



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
ESTRÉS LABORAL, SU INCIDENCIA Y RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA UNISER PLUS.

PRESENTA:

ATEHORTÚA GALLEGO YESSICA COD. 100104398

HERRERA DÍAZ SUSANA CAROLINA COD.

100206680ROJAS SEGURA DANILO COD.

1721026269

ROMERO CÁRDENAS ROSA ESTER COD.

100097525VILLEGAS MUÑOZ LINA MARÍA COD.

1711021067

SUPERVISOR:

KAMILA BIBIANA GARCÍA GARZÓN MGS.

BOGOTÁ, MARZO – JUNIO 2022

## Tabla de Contenidos

ii

### Contenido

Resumen.....	1
Capítulo 1.....	2
Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2.....	5
Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Sector de la construcción.....	5
Estrés laboral.....	5
Factores estresores.....	5
Bienestar laboral.....	6
Calidad de vida laboral.....	6
Marco teórico.....	6
Marco Empírico.....	8
Capítulo 3.....	10
Metodología.....	11
Tipo y diseño de investigación.....	11
Participantes.....	11
Instrumentos de recolección de datos.....	11
Estrategia del análisis de datos.....	12
Consideraciones éticas.....	12
Referencias bibliográficas.....	18
Anexos.....	23
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	25
Anexo 2. Consentimiento informado.....	28







El estrés se ha convertido en uno de los factores que generan mayor afectación en la salud de los trabajadores, ya que se identifica como una amenaza que no se puede controlar o una demanda que no se puede satisfacer (Peiró y Rodríguez, 2008). Por lo anterior, el grupo investigador plantea como objetivo para el desarrollo de la investigación el determinar la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS. Por medio del desarrollo de una investigación cuantitativa con enfoque descriptivo, en donde se toma como muestra 15 trabajadores del departamento de ventas y se aplica el cuestionario Job Content.

**Palabras clave:** estrés laboral, bienestar laboral, factores estresores, calidad de vida laboral, sector ventas.

**Introducción.**

La palabra estrés y sus términos relacionados, son de uso cotidiano en estos días, en donde se entiende a este, como la presencia de aspectos relacionados con el miedo, la ansiedad, situaciones de angustia, fatiga o depresión, pero es aún más complejo determinar la importancia de este aspecto dentro del desarrollo laboral del individuo, entendiendo la importancia y las consecuencias del mismo, sobre todo teniendo en cuenta que el estrés es la causa principal de numerosas afectaciones en la salud de los trabajadores (Chiang, M; Riquelme, N; Gabriel, R y Rivas, P, 2018).

Santana, (2016) define el estrés laboral como una respuesta físico-emocional que resulta de un desequilibrio entre el intenso estrés laboral, los recursos, las habilidades y las actitudes de un individuo ante algún tipo de situación, determinado por la gran demanda laboral. El estrés laboral es claramente un problema que en general, afectará rápida y gradualmente la condición de los colaboradores, incluso teniendo en cuenta la cantidad de efectos negativos que puede tener en los negocios.

Por otro lado, el bienestar laboral se define como un conjunto de medidas tomadas por una compañía para el beneficio todos los trabajadores. Además, según Bernal (2021), esta también es una organización que toma la empresa como estrategia proporcione medidas para mejorar la Calidad de Vida Laboral (CVL) de los empleados, desde lo personal, familiar y profesional, resaltando lo importante que deben ser los trabajadores para la compañía. Lo anterior teniendo en cuenta que, al otorgar algunos beneficios a los empleados, la empresa también se beneficia al obtener mayor productividad, sostenibilidad y capacidad económica.

En cuanto a la CVL se entiende como un conjunto de factores o factores que representan la felicidad de una persona, ya sea material o emocional, pero teniendo en cuenta el contexto de su trabajo. Por otro lado, según diferentes conceptos, la CVL también puede definirse como la satisfacción con la vida y los juicios emocionales, es decir, la felicidad (Urzúa y Caqueo, 2017).

En Colombia el estrés laboral está contemplado en la Ley 1616 de 2013, la cual tiene como fin el garantizar a los trabajadores la salud mental, en este sentido, en la más reciente encuesta a nivel nacional, se logró identificar que entre el 22 y 33% de la fuerza trabajadora colombiana está expuesta a factores de estrés, es decir que en promedio dos de cada tres trabajadores están expuestos a factores psicosociales estresantes, los cuales producen en la población trabajadora colombiana enfermedades del sistema osteomuscular, enfermedades del sistema nervioso, trastornos mentales y de comportamiento, trastornos de ansiedad, trastornos mixtos de conducta, problemas emocionales y trastornos de adaptación, en porcentajes que van desde el 2.3 hasta el 50% en los trabajadores (Castañeda, 2020).

Por otro lado, se considera que el estrés es la causa número veinte en el número de muertes en el campo laboral, en donde se identifican enfermedades como el Síndrome de Burnout, otras como la ansiedad y la depresión que solo en Japón cobran más de 10 mil muertes por suicidio, además de alteraciones psicológicas que llevan a por lo menos 11 mil trabajadores colombianos a solicitar intervención psicológica (Toro, 2020)

### **Planteamiento del problema**

La fuerza de empleo de la empresa Unicer Plus en su gran mayoría son vendedores, quienes comercializan los productos y servicios que esta empresa ofrece, desde la movilidad de venta puerta a puerta, dentro de las características de la oferta, los trabajadores no cuentan con salario fijo y este depende de manera exclusiva de las ventas que desarrollen en el día.

Teniendo en cuenta el tipo de actividad laboral desarrollada por los trabajadores, e identificando previamente que la empresa presenta altos índices de rotación y deserción en el personal, se plantea el desarrollo de la investigación a fin de identificar si existe relación del estrés con el bienestar laboral de los trabajadores, en donde se planea conocer la percepción que tiene el trabajador con relación a su entorno laboral, las condiciones de este, para de esta manera identificar que situaciones o agentes estresores influyen de manera negativa en el bienestar laboral de la población trabajadora.

## **Pregunta de investigación.**

4

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS?

## **Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS.

## **Objetivos específicos.**

Identificar cuales factores relacionados con el estrés laboral se manifiesta en el desarrollo de la actividad o jornada laboral en los trabajadores de UNISER PLUS.

Establecer como los factores estresores identificados influyen en el bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS.

Determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores en el desarrollo de su actividad y dentro de la jornada laboral.

## **Justificación.**

Desde el ámbito nacional, el estudio del estrés y su relación con el bienestar laboral, permite identificar los factores que afectan al trabajador, entendiendo que es vital importante que se procure por la salud y el bienestar de este, dado que es quien da vida a las organizaciones y por ende las mantiene en el mercado, situación que permitirá desde el plano nacional el desarrollo de estrategias que velen por la seguridad del trabajador y procuren la disminución de los factores estresores en el ambiente laboral.

Desde el campo académico, el desarrollo de la actual investigación permite identificar la relación de los factores estresantes que influyen de manera negativa en el bienestar laboral, para de esta manera fortalecer el acopio de información teórica y práctica que a futuro servirá de base para el desarrollo de procesos de intervención desde la psicología organizacional.

Finalmente, para el grupo investigador el desarrollo del estudio actual permite poner en práctica los conceptos teóricos vistos a lo largo de toda la formación académica, lo que permitirá el cuestionamiento de los diferentes postulados teóricos vistos, la aplicación de los mismos y la identificación de la pertinencia de estos con relación a la realidad actual y contextual del propio estudio.

**Marco de referencia.**

En este apartado se presenta la definición de las variables del estudio, la fundamentación teórica y los antecedentes investigativos que giran en torno al tema de investigación seleccionado.

**Marco conceptual.**

Dentro de este apartado se describe la definición de los conceptos relevantes, variables, o palabras clave de estudio, a fin de que se pueda comprender la situación o el problema.

**Sector de las ventas**

El sector de las ventas es considerado como el encargado del cumplimiento de las metas u objetivos de la compañía, generalmente es un equipo de comerciales que está dirigido por un líder quién encabeza los procesos de ventas (Chávez et al, 2000). Las ventas son la actividad comercial que genera de manera directa ingresos a la empresa, en donde el vendedor tiene contacto directo con el cliente, lo que significa que el éxito o fracaso de la compañía, depende directamente de cómo se comercializan sus productos y servicios a la población consumidora (Velásquez y Robles, 2013).

**Estrés laboral**

Así pues, por la complejidad del sector, se presentan situaciones relacionadas con el estrés laboral, el cual se define como, la respuesta física o emocional que resulta del cansancio o agotamiento que genera la actividad laboral, dadas las imposiciones, las exigencias y el esfuerzo, que contrastan con las capacidades y la actitud del individuo (Santana, 2016)

**Factores estresores**

Dentro de los factores estresores y de acuerdo con Corredor (2017) está el tiempo, por ser inherente a la CVL de los trabajadores, pues afecta aspectos como la salud, la productividad, aspectos familiares, sociales y psicológicos incluyendo cualquier otro tipo de dificultad que derive del mismo.

Por su parte, Bedoya, Posada, Quintero y Zia (2017) argumentan que estos aspectos relacionados con el estrés afectan a los trabajadores en términos del contexto laboral, es decir desde lo psicológico, social, emocional, conductual y organizacional, en donde se hace necesario

que, la organización permita a los empleados participar en la toma de decisiones, creando ajustes en el trabajo y así lograr la satisfacción de los empleados. Además, Sánchez (2013) demuestra que existe una relación entre el bienestar y el estrés y que este tiene un impacto a nivel organizacional e individual.

### **Bienestar laboral**

Con respecto al bienestar laboral, se puede definir como un conjunto de medidas tomadas por una compañía para el beneficio todos los trabajadores. Además, según Bernal (2021), esta también es una organización que toma la empresa como estrategia proporcione medidas para mejorar la CVL de los empleados, desde lo personal, familiar y profesional, resaltando lo importante que deben ser los trabajadores para la compañía. Lo anterior teniendo en cuenta que, al otorgar algunos beneficios a los empleados, la empresa también se beneficia al obtener mayor productividad, sostenibilidad y capacidad económica.

### **Calidad de vida laboral**

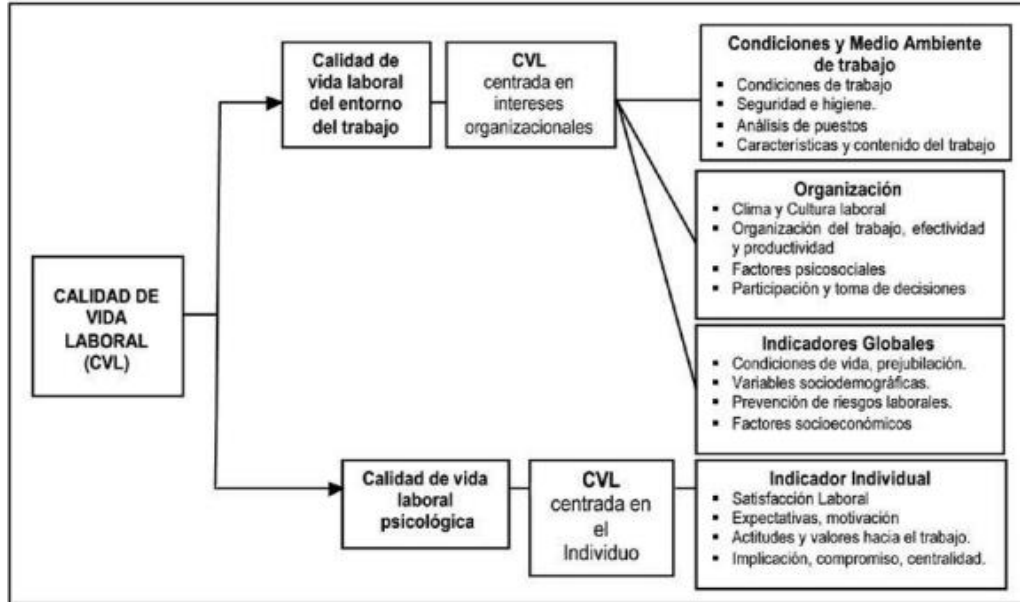
Por otro lado, la CVL, es vista como un conjunto de factores o factores que representan la felicidad de una persona, ya sea material o emocional, pero teniendo en cuenta el contexto de su trabajo. Por otro lado, según diferentes conceptos, la CVL también puede definirse como la satisfacción con la vida y los juicios emocionales, es decir, la felicidad (Urzúa y Caqueo, 2017).

### **Marco teórico.**

Ahora bien, con relación a las teorías que giran en torno a los factores que influyen en el bienestar laboral y la CVL en las organizaciones, se plantean las siguientes:

La teoría de Chiang & Krausse, (2015) la cual determina que el factor externo en donde se desarrolla la actividad laboral, interviene de manera directa en el nivel de la CVL, esto porque este entorno incluye condiciones y medio ambiente de trabajo, aspectos organizacionales, aspectos como la prevención de riesgos, los aspectos de prejubilación, los aspectos socioeconómicos y además los aspectos individuales, tales como el nivel de satisfacción del trabajador, sus expectativas, la motivación, el compromiso entre otros, tal y como lo muestra la figura:

*Calidad de Vida Laboral.*



Reproducida Representación grafica de la calidad de vida laboral, de Chiang & Krausse, 2015, ([%20nivel%20de%20estr%C3%A9s.](#))

Adicionalmente, se plantea la teoría de Walton (1973) quien plantea 8 categorías en las que se divide la CVL las cuales son: la compensación justa y adecuada que recibe el trabajador por el desarrollo de la actividad laboral, las condiciones de seguridad y de salud que este tiene en el desarrollo de su tarea, las oportunidades de crecimiento que pueda tener el trabajador dentro de la empresa, ya sea este profesional o personal, la sensación de estabilidad en la seguridad y el crecimiento continuo, la integración social del trabajador con la organización sin importar sexo, edad, religión, orientación o género, el desarrollo de procesos organizacionales que garanticen los derechos de los trabajadores, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal del trabajador y finalmente, la percepción del trabajador en torno al beneficio del trabajo en su vida personal, social y familiar.

Finalmente, se plantea la teoría de la motivación de Maslow, en donde desde las necesidades del ser humano se identifica la motivación, la cual se relaciona con la satisfacción que presenta este en el desarrollo de actividades diarias, como el compartir con los

demás, el desarrollo de su quehacer laboral y su realización personal y profesional, esto a su vez se relaciona con la percepción ante la calidad del vida laboral, al convertirse en una satisfacción de las necesidades básicas (Colvin y Rutland, 2008)

### **Marco Empírico.**

En este espacio se presentan las investigaciones realizadas con anterioridad, que guarden relación con el tema que se está investigando, dentro de las cuales se identificaron las siguientes:

La investigación de Rosales, Sánchez y Villalobos. (2020) denominada “Factores asociados al estrés presente en funcionarios de servicio al cliente del banco Itaú en Bogotá” propone que, los factores asociados con el estrés parten de diferentes ámbitos laborales, están determinados por las conductas de cada persona, además está influenciado por las jornadas laborales extensas o el desarrollo de horas extras. Por su parte, Gallo, Gómez, Niño, y Ospina (2021) en la investigación “El estrés laboral y su influencia en auxiliares de enfermería”, logran exponer que, los factores ambientales también contribuyen al desarrollo del estrés laboral, dado que estos contribuyen a la aparición de enfermedades como gastritis, irritabilidad, tensión muscular, problemas digestivos, problemas de baja visión entre otros, lo que a la final también genera bajo nivel de la autoestima, episodios de depresión, que llega a afectar a la persona en su ámbito laboral y familiar.

De igual manera, Champy, Ramírez, Cruz, Sanabria, y Campos (2019) en la investigación “Una revisión documental sobre el estrés y su efecto en el bienestar de los trabajadores colombianos” concluyen que, los estados de ánimo de cada persona influyen en el desarrollo del estrés, lo que genera en el trabajador afectaciones o disposiciones negativas. Con base a lo anterior, Gómez, López, Martínez, Ruiz, y Velasco (2021) en su investigación “Factores que impactan la CVL en los funcionarios del Hospital Manuel Elkin Patarroyo” manifiestan que los factores que desarrollan el estrés están más relacionados con la falta de conciencia y conocimientos del tema por parte de los trabajadores, lo que impide la toma de acciones de prevención o mitigación.

Por otro lado, Acosta, Arroyave, Botía, Buitrago, y Pacheco (2020) en su investigación “Factores externos que influyen en la percepción sobre la CVL de los trabajadores de la empresa Teleperformance Each Interaction Matters” lograron determinar que, los factores externos a la organización influyen en cada trabajador, iniciando así episodios de estrés, dentro de estos

factores se encuentran los económicos, familiares y sociales, situaciones que vive el trabajador ajeno al entorno laboral. Así mismo, Gálvez, Hernández, Navarrete, Velásquez, y Velásquez (2020) en la investigación “Estrés laboral, un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del Banco Davivienda sucursal de Apartadó, Antioquia” plantean que los niveles de estrés influyen negativamente en el empleado, tanto en la salud física, mental, en el comportamiento e intelectualmente, esto porque genera distracciones, obligando al trabajador a obtener malos resultados en las actividades laborales.

Marulanda, Cicuariza, Cárdenas, Suaza, y Díaz. (2020) en su investigación “Bienestar y CVL” determinan que, la falta de relación entre el bienestar y la CVL, afecta el rendimiento laboral del trabajador, esto porque la ausencia de estos factores favorece el desarrollo de afectaciones psicológicas, por lo que se hace necesario el desarrollo de programas de bienestar familiar, que permitan optimizar, cambiar y mejorar el bienestar en todos los aspectos de cada persona y su CVL. Por su parte Gil, Gómez, Pérez, Rojas y Triviño. (2021) en la investigación “Concepciones sobre bienestar y CVL” manifiestan que, es necesario que el trabajador conozca los beneficios de poseer una CVL óptima, que mejore su bienestar laboral, determinando los factores donde el bienestar y la CVL garantizan un ambiente adecuado de trabajo, así de esta manera se puede lograr el crecimiento personal, profesional y empresarial.

Del mismo modo, Moreno, Obregón, Cantor, y Murgas (2020) en la investigación “El bienestar laboral y la CVL en los trabajadores de 25 a 30 años en el sector público y privado en Colombia” manifiestan que, la relación que existe entre CVL y bienestar laboral, la estabilidad del trabajador cuando esta no es óptima, además, los autores plantean que es necesario el desarrollo de procesos diagnósticos para conocer la realidad del trabajador y los alcances de la empresa en este aspecto.

En este sentido, Leyton, Mendoza, Montealegre, Piñeres, y Vanegas. (2020) plantean en su investigación “ Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá” que, al no existir una buena CVL y bienestar laboral en el entorno laboral del trabajador, se ve comprometido el rendimiento laboral de este, disminuyendo los niveles de productividad de la empresa y afectado el crecimiento de la misma, es por esto que la CVL y el bienestar laboral del trabajador, deben ser una prioridad de la organización, pues esta se ve directamente afectada.

En la investigación de Echeverri, Mejía, Molina, Noy y Rivera (2021) denominada 10 “Como influye el bienestar y CVL en el desempeño y rendimiento laboral en tiempos de pandemia en el banco BANCOMED” se plantea que los factores externos que pueden afectar la CVL y el bienestar laboral de los trabajadores, pueden ser de tipo ambiental o de salud, como es el caso de la pandemia, ya que por la necesidad del desarrollo de la actividad laboral muchas personas asistían al plantel físico sin algún cuidado de bioseguridad, incrementando los posibles problemas de salud y los niveles de estrés en los trabajadores.

De igual manera, Areiza, Mosquera, y Corredor (2020) en su investigación denominada “CVL en trabajadores de mano de obra no calificada de la empresa J&C Ingeniería Vial S.A.S, Boyacá Enero - Junio 2020” plantean que, dentro de los factores estresores que afectan la CVL y el bienestar del trabajador, se encuentran las dificultades familiares y personales, por lo que se hace necesario por parte de la empresa el desarrollo y la implementación de estrategias para enseñar a los trabajadores la importancia de la CVL y su bienestar.

Otros autores como Arteaga, Cifuentes, Herrera, y Samacal. (2020) en investigación desarrollada “CVL, un estudio sobre el bienestar en la empresa Optimizar Salud S.A.S” determinan que, los factores estresores que afectan la calidad y el bienestar laboral de los trabajadores, están relacionados con la falta de procesos de esparcimiento por parte de la empresa, indicando que la lúdica, la recreación y el buen uso del tiempo libre contribuyen a la disminución del estrés laboral.

Por su parte, Castañeda, Duque, González, y Muñoz. (2019) en la investigación “Prácticas empresariales que favorecen el bienestar y la CVL en los trabajadores administrativos de la empresa Arq Projet S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal- Risaralda” establecen que dentro de los factores estresores que afectan la CVL y el bienestar laboral, están la falta de procesos desarrollados por la empresa, en pro del mejoramiento de este aspecto, como la no remuneración por esfuerzo, la falta de procesos de capacitación, recreación y formación, los ascensos por merito, entre otros.

### **Capítulo 3.**

**Tipo y diseño de investigación.**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Sampieri y Mendoza (2018), este enfoque facilita la comprensión del caso de estudio, a partir de su contexto el equipo investigador desarrolla específicamente preguntas con respuestas estadísticas que facilitarán la comprensión del fenómeno objeto de estudio. Por ello, el cuestionario, la herramienta que se utilizará, contiene elementos que permiten la tabulación numérica de los resultados.

El método de investigación es inductivo, porque se desarrollan juicios a partir de inferencias que nos permiten pasar de lo particular a lo general, y desarrollar procesos comparativos que permitirán el análisis del fenómeno (Sampieri y Mendoza, 2018). Además, la investigación es correlacional, ya que resulta del registro, análisis e interpretación del fenómeno (Tamayo, 2003).

**Participantes.**

Considerando que la muestra es una porción de la población (Toledo, 2016) se determinó que dentro de la investigación serían 15 trabajadores, específicamente el personal de ventas, de los cuales son 7 hombres y 8 mujeres, cuyas edades van desde los 23 años hasta los 36, los participantes se ubican en los estratos uno y dos, cuentan con formación académica como bachillerato completo y técnico en ventas, adicionalmente, la muestra cuenta con contrato a término fijo de 4 meses, por lo que la antigüedad en el cargo está entre 2 y 3 meses. El tipo de muestreo desarrollado en la investigación, fue el muestreo por conveniencia, el cual es no probabilístico y no aleatorio, ya que, permite seleccionar a los participantes desde la disponibilidad de estos con relación al estudio (Otzen y Manterola, 2017).

**Instrumentos de recolección de datos.**

Como instrumento de recolección de datos, se planteó el uso de la versión mínima reducida del cuestionario Job Content Questionnaire (JCQ), que incluye tres dimensiones: demandas psicológicas (9 ítems), control sobre el trabajo (9 ítems) y apoyo en el trabajo (11 ítems). En donde se da respuesta a los enunciados teniendo en cuenta las siguientes convenciones: TD: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, DA: De acuerdo, TDA: Totalmente en desacuerdo.

La dimensión de las necesidades psicológicas realiza una evaluación de la carga de trabajo, necesidades intelectuales y la presión del tiempo. La dimensión de control del trabajo

evalúa la mejora de la toma de decisiones, la creatividad, la aplicación y el desarrollo de 12 habilidades. Finalmente, la dimensión apoyo laboral mide el apoyo que recibe de compañeros y superiores. La versión en inglés del cuestionario fue validada en un gran número de trabajadores estadounidenses. Asimismo, se ha confirmado en otros colectivos profesionales (Larroque, Brisson y Blanchette, 1998)

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

Para la tabulación de los resultados se utilizará el programa de Excel, dentro del cual se pueden desarrollar las tablas dinámicas y gráficas, que son de utilidad al momento de la presentación de los resultados.

### **Consideraciones éticas.**

Se relacionan las consideraciones éticas de la investigación con base en la Ley 1090 de 2006 y la Resolución 8430 del 2003:

Artículo 50, el cual hace referencia a los principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 55, que hace referencia a la objetividad de la investigación.

Artículo 8, de la resolución 8430 del 2003, el cual habla de la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

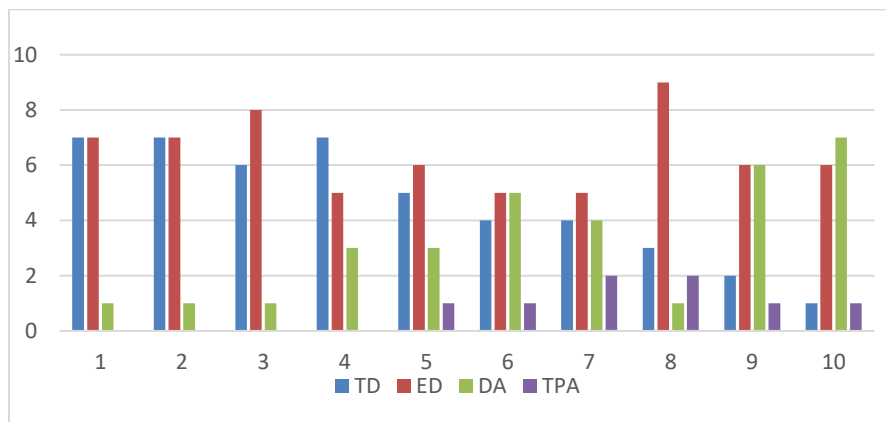
Artículo 11, donde se establece que la actual investigación, es una investigación sin riesgo, dado a que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, adicional a esto, se efectuó el consentimiento para la realización de la investigación en la empresa (Ver anexo B)

Se presentan los resultados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados.

En primer lugar se planteó identificar cuales factores relacionados con el estrés laboral se manifiesta en el desarrollo de la actividad o jornada laboral en los trabajadores de UNISER PLUS, en donde una vez se aplicó el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Figura 2**

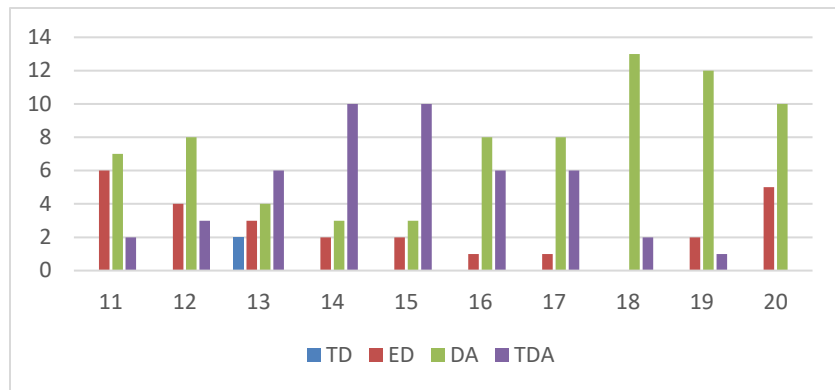
*Factores laborales*



Fuente: Elaboración propia.

Cómo se puede observar en la gráfica anterior, la población encuestada manifiesta estar totalmente de acuerdo en su mayoría con aspectos relacionados con, la posibilidad de poder aprender cosas nuevas en el trabajo, además en que durante el desarrollo de su trabajo se presentan acciones repetitivas, por otro lado, están de acuerdo en que poseen cierto nivel de autonomía en el trabajo al poder tomar decisiones por sí mismo. De igual manera, están en desacuerdo en aspectos relacionados con la libertad para ser creativo en el trabajo y los niveles de influencia que tiene el trabajo sobre el trabajador. Finalmente están en desacuerdo en aspectos relacionados con las oportunidades que le brinda el del trabajo para el desarrollo de habilidades especiales y con la afirmación relacionada con la necesidad de trabajar muy rápido.

Factores Relacionados con el cargo

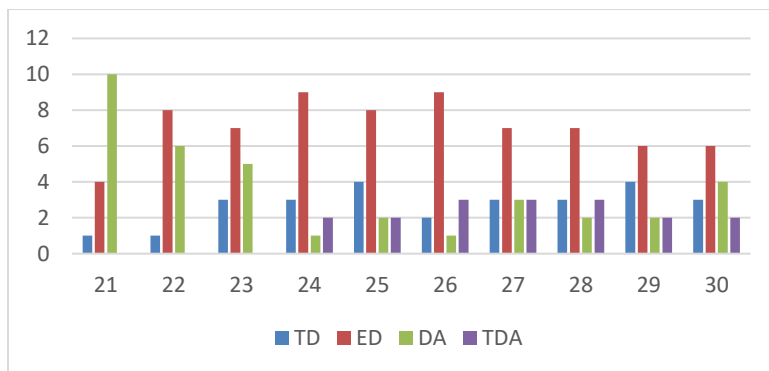


Fuente: Elaboración propia.

Para esta segunda gráfica, el personal encuestado manifestó en un 2% estar totalmente de acuerdo con aspectos relacionados a la falta de tiempo para el desarrollo de la actividad laboral, por otro lado manifestaron en un 75% estar de acuerdo en aspectos relacionados con la frecuencia en que se interrumpen el desarrollo de las actividades laborales, la necesidad de desarrollar la actividad laboral en horario externo al de trabajo, la sensación de fatiga por el nivel de trabajo, la lentitud en el desarrollo del trabajo porque intervienen personas de otros departamentos y la afirmación relacionada con el apoyo ante el bienestar y el equipo de trabajo.

Figura 4

Factores interpersonales



Fuente: Elaboración propia.

Como indica la gráfica anterior los encuestados están de acuerdo en aspectos relacionados con el nivel de apoyo por parte de supervisor, en desacuerdo con relación a aspectos

relacionados con el interés de los compañeros de trabajo hacia ellos mismos, de acuerdo con la presencia de riñas, o posibles problemas con las personas que comparte en el desarrollo de la actividad laboral.

Por otro lado, como segunda medida se planteó el establecer cómo los factores estresores identificados influyen en el bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS, los resultados se describen a continuación:

**Factores laborales:** Dentro de los aspectos laborales que se identifican como factores estresores, se encuentran principalmente los relacionados con el riesgo ergonómico, debido a que tienen que desarrollar acciones o posturas de manera repetitiva de igual forma se identifican cómo factores estresores la necesidad de desarrollar un trabajo de manera rápida esto por el nivel de exigencia para el cumplimiento de metas y objetivos que tiene la empresa.

**Factores Relacionados con el cargo:** Dentro de los aspectos relacionados con el cargo se evidencian como factores estresores, la falta de tiempo para el desarrollo de la actividad laboral, el nivel de interrupción que tienen para poder desarrollar la actividad laboral y la necesidad de desarrollar está en horario externo al de trabajo, el desarrollo de sentimientos como fatiga, lentitud, desmotivación, entre otros.

**Factores interpersonales:** Dentro de los aspectos relacionados con los factores interpersonales, que se identifican como factores estresores se evidencian la falta de apoyo por parte del supervisor, el desinterés por los compañeros hacia el trabajo que se desempeña, la presencia de riñas y posibles problemas con las personas que se comparten en la actividad laboral.

Finalmente, se planteó determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores en el desarrollo de su actividad y dentro de la jornada laboral, en donde se logro evidenciar que, debido a las características propias de la actividad laboral y la sumatoria de los factores laborales, relacionados con el cargo y los factores interpersonales, el estrés que manejan los trabajadores es de nivel medio, dado a que se identifican aspectos positivos como la autonomía, el aprecio del trabajo, la posibilidad de aprendizaje, entre otros.

Con base a los hallazgos se puede decir que existe concordancia entre la teoría de Chiang & Krausse, (2015) con lo expuesto por los autores, en los siguientes aspectos: con lo expuesto por Gallo, Gómez, Niño, y Ospina (2021) al manifestar que, los factores ambientales también contribuyen al desarrollo del estrés laboral, pues propician la aparición de enfermedades como gastritis, irritabilidad, tensión muscular, problemas digestivos, problemas de baja visión, entre otros.

Desde esta teoría también se plantean los aspectos organizacionales, en este sentido se establece concordancia con lo expuesto por Acosta, Arroyave, Botia, Buitrago, y Pacheco (2020) quienes lograron determinar que, los factores externos de la organización influyen en cada trabajador, por su parte Moreno, Obregón, Cantor, y Murgas (2020) describen que, es necesario el desarrollo de procesos diagnóstico para conocer la realidad del trabajador y los alcances de la empresa en este aspecto. Es por esto que, Leyton, Mendoza, Montealegre, Piñeres, y Vanegas. (2020) manifiestan que, la falta de calidad y bienestar laboral compromete el rendimiento laboral de este, disminuyendo los niveles de productividad de la empresa y afectado su crecimiento.

Adicionalmente, desde la teoría de Walton (1973) se establece concordancia con lo expuesto por Gómez, López, Martínez, Ruiz, y Velasco (2021) ya que, manifiestan que los factores que desarrollan el estrés están más relacionados con la falta de conciencia y conocimientos del tema por parte de los trabajadores, lo que impide la toma de acciones de prevención o mitigación. Adicionalmente, se establece concordancia con lo expuesto por Gálvez, Hernández, Navarrete, Velásquez, y Velásquez (2020) ya que estos manifiestan que, los niveles de estrés influyen negativamente en el empleado, tal como lo estipula Walton (1973)

Finalmente, desde la teoría de la motivación de Maslow, se identifican concordancia con lo expuesto por Rosales, Sánchez y Villalobos. (2020) quienes plantean que, las conductas de cada persona, determinan su respuesta ante el estrés, así como con lo expuesto por Champy, Ramírez, Cruz, Sanabria, y Campos (2019) quienes manifiestan que, los estados de ánimo de cada persona influyen en el desarrollo del estrés. Así como lo expuesto por Gil, Gómez, Pérez, Rojas y Triviño. (2021) quienes manifiestan que, es necesario que el trabajador conozca los beneficios de poseer una CVL óptima, que mejore su bienestar laboral.

El desarrollo del trabajo permite concluir que, los factores que promueven la generación del estrés en el ambiente laboral están relacionados con aspectos externos e internos, dentro de los externos se encuentran los factores familiares, sociales, personales o psicológicos propios del trabajador, que al final terminan influyendo en el desempeño laboral. Por otro lado, los factores internos están directamente relacionados con la organización, el desarrollo o no de procesos que propendan por la disminución de situaciones estresantes en el ámbito laboral.

Adicionalmente, se logró identificar que los factores guardan relación con la CVL, son principalmente los organizacionales, dado a que es la empresa la que debe poder garantizar las condiciones mínimas para que el trabajador goce de buena CVL, esto teniendo en cuenta que es el empleo o el pago remunerado el que facilita las condiciones de vida del trabajador y por ende, el mejoramiento de su CVL

Finalmente, se puede concluir que, los factores estresores que afectan al trabajador en su la calidad y bienestar laboral de los trabajadores, están relacionados con todas aquellas situaciones que desde el ámbito laboral o fuera de esta generen en el trabajador situaciones de estrés, desmotivación, enfermedad o posible riesgo, ya que cualquier situación que atente contra estos, sea personal, social, familiar, económica, laboral o incluso psicológica, deberá ser considerada por la organización, a fin de desarrollar acciones de mejoramiento o mitigación.

**Limitaciones.**

Como limitación se identificó en el desarrollo del estudio, que el número de participantes no corresponde a una muestra significativa, por ende, no puede tomarse como información científica para posibles estudios desarrollados a futuro y qué se desarrollan en el mismo campo de acción. Otra limitante, está relacionada con el tiempo para el desarrollo del cuestionario por parte de los trabajadores, debido a la modalidad de la labor que se desempeñan, al tratarse de vendedores de servicios y productos puerta a puerta, fue dispendioso el poder acceder a cada uno de ellos para que hicieran parte de la recolección de la información.

**Recomendaciones.**

Se recomienda a la empresa la implementación de programas o acciones que permitan el mejoramiento tanto de la CVL de los trabajadores, como de su bienestar laboral, teniendo en cuenta los hallazgos identificados en el estudio actual, tales como planes que permitan el mejoramiento de las relaciones interpersonales, que favorezcan el manejo del tiempo en cuanto al desarrollo de la actividad laboral dentro del horario establecido, además de implementar procesos de capacitación, ya que se identificó que uno de los factores positivos del estudio es la posibilidad que tiene el trabajador para desarrollar nuevas competencias.

### **Referencias bibliográficas**

- Gil, Gómez, Pérez, Rojas y Triviño. (2021) Concepciones sobre bienestar y calidad del 9  
vida laboral. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de  
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6532>
- Acosta, Arroyave, Botia, Buitrago, y Pacheco (2020) Factores externos que influyen en  
la percepción sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa  
Teleperformance Each Interaction Matters. Universidad Politécnico  
Grancolombiano. Recuperado de  
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2663>
- Areiza, Mosquera, y Corredor (2020) Calidad de vida laboral en trabajadores de mano  
de obra no calificada de la empresa J&C Ingeniería Vial S.A.S, Boyacá Enero -  
Junio 2020. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de  
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2804>
- Arteaga, Cifuentes, Herrera, y Samacal. (2020) Calidad de vida laboral: un estudio  
sobre el bienestar en la empresa Optimizar Salud S.A.S. Universidad  
Politécnico Grancolombiano. Recuperado de  
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2050>
- Bedoya Gómez M. A., Posada Isaza D., Quintero Gutiérrez M. C., & Zea Quintero J.  
D. (2017). FACTORES INFLUYENTES EN EL BIENESTAR DE LOS  
INDIVIDUOS EN UN CONTEXTO LABORAL. Revista Electrónica  
Psyconex, 8(12), 1-9. Recuperado a partir de:  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978>
- Bernal (2021). Qué es el bienestar laboral y porque es tan importante. doctoraki.com:  
[https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-  
y-por-que-es-tan-importante/](https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/)
- Castañeda, D (2020) Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los  
trabajadores en Colombia. Asuntos Legales. Recuperado de  
[https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-  
comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-  
2995082#:~:text=En%20Colombia%2C%20en%20el%20m%C3%A1s,un%20a  
lto](https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082#:~:text=En%20Colombia%2C%20en%20el%20m%C3%A1s,un%20a)
- Castañeda, Duque, González, y Muñoz. (2019) Prácticas empresariales que favorecen

- el bienestar y la calidad de vida laboral, en los trabajadores administrativos de 20 la empresa Arq Projet S.A.S del municipio de Santa Rosa de Cabal- Risaralda. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1561>
- Champy, Ramírez, Cruz, Sanabria, y Campos (2019) Una revisión documental sobre el estrés y su efecto en el bienestar de los trabajadores colombianos. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1967>
- Chiang, M; Riquelme, N; Gabriel, R y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia & trabajo, 20(63), 178-186. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiang, V. M., & Krausse, M. K. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales, 28. [%20nivel%20de%20estr%C3%A9s.](#)
- Colvin, M. & Rutland, F. (2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University.
- Corredor (2017). Influencia de la jornada laboral (JL) en la calidad de vida (CV) del trabajador y en la calidad de vida laboral (CVL). Unidadinvestigacion.usta.edu.co: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2877>
- Echeverri, Mejía, Molina, Noy y Rivera (2021) Como influye el bienestar y calidad de vida en el desempeño y rendimiento laboral en tiempos de pandemia en el banco BANCOMED. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6475>
- Gallo, Gómez, Niño, y Ospina (2021) El estrés laboral y su influencia en auxiliares de enfermería. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/3032>

- Gálvez, Hernández, Navarrete, Velásquez, y Velásquez (2020) Estrés laboral, un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del Banco Davivienda sucursal de Apartadó, Antioquia. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2604>
- Gómez, López, Martínez, Ruiz, y Velasco (2021) Factores que impactan la calidad de vida laboral en los funcionarios del Hospital Manuel Elkin Patarroyo. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6285>
- Larroque B, Brisson C y Blanchette C (1998). Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la réduction française des échelles de demande psychologique et de latitude décisionnelle du «Job Content Questionnaire» de Karasek. *Rev Epidemiol Santé Publique*; 46: 371-381
- Leyton, Mendoza, Montealegre, Piñeres, y Vanegas. (2020) Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2607>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Marulanda, Cicuariza, Cárdenas, Suaza, y Díaz. (2020) Bienestar y calidad de vida laboral. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1983>
- Moreno, Obregón, Cantor, y Murgas (2020) El bienestar laboral y la calidad de vida en los trabajadores de 25 a 30 años en el sector público y privado en Colombia. Universidad Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2122>
- Otzen, T. y Manterola C (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *int. j. morphol.*, 35(1):227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peiró, J y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Rosales, Sánchez y Villalobos. (2020) Factores asociados al estrés presente en funcionarios de servicio al cliente del banco Itaú en Bogotá. Universidad Politécnica Gran Colombiano. Recuperado de

<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2121>

Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018. Recuperado de

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sánchez (2013). Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones. Unisabana.edu.co:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/9788/Dayana%20Lorena%20S%C3%A1nchez%20Ortiz%20%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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>

Tamayo, M (2003) El proceso de investigación científica. Recuperado de

[http://books.google.com.co/books/about/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica.html?id=BhymmEqkkJwC&redir\\_esc=y](http://books.google.com.co/books/about/El_proceso_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica.html?id=BhymmEqkkJwC&redir_esc=y)

Toledo, N (2016) Población y muestra. Recuperado de

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63099>

Toro, J (2020) Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. Diario La República. Recuperado de

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Urzúa y Caqueo (2017). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Art06.pdf:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Velázquez García, Leticia, & Robles Rodríguez, Josefina (2013). Estructura y desempeño del sector de la construcción en México. El Cotidiano, (182),105-

116.[fecha de Consulta 22 de Mayo de 2022]. ISSN: 0186-1840. Disponible en<sup>23</sup>

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32529942011>

Walton, R. "Quality of working life: what is it?" en Sloan Management Review, 15(1), 11-21, 1973 Westreicher (18 de Julio, 2020). Calidad de vida.

Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>

**Anexos.**

Incluir la información que consideren relevante para ampliar la información 24  
contenida, como las pruebas utilizadas, el consentimiento informado, registro  
fotográfico, tablas y figuras, incluir datos en bruto, instrumentos de investigación y  
material adicional.

**Producto Multimedia:** Ubicar el link del producto desarrollado.

## Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

### Job Content Questionnaire

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Ciudad:** \_\_\_\_\_

Lea atentamente cada una de las afirmaciones y responda de acuerdo con las siguientes convenciones:

**TD:** Totalmente en desacuerdo, **ED:** En desacuerdo, **DA:** De acuerdo, **TDA:**

Totalmente en desacuerdo.

Ítem	TD	ED	DA	TDA
1. En mi trabajo tengo que aprender cosas nuevas				
2. En mi trabajo realizo muchas tareas repetitivas				
3. Mi trabajo requiere que sea creativo				
4. Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí Mismo				
5. Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación				
6. Tengo muy poca libertad para decidir cómo realizar mi Trabajo				
7. En mi trabajo puedo hacer muchas tareas distintas				
8. Tengo mucha influencia en lo que ocurre en mi trabajo				
9. En mi trabajo tengo la oportunidad de desarrollar habilidades especiales				
10. Mi trabajo requiere trabajar muy rápido				

11. Mi trabajo requiere trabajar muy duro				26
12. No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo				
13. Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo				

14. En mi trabajo no estoy sometido a situaciones conflictivas o problemáticas producidas por otros				
15. Mi trabajo requiere largos períodos de intensa concentración en lo que se hace				
16. Mis tareas son interrumpidas con frecuencia antes de poder terminarlas, teniendo que				
17. continuarlas más tarde				
18. Mi trabajo es muy ajetreado				
19. Mi trabajo se enlentece por retraso de otras personas o Departamentos				
20. Mi supervisor se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo				
21. Mi supervisor presta atención a lo que digo				
22. Tengo problemas con mi supervisor				
23. Mi supervisor colabora para que el trabajo se haga				
24. Mi supervisor consigue que la gente trabaje en equipo				
25. Las personas con las que trabajo son competentes en su Trabajo				
26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí				
27. Tengo problemas con las personas con las que trabajo				
28. Las personas con las que trabajo son agradables				
29. A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en Equipo				
30. Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga				

## **Anexo 2. Consentimiento informado**

### **INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** ESTRÉS LABORAL, SU INCIDENCIA Y RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA UNISER PLUS.

#### **Investigadores:**

ATEHORTÚA GALLEGO YESSICA COD. 100104398  
HERRERA DÍAZ SUSANA CAROLINA COD. 100206680  
ROJAS SEGURA DANILO COD. 1721026269  
ROMERO CÁRDENAS ROSA ESTER COD.  
100097525 VILLEGAS MUÑOZ LINA MARÍA COD.  
1711021067

#### **Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa UNISER PLUS. El objetivo general de el Plan de Mejora es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar laboral de los trabajadores de la empresa UNISER PLUS.

#### **Posibles beneficios**

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

### **Posibles riesgos**

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las

variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

### **Participación voluntaria / Retiro del estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C.

\_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada “ESTRÉS LABORAL, SU INCIDENCIA Y RELACIÓN CON EL BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

UNISER PLUS”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma

anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos<sup>31</sup>  
los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este  
consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_