centro educativo latinoamericano. Vol. 15

Congreso de la Republica, (2006). Ley 1090. Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones de la profesión de Psicología.

French, J. R., Rogers, W., and Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. En G. V. Goelho, D. A y J. E. Adams (Eds.). *Coping and Adaption*. Nueva York: Bantam Books

Gómez-Restrepo, C., de Santacruz, C., Rodríguez, M. N., Rodríguez, V., Martínez, N. T., Matallana, D., & González, L. M. (2016). Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015. Protocolo del estudio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45, 2-8.

Iñiguez Rueda, L. (1999). "Investigación y Evaluación Cualitativa: Bases teóricas y conceptuales". En *Atención Primaria*. Vol. 23 Núm. 8. Mayo 1999. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Johnson, J. V., y Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health*. Amityville, Nueva York: Baywood

Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de

24

[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Laboral/131-1995.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/131-1995.html)

Mañas, A. (2001). La salud y las condiciones de trabajo. *Enfermería Integral*, 56, XXXVIII-

XLII. Recuperado de <http://www.enfervalencia.org/ei/anteriores/>

masteros.htm

Mesías, O. (2010). La investigación cualitativa. Doctorado en Urbanismo-Seminario de Tesis.

Universidad Central de Venezuela.

Ministerio de Salud. (1993). Resolución Numero 8430 De 1993. Recuperado de

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

Moreno, L., García, J., Valdehita, S & Ramiro, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno

laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 2004, Vol. 3, No. 1, 95-108 Universidad

Complutense de Madrid. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*.

Ostermann, R., Gutiérrez, R. 2000. Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican

simple. 108 th Annual Convention. American Psychological Association.

Octavio, R & Verduzco, F. (2018). Estrés en el entorno laboral revisión genérica desde la teoría,

Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>.

Piero, J & Rodríguez, I. (2008), Estrés laboral liderazgo y salud organizacional, *Revista*

*científica de América latina, el caribe, España y Portugal, papeles del psicólogo*

Rodríguez, V., Moreno, S., Camacho, J., Gómez-Restrepo, C., de Santacruz, C., Rodríguez, M.

N., & Tamayo Martínez, N. (2016). Diseño e implementación de los instrumentos de

recolección de la Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015. *Revista Colombiana*

*de Psiquiatría*, 45, 9-18.

Seabury, S. A., Lakdawalla, D. y Reville, R. T. (2005). The economics of integrating injury 25  
and illness prevention and health promotion programs. Working Paper. RAND, Institute  
for Civil Justice.