

**Prevención de Distrés Laboral: Estilos de Afrontamiento, Fatiga y Cansancio Emocional en
Bienestar Integral SAS
Informe Final Estudio de Caso**

Beatris Eugenia Salcedo Diaz

Yohanna Milena Rueda Mahecha
Fonoaudióloga, especialista en Administración en Salud Ocupacional, Magíster en Educación
Director del Proyecto

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo
Bogotá, mayo de 2024

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	6
Introducción	8
1. Objetivos	10
1.1. Objetivo General	10
1.2. Objetivos Específicos.....	10
2. Marco Referencial.....	11
2.1. Marco Teórico	11
2.2. Marco Empírico.....	144
3. Marco Metodológico	17
3.1. Diseño de Investigación del Estudio de Caso	177
3.2. Población Objeto	19
3.3. Técnicas de Recolección de la Información	19
3.4. Técnicas de Análisis de la Información	21
4. Resultados.....	234
5. Conclusiones	35
6. Recomendaciones	366
Referencias	3838
Apéndices.....	43

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Descripción desarrollo de objetivos</i>	222



Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Afectación expresa en la esfera física</i>	24
Figura 2 <i>Problemas en dimensión corporal</i>	24
Figura 3 <i>Relación causal entre síntomas</i>	25
Figura 4 <i>Sensación y/o percepción de sí mismo y la vida</i>	26
Figura 5 <i>Disminución del rendimiento en el trabajo</i>	27
Figura 6 <i>Dominio de la vida.</i>	29
Figura 7 <i>Cansancio vs sobrecarga de trabajo</i>	32



Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice A. *Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión* 43



Resumen

Prevenir enfermedades laborales psicosociales, implica conocer y controlar sus causas en la población trabajadora, protección y amparo a los derechos humanos. Promoviendo estrategias empresariales frente al desbalance entre esfuerzo y recompensa, perjudicial para la salud. La autorealización es una necesidad psicológica elevada, que indica justificación y sentido a la vida, reduciendo las ideas catastróficas o fatales. Por tanto, se busca conocer ¿Qué estrategias se pueden establecer para prevenir el distrés y desarrollar estilos de afrontamiento, disminuir la fatiga y reducir el cansancio emocional en los trabajadores de Bienestar Integral SAS? Mediante una investigación mixta, correlacional y descriptiva, que a través de la observación del informe del Cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres, encontró una alerta de presencia de distrés, en un 60% por dolores en cuello, espalda y tensión muscular. 70% con dolor de cabeza siempre. La percepción de alta demanda de trabajo desencadenando cansancio emocional. Asimismo, determina estrategias individuales y organizacionales, priorizando estilos de vida saludable, meditación y reforzamiento físico, horarios establecidos, formación integral del ser humano, desarrollo de herramientas adaptables a la realidad y la oportunidad de cambiar la forma arbitraria de establecer los acuerdos contractuales, permitiendo ser y no solo hacer.

Palabras Clave. Distrés, cansancio emocional, fatiga, afrontamiento y riesgo psicosocial.



Abstract

Preventing psychosocial occupational diseases implies knowing and controlling their causes in the working population, protection and protection of human rights. Promoting business strategies against the imbalance between effort and reward, harmful to health. Self-realization is a high psychological need, which indicates justification and meaning to life, reducing catastrophic or fatal ideas. Therefore, we seek to know what strategies can be established to prevent distress and develop coping styles, reduce fatigue and reduce emotional exhaustion in the workers of Bienestar Integral SAS? Through a mixed, correlational and descriptive investigation, which through the observation of the report of the Questionnaire for the Evaluation of Stress version three, found an alert of the presence of distress, in 60% due to pain in the neck, back and muscle tension. 70% always have a headache. The perception of high work demand triggering emotional fatigue. Likewise, it determines individual and organizational strategies, prioritizing healthy lifestyles, meditation and physical reinforcement, established schedules, comprehensive training of the human being, development of tools adaptable to reality and the opportunity to change the arbitrary way of establishing contractual agreements, allowing be and not just do.

Keywords. Distress, emotional exhaustion, fatigue, coping and psychosocial risk.

Introducción

Esta investigación proviene de la importancia de prevenir enfermedades laborales de alineación psicosocial y la prioridad de desplegar control sobre sus causas en la población trabajadora en Colombia.

Para el país, representa un entorno crucial para la protección y el amparo de los derechos humanos, dando vida a este ejercicio, promoviendo iniciativas o estrategias lideradas por las empresas y el Gobierno. Puesto que la enfermedad mental de origen laboral en Colombia es una realidad, tal como lo expresa en junio del 2023, el Ministerio del Trabajo en su informe, indicando que la ansiedad y la depresión formaron parte de los aproximadamente treinta y dos mil casos de enfermedades laborales calificadas en el año 2022.

De carácter general, la Organización Internación del Trabajo. (s.f), señala de manera frecuente en sus informes la necesidad de prevenir las enfermedades laborales, para lograr un desarrollo sostenible y la protección de los derechos humanos, afirmando que cada año se producen 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales.

Y habla también del inmenso sufrimiento que esto causa a los trabajadores, a sus familias, e incluso de los costos económicos que ello conlleva. La expresión, propuesta por esta organización, en la población colombiana, por ejemplo, se evidencia en términos de suicidio por trastornos mentales, con o sin asociación al trabajo, convirtiéndose así en eje de salud pública.

Las cifras de suicidio en Colombia son desafortunadas, y da cuenta de un incremento en un 15,73 % según el reporte del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2023), el cual fue llevado a cabo entre enero y julio de 2023 respecto al año 2022; Pasando de 1.564 a 1.810 casos.

Ahora, para conceptualizar un poco el tema y conforme a lo que menciona Santana (2016) frente al síntoma central abordado, define al estrés laboral, como una respuesta física y emocional, producto del desequilibrio entre la triada de demanda. Dado a que los recursos son las habilidades y las actitudes de un individuo frente a una situación de carga excesiva en el ámbito laboral.

Por tanto, como menciona Grillo (2014) un clima organizacional desfavorable, incrementa el riesgo de la respuesta negativa o distrés, que puede ocasionar dificultad para lograr adaptación de los trabajadores en entornos intralaborales, exacerbando también el riesgo de la presencia de fatiga y agotamiento emocional que desmejoran la capacidad para el óptimo cumplimiento de las funciones y metas asignadas.

Por ello, para las organizaciones es necesario generar bienestar mental, físico y social a todos sus trabajadores mediante estrategias de prevención, que proporcionen medidas de calidad de vida laboral personal, familiar y profesional considerando que la empresa favorece su productividad y sostenibilidad, en criterios de responsabilidad social y legal.

Hipotéticamente, se infiere que los estilos de afrontamiento permiten que el trabajador emita una respuesta adaptativa e interactiva frente a situaciones de riesgo de distrés, que para la fatiga como estado de agotamiento físico y/o emocional, es necesario aumentar la sensación de logro personal, permitiendo un equilibrio de tiempo, descanso y desarrollo personal, evitando la disminución en la capacidad, la falta de compromiso o que surjan sentimientos de desesperación e indiferencia frente a labor asignada, conocido como el Síndrome de Burnout.

Entonces, Bienestar Integral S.A.S., como empresa dedicada a la prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo, en sus objetivos organizacionales del año 2024, reconoce el valor de invertir en estrategias de bienestar corporativo para prevenir riesgos laborales en su talento humano, caracterizado por 20 profesionales de seguridad y salud en el trabajo, 14 hombres y 6

mujeres, del municipio de Candelaria-Valle del Cauca, por lo que se propone superar el cumplimiento legal vigente mediante la evaluación de oportunidades de mejora y conforme a lo que indica el Decreto 1072 de 2015, Resolución 2646 de 2013.

De este modo, surge la motivación de conocer ¿Qué estrategias se pueden establecer para prevenir el distrés y desarrollar estilos de afrontamiento, disminuir la fatiga y reducir el cansancio emocional en los trabajadores de Bienestar Integral SAS?

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Establecer estrategias de prevención del distrés, desarrollando estilos de afrontamiento, disminuyendo la fatiga y reduciendo el cansancio emocional en los trabajadores de Bienestar Integral SAS.

Objetivos Específicos

- Determinar los aspectos de prevención e intervención del cansancio emocional, mediante la evaluación de los factores psicosociales en los trabajadores
- Desarrollar herramientas de adaptación personal en los trabajadores, fomentando acciones de formación que constituyan estilos de afrontamiento para minimizar el riesgo de distrés
- Describir las mejoras organizacionales necesarias entorno a jornada, carga laboral, roles y autonomía que reduzcan la fatiga

2. Marco Referencial

2.1. Marco Teórico



Desde la orientación investigativa, se hace la revisión de historiales y referentes de ámbito de estudio, en correlación a las variables abordadas, la prevención de distrés en lugares de trabajo y/o el Burnout, como señal de la aparición de enfermedades laborales como problemática organizacional y de salud pública, acorde con las cifras de afectación respecto al bienestar humano y los niveles de insatisfacción expresos en decisiones fatales o desmotivación laboral.

Por ello, se inicia enunciando la Teoría del Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa de Siegrist, pues este autor habla del esfuerzo invertido por el trabajador en la labor asignada y la recompensa que llega a recibir, indicando estos factores como los estresores latentes, que si se salen de balance son perjudiciales para la salud.

Los datos importantes son los que dejan conocer los valores de estrés y para efectos de esta investigación de distrés, tal como lo describe López González, & Ayensa Vázquez, (2010) pues su teoría indica que el trabajador debe brindar información sobre el esfuerzo para culminar sus actividades, la relación con la recompensa y el nivel de importancia en un desarrollo organizacional, de este balance.

Ya que prevalece, entonces, el compromiso de equilibrio por parte del empleador, pues a una mayor demanda de trabajo, debe existir también una mayor recompensa ya sea económica, emocional o física, sino se desequilibra traspasando al distrés. Ejemplo de ello, son los errados contratos laborales, horarios excesivos o las elevadas etapas de trabajo extra, la baja remuneración conforme a la carga laboral establecida, entre otros.

También esta teoría es citada por Briones et al., (2010) en donde estos autores relacionan que una alta demanda de trabajo sin atención en las empresas, se convierten en su eje de error y su presencia está directamente relacionada con la descripción de situaciones con estresores laborales, dado a que, según la consulta en el trabajador, este expresa su percepción de injusticia o de falta

de reciprocidad de parte de la empresa en sueldo, desarrollo y autoestima personal (Sánchez, 2011).

Acerca del Burnout, Rodríguez (2010) habla de cómo es un fenómeno creciente y habla también de las cargas excesivas como causa problemática en el ámbito laboral, que perturba mentalmente la salud e indica además que, con la adecuada planificación y el desarrollo de estrategias preventivas, se puede llegar a evitar una serie de emociones y sentimientos negativos hacia las demás personas, el entorno e incluso hacia sí mismo.

Por otra parte, dentro de las responsabilidades organizacionales, Lorente et al. (2007) Proponen que las estrategias de identificación y la prevención del burnout deben liderarse desde el área de recursos humanos, indicando el punto de partida en la intervención primaria según sus objetivos, es decir, la identificación de problemas, la evaluación de riesgos o el diagnóstico de los riesgos, donde se equiparan los problemas de salud organizacional, con la información disponible en la misma.

Revisando el absentismo, la deserción laboral y utilizando, entre otras herramientas validadas, las entrevistas para involucrar a la población, en donde estos describan los problemas que localizan en su ámbito de trabajo, y de este modo se establece si es necesario, o no, conseguir más información.

De este modo, recursos humanos, focaliza su propuesta en entrenar a los empleados en habilidades sociales, a enseñarles a gestionar su tiempo o crear grupos de mejora, como medidas con las que se puede combatir el síndrome de burnout.

Por ello, también frente al tema del burnout, Arrivillaga. (2007) alude a cambios en las relaciones interpersonales y laborales o en relación trabajador con su trabajo, en las dimensiones



de agotamiento emocional mediante la sensación de pérdida de interés y en la baja realización personal, que evocan en la pérdida de la motivación por este.

Y también se hace necesario abordar la importancia que mencionan Seabury et al. (2005) de establecer estrategias que promuevan y permitan al trabajador disfrutar de un buen ambiente laboral, y que esto influye asimismo en forma positiva en la autorrealización y la sensación de satisfacción en el desarrollo de su trabajo.

Conforme a la evaluación de la interacción, las características del trabajo con las características de las personas, y cómo influyen positiva o negativamente en el bienestar, surge la Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) y uno de sus modelos más representativos, fue expuesto por French y Col (1974), donde indican que un trabajador con mal ajuste de persona-entorno representa un desequilibrio que se produce entre sus capacidades o habilidades, y las condiciones de su entorno laboral, de acuerdo con lo que cita (Moreno et al., 2004).

Desde la psicología, Herzberg. (1968) asocia el manejo de la motivación con el clima laboral y a la satisfacción laboral con la productividad empresarial. Esta es la Teoría del factor Dual, en donde relaciona estos aspectos de interacción con los niveles de estrés laboral y finalmente, se concluye con esto como los trabajadores de una empresa cubren sus necesidades económicas con la generación de dinero para evitar las situaciones de dolor o malestar y necesidades de progresar tanto intelectual como emocionalmente, de manera respectiva.

Asimismo, Herzberg. (1968), habla de la teoría bifactorial donde menciona que la fuente de motivación de una persona está dividida en componentes intrínsecos y extrínsecos. Los primeros, provienen del interior de la persona nutriéndose en el desarrollo de su labor, por otra parte, los factores de mantenimiento son extrínsecos y son de demanda de estímulos externos en la persona.



Conforme a lo anterior, no son fuente de motivación, pues solo emergen para evadir una condición laboral específica, es decir, que no está motivado, porque al poco tiempo por ejemplo solicita un nuevo beneficio, estando así, de nuevo prontamente insatisfecho, iniciado un círculo vicioso.

Según la teoría de la motivación humana de Maslow (1943), se formula una jerarquía de necesidades humanas y como se satisfacen desde las más básicas en la parte inferior de la pirámide, llegando a un desarrollo humano conforme a sus deseos más elevados en su cúspide. Pues determina este autor, que la auto realización es la necesidad psicológica más elevada del ser humano y que es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida y se llega así al nivel más alto, solo cuando los niveles anteriores también han sido alcanzados de manera secuencial.

2.2 Marco Empírico.

En Perú como referencia latinoamericana, Tejada. (2024) en un estudio con metodología de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y descriptivo-correlacional, en una institución de salud con una muestra de 108 profesionales, logró concluir que, existe una relación inversa moderada y significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal, pues el nivel de estrés laboral fue de 74,07% regular y el nivel de desempeño del personal fue 80,56% moderado, así como un 58,33% que presentó fatiga emocional de nivel bajo. Y con un desempeño moderado.

En España, además en este año en curso, Velasco. (2024). realiza un análisis de exigencias de los roles de trabajo mediante un estudio realizado a psicólogos, que permitió concluir que las medidas de prevención pueden contribuir a la normalización del malestar, mediante la ruptura de estereotipos con la visión del terapeuta inmutable.

Pues este resultado, relaciona a la exposición constante al sufrimiento ajeno y los factores o predisposiciones del profesional y suma la presión asistencial en el contexto laboral para estos profesionales; Y una escasez de recursos, que promueve el desarrollo de problemáticas psicológicas en esta población.

Se reconoce la importancia de valorar un aspecto integral en los profesionales de salud mental o física, incluso, ya que la formación teórica supone que hayan generado los factores de protección en estos, sino porque se encuentra una estrecha relación y la necesaria interacción real de diversos aspectos.

Se indica que, desde la literatura, se ha promovido la prevención e intervención, ambas fomentadas en el autocuidado y la vida saludable, el apoyo social y la estabilidad emocional. Sin embargo, se requiere de la responsabilidad de la organización frente a los estresores que el profesional no puede controlar, como lo es la carga de trabajo asignado.

Un estudio empírico, también en España, frente a la observación de los profesionales, De la Fuente. & Sánchez. (2012) indican que casi la mitad de los profesionales analizados en la muestra, es decir un 44%, reportan niveles altos de malestar general. En relación con ansiedad e insomnio y síntomas somáticos psicológicos en el 34%; Por las exigencias de primer orden, todo esto si desean afrontar con éxito los retos del Trabajo Social.

Frente a las consecuencias de este fenómeno en los profesionales, como en las organizaciones y en la sociedad, se justifica que es necesario continuar estudios para identificar los niveles de burnout como un paso previo para generar estrategias de prevención e intervención en contextos laborales.

En Colombia, un estudio universitario sobre distrés, realizado por Gallego et al. (2018) en sus conclusiones, indican que se constituye este aspecto como factor de riesgo, debido a la



activación del cortisol en su forma desorganizada en la vida del hombre, y de manera consecuente es probable que este viva un estilo de vida no acorde a su dignidad humana y cuando esto desborda la capacidad de control, vienen consecuencias nocivas para la salud y el bienestar del trabajador.

También presentan una lista de los errores más frecuentes en una empresa, tales como:

- No avanzar en políticas de prevención;
- No formar equipos que investiguen los posibles riesgos y sus causas y el no generar las respectivas recomendaciones.
- No identificar acciones resilientes, o comportamientos seguros para prevenir accidentes y reducir riesgos laborales.
- La no identificación de acciones que brinde la premisa, de que todos pueden salvar la vida de todos.
- Fallas en selección de personal, es necesario realizar capacitaciones en “neurocompetencias” y no solo en conocimientos teóricos.
- No entrenar al personal o desarrollar las capacidades de cada trabajador en el ser y no solo en el hacer.
- No dar oportuno y adecuado manejo a los casos de estrés laboral.

En un estudio descriptivo de corte transversal de Brand & Giraldo (2020), se pretende conocer y evaluar los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, y en donde en los resultados se encontró prevalencia en el género femenino, el grupo de edades y frecuencia de 25 a 30 años, habitantes de Buga y Tuluá.

Lo antes mencionado y conforme al reporte de dolores, así como la revisión de la ubicación de estos en el cuerpo, en cuello por tensión muscular, dolor de cabeza, trastornos del sueño e incluso problemas gastrointestinales, la dificultad en las relaciones familiares con afectación a

nivel laboral, y la aparición de sentimientos de sobrecarga de trabajo, la dificultad para concentrarse y el cansancio, tedio o desgano.

Respecto a su investigación llevada a cabo, Castillo & Cienfuegos (2020), concluyen que son necesarias las intervenciones del manejo de estrés laboral en la población trabajadora, y que esta acción cuenta con el mayor uso en Latinoamérica. Llegando a esta idea, a través de una revisión sistémica de una muestra de 21 artículos, con la particularidad de hablar de las intervenciones en Latinoamérica y con desarrollo en intervención psicosocial.

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño de Investigación del Estudio de Caso

La presente investigación es de tipo cuantitativa, ya que, según Hernández & Mendoza. (2020) se caracteriza por iniciar la generalización y el uso de técnicas estandarizadas y que reconoce la información, mediante muestras aplicadas.

Con un nivel correlacional y descriptivo, puesto que, busca una relación de un comportamiento entre dos o más variables, mediante el análisis de muestras. Tiene coherencia con la respuesta a los objetivos propuestos, ya que permite la aplicación de estadística descriptiva e inferencial, para hallazgos de frecuencia y porcentajes.

Para dar respuesta a la pregunta problema, se usa el método de observación y de encuestas, ya que se busca describir el estado actual de una determinada variable en una situación específica. Por otra parte, la presente, además, alude de ser una investigación cualitativa, elegida para llevar a cabo la observación del mismo fenómeno, pero además desde otro punto de vista, sin datos numéricos.

Es un estudio de caso, pues detalla un único fenómeno y único grupo o población, la empresa Bienestar Integral SAS. Este tipo de investigación parte desde la caracterización para

generalizarse, seleccionando diversos métodos y técnicas para recolectar datos, como la observación, entrevista, cuestionario e incluso de matrices interpretativas.

Corresponde a un enfoque mixto, como lo menciona Hernández et al. (2010), puesto que no tiene como meta remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

También cuenta con la característica de generalizar los resultados, representando un control sobre el fenómeno estudiado con precisión y que permite la predicción y el uso de encuesta con preguntas cerradas.

Se elige también el enfoque cualitativo, por los planteamientos abiertos, que se conducen en ambientes naturales que no solamente se fundamenta en la estadística, pues este es un proceso inductivo, recurrente, que analiza múltiples realidades subjetivas y no tiene secuencia lineal.

Finalmente, respecto al diseño, de acuerdo con lo que dice Llewellyn (1948) reconoce al estudio de caso como una estrategia de investigación que ha ayudado a generar el conocimiento de un fenómeno sea individual, grupal, político y/o fenómenos correlacionados, en áreas como la Psicología, Planeación Comunitaria y otras más, por ello su selección e intención radica en comprender la situación en Bienestar Integral SAS.

Todo con una particularidad intensiva, y de manera determinada, convirtiéndose así sin duda en un estudio de caso, de intensidad tanto básica como libre, cuantitativa y correlacional, puesto a que surge a partir de datos primarios para la determinación de las necesidades organizacionales.

3.2. Población Objeto



Para la determinación de la población se tiene en cuenta lo que define a este concepto según lo mencionado por McClave, et al. (2008) cuando afirman que “una población es un conjunto de unidades usualmente: personas, objetos, transacciones o eventos; en los que estamos interesados en estudiar” (p. 7)

Por eso, en este caso la organización desea conocer la realidad en relación con el 100% de los empleados de Bienestar Integral SAS, distribuida entre 20 profesionales de seguridad y salud en el trabajo, 14 hombres y 6 mujeres, residentes en Candelaria, en el departamento del Valle del Cauca.

Y de este modo, determinar cuáles son las estrategias necesarias para la prevención del distrés en ellos, desarrollando una cultura organizacional sana, que permitan el apalancamiento del crecimiento o desarrollo integral humano, empresarial y social. Considerando estos aspectos, como relevantes en la creación de una mejor sociedad. Para el caso de estudio y según su característica de investigación mixta, se consideran las variables y atributos en la recolección de datos, que permitan el hallazgo y respuesta frente al planteamiento establecido.

3.3. Técnicas de Recolección de la Información

Para establecer las estrategias que la organización debe implementar hacia la prevención del distrés en sus empleados, conlleva en primera instancia a la determinación de dichos aspectos negativos que se consideren materia de prevención o foco para evitar su existencia mediante la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

De manera posterior, a este informe y conforme con la Resolución 2764 del 2022, se aborda como objeto de estudio o fenómeno causal, frente al deterioro expreso de la salud. Es entonces, donde se revela la importancia de recolectar datos desde fuentes primarias, tal como lo indican Torres et al., (2019) pues la información es directa, por que proviene de la población. (pp.3).

Teniendo en cuenta este estudio de caso y de acuerdo con lo que menciona Sampieri (2018) los métodos de recolección de datos representan un conjunto de procesos sistémicos y críticos, para realizar inferencias en toda la información. Por tanto, se utilizan instrumentos estandarizados y acordes con el fenómeno evaluado, que permiten conocer los posibles causales de presencia en la salud de estos profesionales.

Al mismo tiempo, la técnica de observación, de la presente investigación, es indirecta, ya que precisa el uso de cuestionarios estandarizados como instrumento de recolección. Así como el análisis del contenido de los resultados obtenidos en la evaluación del estrés de la población, conforme a las responsabilidades del empleador que menciona la Resolución 2646 de 2008, para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ahora, según lo mencionado por Hernández, et al., (2010) los instrumentos utilizados en una investigación mixta permiten aplicar cuestionarios estandarizados, mediados en la técnica de entrevista, porque brindan datos de distinta naturaleza en donde, se logra reconocer características y contextos, con registro en cuestionarios y en encuestas, ya que son técnicas en las que se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos.

El instrumento por utilizar es el Cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres (3), que se encuentra estandarizado en nuestro país para este fin, y que, de acuerdo con la determinación del Ministerio de la Protección Social en 2010, se encuentra dividido en 31 síntomas agrupados, los cuales deben responderse en su totalidad para obtener resultados válidos, y cuenta con una su distribución en cuatro dimensiones:

- fisiológica
-
-

- comportamiento social
- intelectuales y laborales
- psicoemocionales

3.4. Técnicas de Análisis de la Información

En una organización, la toma de decisiones es una tarea complicada, puesto que incluye pensar en evaluar riesgos a los cuales se encuentra expuesta su población y considerar aspectos que se alineen con sus objetivos de prevención, por tanto, es ahí donde el análisis de los datos que suministra el Cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres, da cuenta de lo importante que es observar la información en este proceso porque proporciona una manera clara y organizada de comprender y dar sentido a la misma.

Es prudente afirmar que, para este apartado, y en relación con el objetivo general es oportuno determinar las variables cualitativas como lo menciona Posada (2016) siendo aquellas que representan atributos de los elementos a estudiar y que pueden ser representadas generando categorías de orden cualitativo, para este caso la profesión de seguridad y salud en el trabajo.

Además, también tendrán lugar las variables cuantitativas que este mismo autor define como “una escala numérica en donde los elementos son observados a través de una medida y una escala definida” (pp.16).

Todo, según conocer el malestar generado y así describir las mejoras organizacionales necesarias para proveer a sus empleados de un entorno saludable, disminuir la carga laboral, promover la mejora continua en los roles existentes y brindar una autonomía que les reduzca la fatiga.

Dadas las características de este estudio de caso, se permite analizar la información desde la mirada mixta, y es entonces, donde se indica el uso de la visualización de datos, como parte de



la estadística descriptiva que se genera mediante la tabulación de una escala nominal, la cual se encuentra relacionada en tablas y gráficos, conforme a que las categorías son exclusivas y solo existe una para cada elemento de la población (Triola, 2000).

Se utiliza una escala nominal simétrica, dada a la relación del mismo cargo y profesión en donde se lleva a cabo una comparación de las respuestas registradas en el cuestionario, según lo que expresa cada uno de los trabajadores frente un mismo ítem o pregunta. Que, de manera filtrada y posterior a esta acción, se generan los gráficos descriptivos, así como la correlación causal con cada categoría estudiada y por último dando respuesta a los objetivos específicos propuestos.

Tabla 1

Descripción desarrollo de objetivos

Titulo	Objetivo		Actividades	Técnica de Seguridad	Resultado
	Objetivo General	Objetivos Específicos			
Prevención de Distrés Laboral: Estilos de Afrontamiento, Fatiga y Cansancio Emocional en Bienestar Integral SAS	Establecer estrategias de prevención del distrés, desarrollando estilos de afrontamiento, disminuyendo la fatiga y reduciendo el cansancio emocional en los trabajadores de Bienestar Integral SAS.	Objetivo específico 1 Determinar los aspectos de prevención e intervención del cansancio emocional, mediante la evaluación factores psicosociales en los trabajadores	Actividad1. Evaluación de factores psicosociales: Realizar el cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres (3). Población:20 profesionales SST, empleados de Bienestar Integral SAS. Actividad 2. Determinar los aspectos de prevención e intervención del cansancio emocional	Cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres Participación de los Trabajadores Protocolos de prevención de factores psicosociales	Prevenir el cansancio emocional
		Objetivo específico 2 Desarrollar herramientas de adaptación personal en los trabajadores, fomentando acciones de formación que constituyan estilos de	Actividad 1. Plan de formación: desarrollo de estilos de afrontamiento adecuados. Actividad 2. Desarrollar herramientas de adaptación personal en los trabajadores		Plan de capacitación anual. Indicadores de cumplimiento del plan de capacitación. Evaluación de conocimientos adquiridos.



<p>afrontamiento minimización el riesgo de distrés</p>	<p>Objetivo específico 3 Describir las mejoras organizacionales necesarias entorno a jornada, carga laboral, roles y autonomía que reduzcan la fatiga</p>	<p>Actividad 1. Plan de acción: mejora continua, Actividad 2. Matriz de cumplimiento legal. Actividad 3. compromiso empresarial y social. Actividad 4. Adecuación de jornada laboral saludable. Asignación de carga laboral sana. Determinación de roles apropiados y establecer niveles de autonomía acordes.</p>	<p>Seguimiento del plan de acción de la evaluación de la batería psicossocial. Actualizar la matriz legal. Políticas y programas de prevención del riesgo.</p>	<p>Reducir la fatiga</p>
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

4. Resultados.

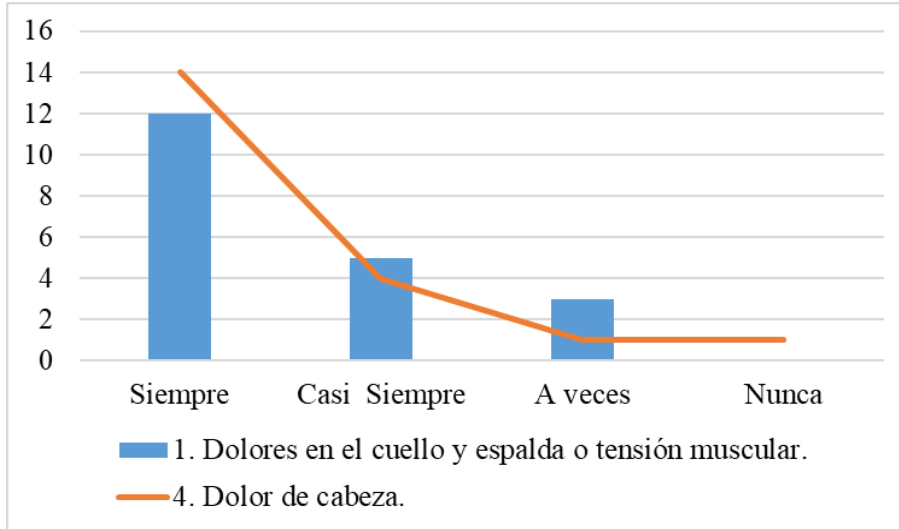
Se presentan los resultados de la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Estrés versión tres, realizada con los 20 profesionales SST, de la empresa Bienestar Integral SAS, conforme a una actividad programada presencial y que admite la recaudación de los datos necesarios para este estudio.

Dicha información, permite en este estudio determinar los aspectos de prevención e intervención, mediante la evaluación factores psicossociales en los trabajadores, en donde se caracterizan los síntomas corporales de manera inicial y comportamental de manera posterior. Y de este modo inferir cuales son las necesidades de intervención organizacional, para el desarrollo adecuado de las estrategias que lleven a la prevención del distrés.



Figura 1

Afectación expresa en la esfera física

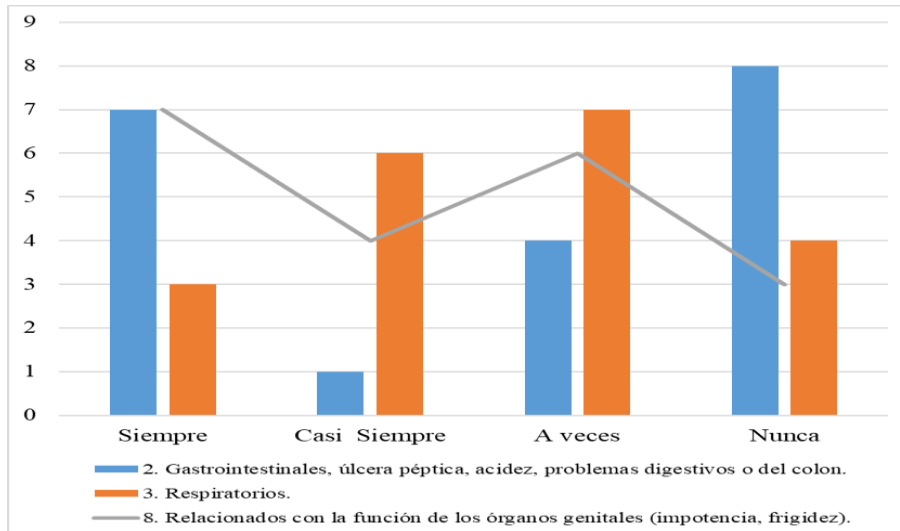


Conforme a la sintomatología expresada por los veinte (20) profesionales de la empresa, se resalta que esta información representa una alerta de presencia de distrés, en 12 empleados, puesto que indican una frecuencia representativa en un 60% en dolores en cuello y espalda por tensión muscular y aún más alarmante cuando la población en su 70% indica que siempre siente dolor de cabeza, dando cuenta así de la frecuencia y presencia de este síntoma.

Figura 2

Problemas en dimensión corporal





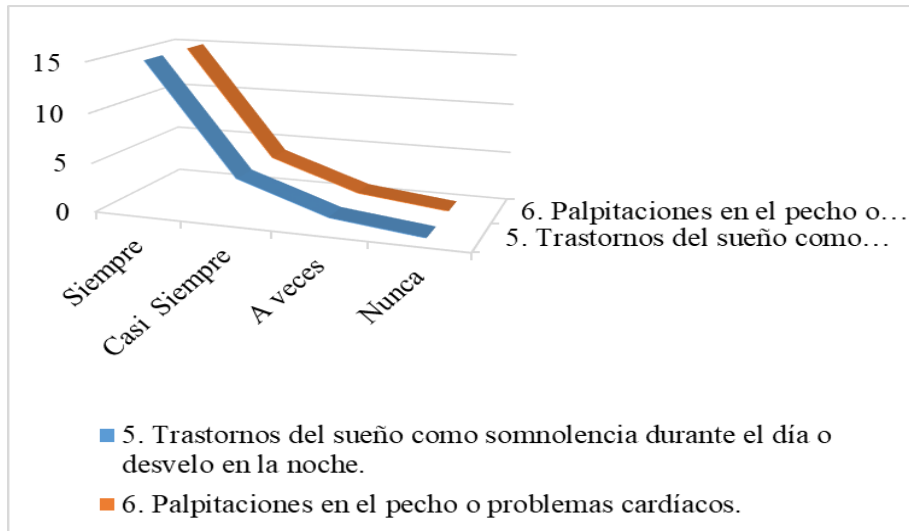
Dando continuidad al análisis de la información que comparten los empleados, prevalecen los síntomas Gastrointestinales y digestivos en un 40%, lo cual evidencia afectación en la salud de los trabajadores, conforme a los estilos de vida que se involucran actualmente en ellos.

Así como, un reporte de malestar respiratorio con igual proporción en relación con impotencia y/o frigidez representados en un 35%, haciendo un foco de necesidad de intervención dadas las características socioemocionales inmersas, intra y extralaborales, con enajenación a los aspectos sociales y de relación del individuo.

Figura 3

Relación causal entre síntomas





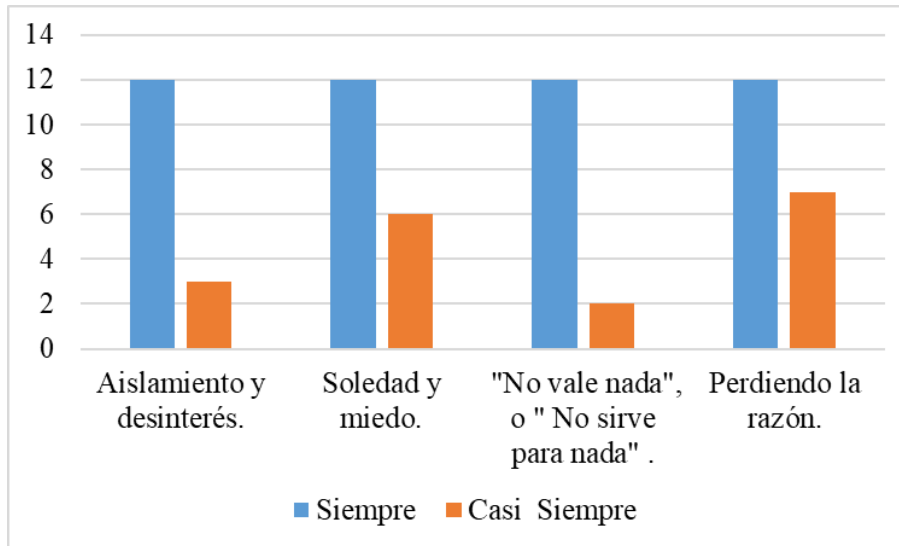
La relación proporcional de los síntomas, respecto al nivel de estrés presente en los profesionales equivale a una representación del 75% de los mismos. Por tanto, la aparición de las palpitaciones y los problemas cardíacos como consecuencia de los trastornos del sueño, prevalecen en una necesidad de ajuste inmediato, puesto que conllevan al cansancio, físico y emocional.

Así, tal como se menciona hipotéticamente, en este estudio, estos síntomas expresos son señales de riesgo para la salud física y mental de la población, que pueden resolverse creando programas de estilos de vida saludable. O en casos con manifestaciones específicas, la remisión a tratamiento especializado respectivamente.

Figura 4

Sensación y/o percepción de sí mismo y la vida





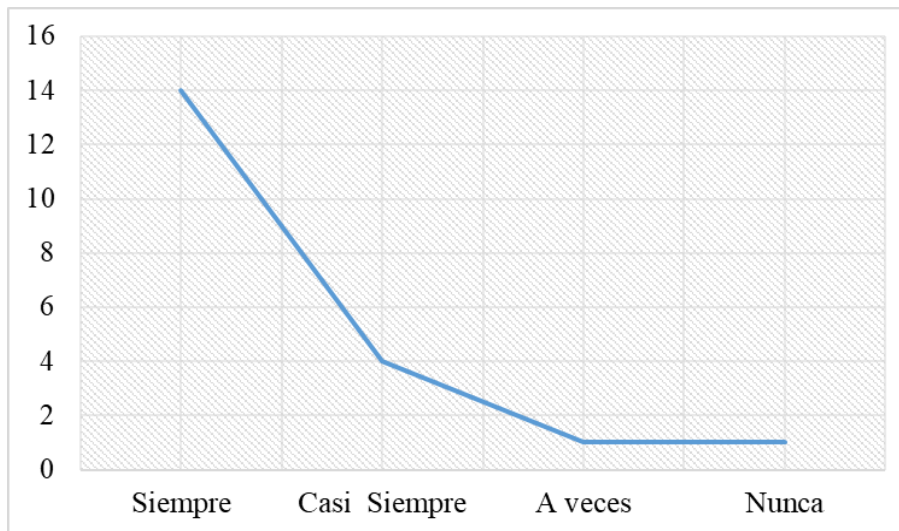
La información que suministran estos ítems brinda la oportunidad de conocer la manera como se asocian los aspectos revisados en este estudio, puesto que, es aquí donde se identifica un riesgo de salud mental propiciado por estos pensamientos destructivos, como consecuencia de los mecanismos de adaptación de cada individuo, frente a las situaciones desarrolladas en un entorno laboral.

Estos datos, hacen más visible el riesgo de ideaciones suicidas, en la población trabajadora, detallando que la respuesta de afrontamiento no ha sido perfeccionada, marcando un horizonte en torno a la formación integral de esta población.

Figura 5

Disminución del rendimiento en el trabajo





El aspecto evaluado, conforme a la disminución del rendimiento en el trabajo, se encuentra percibida autónomamente con una representación en 14 profesionales de manera permanente o “siempre”, es importante entonces, revisar los causales de este síntoma, pues constituye un 70% de la población estudiada.

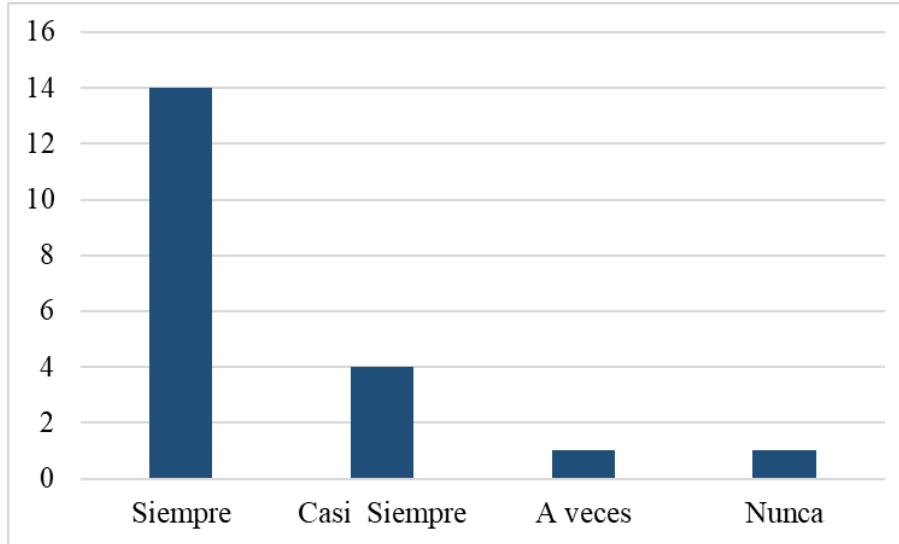
En relación con el entorno laboral, indica una línea basal obtenida para revisar el foco de intervención primario, mediante una estrategia de medición real del desempeño, e incluso para conocer el nivel de autonomía actual en relación con los roles de los profesionales, y también analizar cómo se encuentra el nivel de satisfacción individual frente a su labor.

De esta manera, se estudian las jornadas y por qué no, llevar a cabo una confrontación con los proyectos tanto personales, así como los organizacionales. Emergiendo, un compromiso individual y colectivo, de los entornos saludables. Es entonces, donde toma relevancia la teoría bifactorial de Herzberg (1968), cuando indica que la motivación de una persona está dividida en tanto en componentes intrínsecos y como extrínsecos.



Figura 6

Dominio de la vida.



Asimismo, conforme al ítem de la sensación de no poder manejar los problemas de la vida, la prevalencia esta denotada por un numero representativo de la población, indicando que el riesgo de estar percibiendo el sufrimiento que mencionaba la Organización Internacional del Trabajo, si cuenta con presencia en Bienestar Integral S.A.S, puesto que catorce (14) de los veinte (20) profesionales, revelan que no cuentan con un dominio sobre la resolución de problemas, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con los estilos de afrontamiento de los cuales se pretende hacer intervención para evaluar los resultados del cambio implementado.

Según Nogareda, et al. (2006) presenta las siguientes estrategias, tanto individuales como organizacionales:

1. Regulación emocional automática. El trabajo emocional puede requerir del empleado que realice una "actuación" que puede ser superficial o profunda (ficticia o verdadera). No obstante, existen casos donde las emociones requeridas son



experimentadas de forma espontánea y genuina (ej. una enfermera que siente simpatía por un niño herido, no necesita actuar).

La emoción en este caso se realiza en "modo automático", la enfermera actúa, pero no a nivel consciente. Esos procesos se perciben sin esfuerzo emocional, se produce la llamada "armonía emocional" (concordancia entre la emoción sentida y la esperada por la organización).

2. Actuación superficial. La actuación superficial se da cuando los empleados intentan controlar los aspectos visibles de las emociones expresadas que se muestran en la superficie y pueden ser detectados durante la interacción con el cliente.

En esta estrategia emocional puede existir "disonancia emocional" entre los sentimientos internos y la expresión externa que persiste durante la interacción.

Algunas veces es problemática, ya que los clientes/usuarios esperan algo más que la emoción superficial del empleado. Es decir, la conformidad mecánica con las normas de manifestación de las emociones no es suficiente para el receptor del servicio.

3. Actuación profunda. Ocurre cuando los empleados intentan influir para realizar correctamente el rol que se espera de ellos.

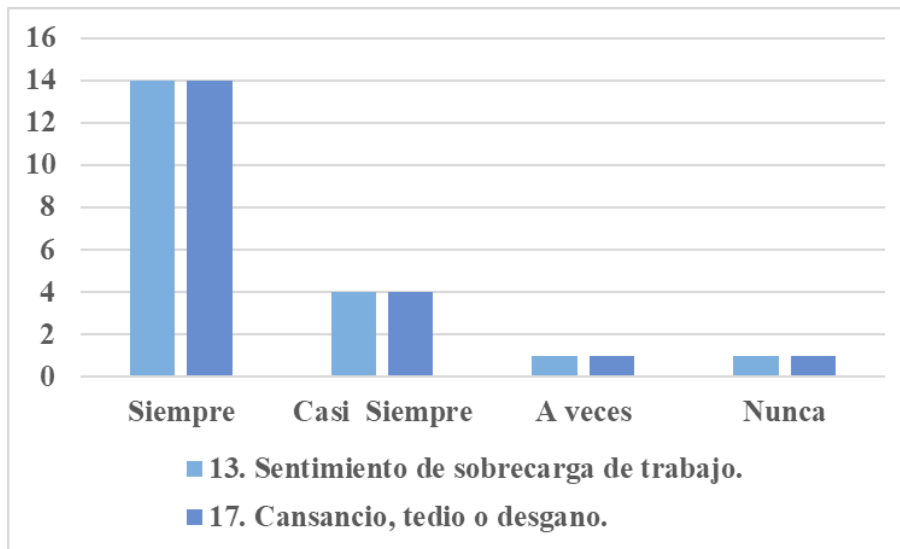
En este caso, no solo se regula la expresión de la emoción conforme a las normas emocionales, sino también la experiencia de la emoción. Por lo tanto, se necesita invocar pensamientos, imágenes y recuerdos para inducir cierta emoción (ej. pensar en un pasajero difícil como si fuera un niño, que no es responsable de su conducta y actuar en consecuencia). Esta estrategia se requiere cuando la actuación superficial es demasiado mecánica para satisfacer las expectativas de los clientes de una relación interpersonal auténtica.

4. Desviación emocional. El empleado no manifiesta la emoción requerida. Puede hacerlo intencionadamente, porque no está de acuerdo con las normas de manifestación organizacional, porque el empleado no puede mostrar la emoción deseada, quizá por el agotamiento emocional que experimenta.
 5. Reclutamiento y selección. En muchas organizaciones se crea un criterio de selección de empleados de manera explícita y en relación con la expresión de emociones que se ajustan a las normas y expectativas de la empresa (ej. empleados con una expresión de emociones más auténtica, con un estilo de interacción social cercano).
 6. Entrenamiento. Existe, en ocasiones, una formación relacionada con la expresión emocional sobre el manejo en la interacción con los clientes. Se trata de un aprendizaje de rutinas preestablecidas para llevar a cabo este control emocional.
 7. Control directo e indirecto. Se trata de la supervisión de los trabajadores a fin de darles Feedback sobre su comportamiento. Este puede ser de forma directa, cuando es de forma explícita, o de forma implícita cuando se hace de forma indirecta. Por ejemplo, mediante el análisis de las posibles quejas y la propuesta de posibles alternativas válidas.
 8. Apoyo social de compañeros y supervisores. Se utilizan tanto para afrontar las demandas emocionales y liberar estrés al proporcionar recursos; como aportando modelos para el aprendizaje vicario o por imitación de modelos.
 9. Cultura organizacional y socialización. La cultura organizacional (adquisición de valores y actitudes de los compañeros) condiciona las experiencias emocionales de los trabajadores. Por ejemplo, mediante la socialización anticipatorio de los distintos
-
-

colectivos profesionales o la formación que reciben dirigida a controlar sus emociones.

Figura 7

Cansancio vs sobrecarga de trabajo



La proporción directa, que revela la información del cuestionario aplicado habla de la reciprocidad que se supone está involucrada entre la percepción de una alta demanda de trabajo y como se desencadena el cansancio emocional en los profesionales. Conforme a la Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) expuesta por French y Col (1974), estos autores indican que un trabajador con un mal ajuste representa un desequilibrio que se produce entre sus capacidades o habilidades, y las condiciones de su entorno laboral.

Haciéndose necesaria, por lo anterior, la adecuación de la jornada laboral saludable, la asignación de carga laboral sana, la determinación de roles apropiados y establecer niveles de autonomía acordes a los factores protectores demandados.

Frente a las estrategias, que enfrentarían a este problema, De Arquer., et al. (1996) indican que es necesario el establecimiento de un sistema de comunicaciones que haga explícitos



los objetivos y la política general de la empresa, así como los objetivos, las funciones, los derechos y deberes, los procedimientos y las responsabilidades pertenecientes a cada puesto de trabajo. La información sobre los resultados del trabajo que cada uno realiza es una buena fuente de información para ajustar el propio rol a las demandas de la empresa. Un clima de comunicaciones abierto y ágil, que posibilite la consulta y solución de cuantas situaciones ambiguas o conflictivas pudieran plantearse.

Estrategias propuestas por Arquer. (1995):

- La reformulación del contenido del puesto de trabajo, puede dotarlo de tareas variadas y con significado para quien las realiza. Además, puede poder definir (mediante acuerdo con la/s persona/s interesadas) metas de trabajo parciales (objetivos específicos) que se puedan alcanzar durante la jornada de trabajo (procurando que los plazos no sean justos, evitando tener "agendas calientes o apretadas").
- El logro de estas metas favorece la sensación de que se terminan cosas y actúa, por un lado, como incentivo y, por otro, como marcador de pausas naturales (entre metas). También se debería procurar autonomía en la realización de las tareas y eliminar cualquier forma de presión psicológica en el trabajo.
- Hábitos saludables: una alimentación saludable, práctica regular de ejercicio físico moderado y un buen patrón de descanso influyen positivamente en la propia salud y en la capacidad de resistencia a la fatiga.

Las mejoras organizacionales, por tanto, y conforme al tercer objetivo para describirse, se indica en este apartado que están inmersas en el estudio de jornadas de trabajo según la Ley 2101

del 2021, donde se relaciona la modificación de la jornada máxima legal de cuarenta y ocho (48) horas semanales, a cuarenta y dos (42) horas semanales.

Por otra parte, para que una organización haga frente a las estrategias que necesita para reducir la fatiga, debe acudir a la asignación de una sana carga laboral, en donde se involucren:

- Formación a los trabajadores en desarrollo humano integral.
 - Creación de un clima organizacional sano, a través de un sistema de comunicación abierto, con una amplia cobertura, en donde se conozcan los objetivos, políticas y la exposición de resultados de cada puesto. De este modo, saber de manera clara, si se está cumpliendo con las metas propuestas, de una manera trazable y coherente.
 - Diseñar parámetros de medición de desempeño, en donde se involucren aspectos de evaluación de 360°, permitiendo conocer de manera subjetiva y objetiva, los resultados de un trabajo tanto individual como colectivo, así dando oportunidades de mejora para todos los involucrados. En este diseño, debe adoptarse una postura que también incluya, reconocer los niveles de autonomía del cargo.
 - La fatiga se expresa en cada individuo, de diversas formas, por tanto, es donde se revelan las herramientas o recursos con los que cada trabajador responde ante una exposición al riesgo, de este modo, la gestión humana cobra relevancia realizando una actividad de confrontación de los proyectos personales frente a los proyectos organizacionales, haciendo una alineación o reconociendo una desviación, para crear los programas de bienestar en la empresa.
 - El plan de formación o capacitación debe involucrar entre otros aspectos, la ampliación del conocimiento de vida, es decir, no netamente temas teóricos y
-
-

técnicos, pues la oportunidad de potencializar el capital humano con el que cuenta una empresa. Por lo anterior, se deben generar el desarrollo de las soft skills, de manera específica la resolución de problemas, como una estrategia que permita general el componente de liderazgo, toma de decisiones hasta lograr una autonomía protectora, en situaciones incluso de riesgo de ideaciones suicidas, y si aun así estas persisten, se debe acudir a la remisión de tratamiento con especialistas de la salud mental.

5. Conclusiones

Según el nivel de riesgo de distrés, establecido en el informe del cuestionario en esta organización, se determina que las estrategias deben contar con un enfoque individual y organizacional, ya que el cansancio emocional, es una respuesta del cuerpo y la mente, cuando se encuentra más vulnerable o poco reforzados en sus protectores. Por tanto, es importante establecer programas de estilos de vida saludable, que incluyan actividades de meditación y reforzamiento físico.

Es importante, la búsqueda de espacios y entornos de alimentación sana, con horarios establecidos y respetados para este fin.

La formación integral del ser humano, le permite conocer las herramientas que necesita para lograr una adaptación a la realidad, minimización el riesgo de distrés en las organizaciones, incluyendo estos aspectos en el programa de formación o capacitación. Tal como se indica en el Decreto 1072 del 2015, hacia la prevención de enfermedades laborales.

Finalmente, las mejoras organizacionales que Bienestar Integral S.A.S debe considerar conforme a la jornada se encuentran estrechamente con la oportunidad de cambiar la forma



arbitraria de establecer los horarios, permitiendo así desde la contratación hacer los acuerdos bipartitos.

Asimismo, entorno a la carga laboral, los roles y el nivel de autonomía, debe ser proporcional a un ajuste saludable, que así reduzca la fatiga que los profesionales presentan. Pues el desarrollo, debe involucrarse como un aspecto de la vida del individuo, sin embargo, no debe atropellar el todo, permitiéndole ser y no solo hacer.

6. Recomendaciones

Es apropiado indicar que, frente al hallazgo de herramientas de medición del riesgo psicosocial en Colombia, los métodos estandarizados se encuentran un poco sesgados, en donde se puede inferir, que, pese al creciente interés por la salud mental en este País, las organizaciones hoy día todavía están en el proceso de apropiarlo como un objetivo empresarial, que se ajuste al mismo nivel que la productividad.

Es necesario que los empleadores designen dentro del presupuesto de intervención de riesgos la aplicación de la batería de riesgo psicosocial como línea basal para identificar los factores de riesgo asociados, y focalicen sus esfuerzos de prevención, control y eliminación.

Por otra parte, los esfuerzos bipartitos entre los departamentos de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo, deben mancomunar el cumplimiento de los planes de formación integral que garanticen que los factores de riesgo no tengan una presencia tan relevante en su población trabajadora, haciendo este ejercicio aún más interesante cuando sus líderes, son quienes deben representar con su propio ejemplo, que sí es posible, una cultura organizacional más sana y que involucra una responsabilidad social, con sus familias y con el ambiente.

Entonces, las estrategias organizacionales avanzan por una mejor calidad de vida y el respeto a los derechos humanos, la mirada internacional toma fuerza, haciendo necesario



establecer objetivos sustentados en realidades adversas, partiendo de la búsqueda de la mejora continua, aunque implica que, como indica el ciclo PHVA, volver a empezar cuando el plan A no da los resultados necesarios.



Referencias

- Arquer, I. (1995). NTP 445: *Carga mental de trabajo: fatiga*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Arrivillaga, Q. M., Salazar, T. I. C., & Correa, S. D. (2007). *Psicología de la salud: Abordaje integral de la enfermedad crónica*
<https://login.loginbiblio.poligran.edu.co/login?qurl=https://ebookcentral.proquest.com%20f>
- Brand Sanclemente, C., & Giraldo Solórzano, J. A. (2020). *Síntomas reveladores del estrés laboral en enfermeros egresados de la Unidad Central del Valle del Cauca, que laboran en el Hospital San José de Buga*. <https://repositorio.uceva.edu.co/handle/20.500.12993/1107>
- Castillo Bazauri, G. L., & Cienfuegos Pérez, C. B. (2020). *Intervenciones al estrés laboral en trabajadores de Latinoamérica: Una Revisión sistemática*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62973>
- De la Fuente, R. & Sánchez, E. (2012). *Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid*. *Portularia*, 12, 121-130.
<https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437013.pdf>
- De Arquer, M. I., Daza, F. M., & Nogareda, C. (1996). NTP 388: *Ambigüedad y conflicto de rol*. https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20388%20-%20Ambigüedad%20y%20conflicto%20de%20rol.pdf
- Jiménez, I. P. M., & Di Pierro, C. G. (2021). *La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional*. *Educatio siglo XXI*, 39(1), 167-188
-
-

- Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S., & Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*
- Grillo, M. D. (2014). *Liderazgo y estrés en las organizaciones complejas*.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4437/ev.4437.pdf
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: *Mc Graw Hill*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?* *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22
- Ley 2101. (2021). *Precorniza la modificación de la jornada máxima legal de cuarenta y ocho (48) horas semanales, a cuarenta y dos (42) horas semanales máximo*.
- Llewellyn, K. N. (1948). *Case method*. In E. Seligman, *Encyclopedia of the social sciences*. New York: Macmillian
- Lorente, L., Salanova, M. y Martínez, I. (2007). *Estrategias de prevención del burnout desde los recursos humanos*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 41, 12-20.
<https://www.want.uji.es/download/estrategias-de-prevencion-del-burnout-desde-los-recursos-humanos>
- McClave, J., Benson, G. y Sincich, T. (2008). *Statistics for business and economics*. Tenth edition. Pearson, Prentice Hall. New York.
-
-

Ministerio del trabajo. (2023). *Cerca de 32 mil casos de enfermedades laborales se diagnosticaron y calificaron en 2022*. <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2023/julio/cerca-de-32-mil-casos-de-enfermedades-laborales-se-diagnosticaron-y-calificaron-en-2022>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Tercera ed.)* Bogotá D.C. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.

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

Nogareda, C., Gracia, E., Martínez, I. M., & Salanova, M. (2006). NTP 720: *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo. https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP,20720

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Posada Hernández, G. J. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Fondo Editorial Luis Amigó.

Procuraduría General de la Nación. (2023). *Suicidio disparado en Colombia por cuenta de trastornos mentales*. <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/suicidio-disparado-colombia-cuenta-trastornos-mentales-procuraduria.aspx>

Resolución 2646 (2008). *Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la*



exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

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

Rodríguez Díaz, Melissa Alejandra. (2010). *Burnout: un fenómeno creciente.*
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2131903900>

Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
McGraw Hill México

Sánchez Valtierra, J. (2013). *Práctica docente. Métodos de investigación mixto: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado*

Santana-cárdenas, S. (2016). *Relationship of work stress with eating behavior and obesity: Theoretical and empirical considerations.* Revista Mexicana de Trastornos alimentarios.
<https://doi.org/10.1016/j.rmta.2016.07.002>

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

Tejada, M. (2024). *Estrés laboral y desempeño del personal de una institución de salud, Lima 2023.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133876>

Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación.* <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>

Triola, M. F. (2000). *Estadística elemental.* México: Pearson Educación.

Velasco Rodríguez, J. (2024). *Efectos de la exposición al sufrimiento humano sobre los profesionales del ámbito de la atención psicológica.*

<https://helvia.uco.es/handle/10396/26453>



Apéndices

Apéndice A. *Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.* Véase archivo en fuente externa

