

**SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

Autores

Torres Martínez Gina Patricia

Pérez Vega Genysis Sayed

Universidad Popular del Cesar

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Programa de Psicología

Valledupar - Cesar

2020

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de psicólogos

Autores

Torres Martínez Gina Patricia

Pérez Vega Genysis Sayed

Asesores

Rangel palomino Daniel Andrés

Palacios Paternina Irina Liceth

Universidad Popular del Cesar – Sede Sabanas

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Programa de Psicología

Trabajo de Grado 2020

Valledupar- cesar



Dedicatoria y agradecimientos

El presente trabajo investigativo se lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres; Ledy Martínez Tinoco, Yonis Torres Fuentes, con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. Erlinda Vega Mindiola y Algemirol Pérez Barahona por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos, nuestros asesores Luz Karine Jiménez, Doris Colina, Rangel palomino Daniel Andrés y Palacios Paternina Irina Liceth .Y a la Universidad Popular del Cesar. Por permitirnos realizar esta investigación en la institución.



TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	7
Introducción.....	9
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	11
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta de investigación.....	15
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivo específico.....	15
Justificación.....	16
Delimitación.....	17
Línea de investigación.....	17
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....	18
Antecedentes de la investigación.....	18
Marco teórico.....	29
Marco legal.....	40
Definición de términos básicos.....	52
Sistema de variables.....	53
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	54
Enfoque de la investigación.....	54
Tipo diseño y corte.....	54
Tipo de investigación.....	55
Población, muestra y muestreo.....	55

Técnica e instrumento de recolección de datos.....	56
Operacionalización de variables.....	57
Validez y confiabilidad del instrumento	58
Técnica de análisis de datos.....	59
Consideraciones éticas de la investigación.....	59
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
Presentación y análisis del resultado.....	61
Discusión de los resultados.....	68
Conclusión.....	72
Recomendaciones.....	74
Referencias bibliográficas.....	76
Anexos.....	82

LISTA DE TABLAS

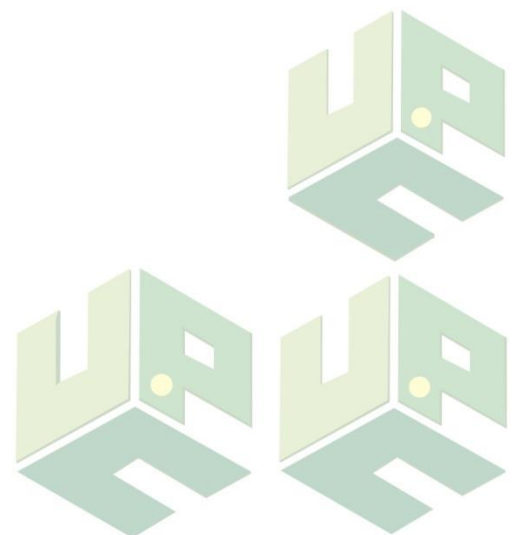
Tabla 1. Modelo de interacción entre demandas y control.....	34
Tabla 2. Definición de términos básicos.....	56
Tabla 3. Operacionalización de las variables.....	58

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica. 1 División por sexo.....	61
Gráfica 2. Resultados generales síntomas del estrés laboral.....	62
Gráfica 3. Resultados de la dimensión síntomas fisiológicos.....	63
Gráfica 4. Resultados de la dimensión síntomas del comportamiento social.....	65
Gráfica 5. Resultados de la dimensión síntomas intelectuales y laborales.....	66
Gráfica 6. Resultados de la dimensión síntomas psicoemocionales.....	67

Lista de anexos

Anexo1. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión 2010.....	82
Anexo 2 Interpretación de resultado.....	83
Anexo 3.Características psicométricas.....	85
Anexo 4. Instrucción para la aplicación y calificación.....	87
Anexo 5 Consentimiento informado.....	89



Resumen

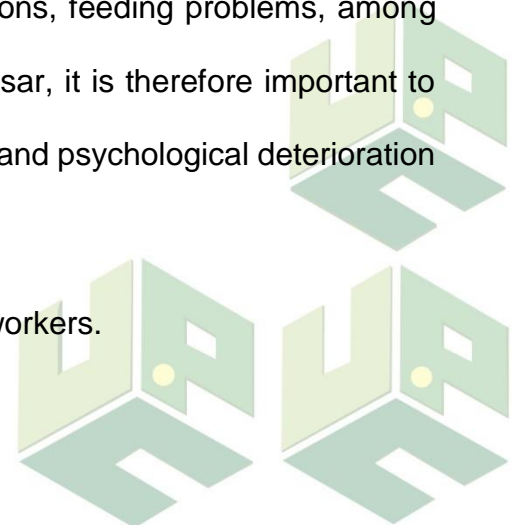
Síntomas del estrés se trata de la reacción física y mental ante un reto o cambio que afecta a nuestro trabajo y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta Maset en el (2015) .Esta investigación fue realizada en la Universidad Popular del Cesar de la ciudad de Valledupar dirigida al personal administrativo de la misma, teniendo como objetivo describir los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas, la metodología empleada es de tipo cuantitativa-descriptiva de diseño no experimental-trasversal. Se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés, revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010, consta de 31 ítems con 4 alternativas de respuestas. La población seleccionada; 80 personas de distintos sexos y edades, trabajadores del área administrativa de la Universidad Popular del Cesar, escogidos a través del tipo de muestreo no probabilístico intencional, la cual dio como resultado que el 77 % de la muestra está en un nivel muy bajo; el 14 % se encuentra nivel bajo; el 5% un nivel medio; 3% alto y 1% muy alto, lo cual sugiere que el 91% del personal administrativo no presenta los síntomas de estrés laboral. Finalmente como recomendación se debe desarrollar estrategia de promoción y prevención sobre el estrés laboral y los síntomas relacionado con esta, lo cual puede ocasionar trastornos psicológicos, relacionados con la ansiedad, estado de ánimo, adicciones, problemas de alimentación, entre otros; en los trabajadores de la Universidad Popular del Cesar, por esto es importante evitar futuros problemas que pueden ocasionar el deterioro físico, emocional y psicológico dentro de las organizaciones.

Palabras clave: Síntomas del estrés laboral y trabajadores administrativos.

Abstract

Symptoms of stress is about the physical and mental reaction to a challenge or change that affects our work and can trigger physiological signs and behavioral disturbances in Maset (2015). This research was conducted at the Popular University of Cesar in the city de Valledupar addressed to the administrative staff of the same, aiming to describe the symptoms of work stress in the administrative area workers, the methodology used is of a quantitative-descriptive type of non-experimental-transversal design. The questionnaire was used for stress assessment, revalidation, Ministry of Social Protection, Pontificia Universidad Javeriana, Sub-Center for Social Security and Professional Risks, 2010, consisting of 31 items with 4 alternative responses. The selected population; 80 people of different sexes and ages, workers in the administrative area of the Universidad Popular del Cesar, chosen through the intentional non-probability sampling type, which resulted in 77% of the sample being at a very low level; 14% is low; 5% an average level; 3% high and 1% very high, suggesting that 91% of administrative staff do not have symptoms of work stress. Finally, as a recommendation, a promotion and prevention strategy should be developed regarding work stress and the symptoms related to it, which can cause psychological disorders related to anxiety, mood, addictions, feeding problems, among others; In the workers of the Universidad Popular del Cesar, it is therefore important to avoid future problems that can cause physical, emotional and psychological deterioration within organizations.

Keywords: Symptoms of work stress and administrative workers.



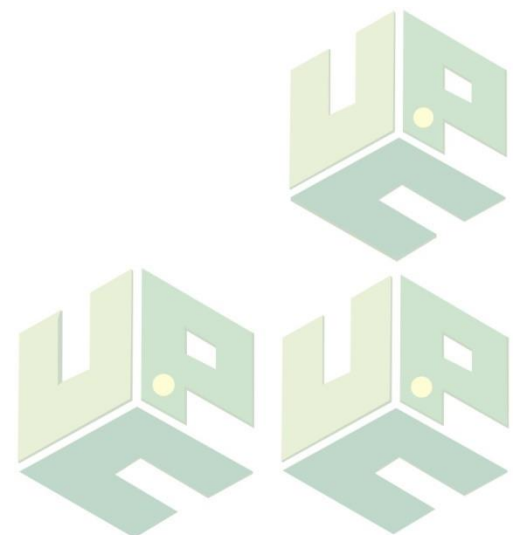
Introducción

Este trabajo de investigación aborda lo relacionado con el tema de estrés laboral y síntomas de estas, se pretende obtener información sobre el entorno laboral de los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar (UPC), especificándonos en los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales, intelectuales y laborales del estrés, causado por el trabajo y el estilo de vida del individuo. Este se caracteriza por un conjunto de síntomas característicos, es fundamental estudiar los ámbitos laborales, ya que, debido a los cambios constantes se ve afectado tanto en el ambiente laboral, personal y familiar influenciado en la conducta del trabajador, trayendo como consecuencia un deterioro en la calidad de su trabajo, de sus relaciones, y, por lo tanto, de su calidad de vida. Esta es una problemática de gran importancia que se ha identificado en los últimos tiempos, esta afecta la salud mental y física, generando posibles “síntomas emocionales como: apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, inseguridad, mal humor, dificultad para concentrarte y tomar decisiones, olvidos e Impaciencia; psicósomáticos: fatiga, problemas intestinales y/o estomacales, sudoración excesiva, hiperventilación, alteración del sueño, dolor de cabeza, mareos y náuseas, taquicardia, tensión muscular, contracturas y los problemas conductuales: abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco y otras sustancias), aumento de conductas violentas, problemas en las relaciones humanas tanto dentro como fuera del trabajo, ausentismo laboral y alimentación insana e irregular”. (Coduti, Gattas, Schmid, & Sarmiento, 2013). Estos son algunos de los síntomas que presentan los trabajadores dentro de la organización afectando su contexto laboral, personal y familiar, donde se

pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores.

Esta investigación fue realizada en la Universidad Popular del Cesar de la ciudad de Valledupar fue dirigida a los trabajadores del área administrativa tomando en cuenta la información sobre el entorno laboral. Es fundamental estudiar los ámbitos laborales, debido a los cambios constantes que se dan en el ambiente de trabajo, se ve influenciada la conducta del trabajador.

Formulando el interrogante; cuáles son los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar (UPC) de la ciudad de Valledupar. Se plantea como objetivo para responder a esta pregunta describir los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar.



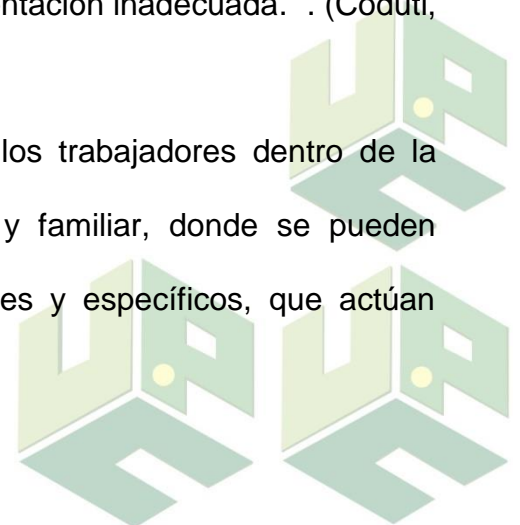
CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

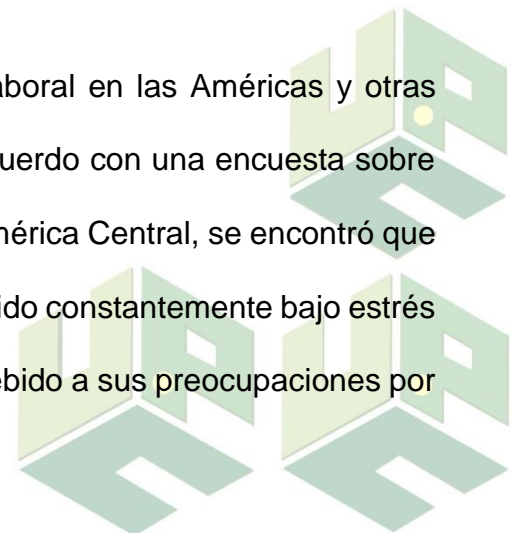
El estrés laboral es una problemática de gran importancia que se ha identificado en los últimos tiempos, como una de las variables que perjudica al individuo, a nivel laboral, personal y familiar, este puede afectar la salud mental y física, esto se debe a la elevada presión en el entorno laboral, a las excesivas horas de trabajo ya que ocasionada un alto grado de responsabilidad, causando mala relaciones laborales todas estas combinación de factores, generan posibles “síntomas emocionales como: apatía, tristeza, desmotivación, irritabilidad, inseguridad, mal humor, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, olvidos e impaciencia; también están los síntomas psicósomáticos podemos encontrar la fatiga, problemas intestinales y/o estomacales, sudoración excesiva, hiperventilación, alteración del sueño, dolor de cabeza, mareos, náuseas, taquicardia, tensión muscular, contracturas y los problemas Conductuales: nos encontramos con abuso de sustancias como es el café, alcohol, tabaco y otras sustancias, aumento de conductas violentas, problemas en las relaciones humanas tanto dentro como fuera del trabajo, ausentismo laboral y alimentación inadecuada.” . (Coduti, Gattas, Schmid, & Sarmiento, 2013).

Estos son algunos de los síntomas que presentan los trabajadores dentro de la organización afectando su contexto laboral, personal y familiar, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores.



Es muy importante conocer los síntomas de estrés laboral ya que generalmente no son muy notorios para los demás, esto hace que normalicemos los síntomas con excusas como es que ella es amargada, no le gusta relacionarse con sus compañero, siempre está con mala cara, y muchos subjetivos más, haciendo que se normalice estos síntomas mencionados, dejando que se acumulen en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en los trabajadores que padecen de estos síntomas ,algunas enfermedades son problemas presión arterial, infartos entre otras y no solo afecta la salud física ,sino también el comportamiento social, y la parte psicoemocionales. Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática ya que mucho saben que es el estrés pero desconocen los síntomas relacionado con estas, dejando así que se agraven generando enfermedades como las mencionadas es necesario realizar promoción y prevención en donde tomen medidas preventivas como practicar hábitos de estilo saludables, como hacer ejercicio en la jornada laboral, estiramiento, relajación, manejo de respiración, pausas activas, comer saludable con los trabajadores del área administrativa de la Universidad Popular del Cesar (UPC) para evitar los síntomas que esta genera y así saber enfrentar situaciones de estrés laboral de una manera más saludable posible.

La OIT (2016) realizados estudios sobre el estrés laboral en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.



De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral constituye un serio problema a nivel social y económico, ya que perjudica la salud del trabajador y disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos competitivas. Esto se traduce en un impacto económica que se estima puede causar pérdidas de entre el 0.5% y el 3.5% del PIB de los países. (Milenio, 2015)

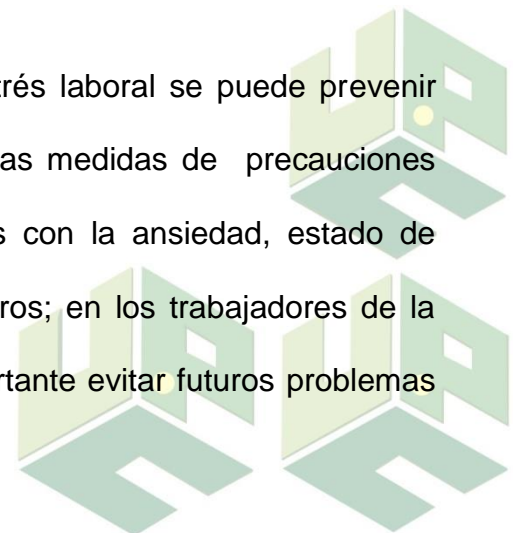
Así mismo el Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia indica que el 40% de la población activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, ha sufrido un trastorno psiquiátrico asociado al estrés que afecta el bienestar de las personas y la productividad de la compañía, se estiman que uno de cada 5 empleados padece estrés y fatiga en el país, lo que afecta a sí mismo el rendimiento y la efectividad de las empresas.(RCN, 2017)

La Universidad Popular del Cesar (UPC) se encuentra en un proceso transitorio administrativo y gubernamental, debido a la acreditación por alta calidad institucional y académica, a causa de que algunos programas de la UPC no cumplen con las condiciones de calidad, se enfrenta a un proceso de acreditación, modificación de su normatividad, es decir; estatutos generales, estructura orgánica, reglamento estudiantil y evaluación docente, puesto que es uno de los requisitos para la acreditación institucional por alta calidad, todo esto requiere dedicación de la parte administrativa, generando mayor carga laboral para los trabajadores. A su vez la universidad está pasando por la época electoral donde a través del ejercicio del voto los diferentes estamentos (estudiantes, profesores, área administrativa) elegirán al nuevo rector en propiedad lo que implica un nuevo gobierno (nuevas formas de liderazgo, gerencial, nuevos estamentos, nuevas políticas institucionales), el paro estudiantil ha ocasionado

anormalidad en el calendario académico del semestre en curso, lo que significa más trabajos a los empleados del área administrativa. Según la investigación de McGrath (Citado por Cardona, Ramón y Zapata, 2013). “El estrés laboral es un desequilibrio entre las demandas del individuo y su capacidad de dar respuesta a ellas”.

Debido a este cambio deja como consecuencias mayor carga laboral, trayendo como consecuencia la dificultad en las relaciones con sus compañeros de trabajo, disminuyendo el trabajo en equipo, la capacidad para buscar soluciones conjuntamente, el aumento de los requisitos de aprendizaje de nuevas destrezas, necesidad de adaptar nuevas formas de trabajar, presiones por un aumento en la calidad del trabajo, todos estos factores ocasionan un desgaste físico y mental, trayendo como consecuencia, síntomas de estrés laboral como: Dolores de cabeza intensos y constantes, dolores estomacales como gastritis y colitis, enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño y dificultad para concentrarse, mal humor, bajo estado de ánimo, depresión y/o ansiedad. Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, y evitar que se genere síntomas de estrés laboral pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

A través de la promoción y prevención sobre el estrés laboral se puede prevenir síntomas relacionados con esta, lo cual si no se toman las medidas de precauciones pueden ocasionar trastornos psicológicos, relacionados con la ansiedad, estado de ánimo, adicciones, problemas de alimentación, entre otros; en los trabajadores de la Universidad Popular del Cesar (UPC), por esto es importante evitar futuros problemas



que pueden ocasionar el deterioro físico, emocional y psicológico dentro de las organizaciones.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar?

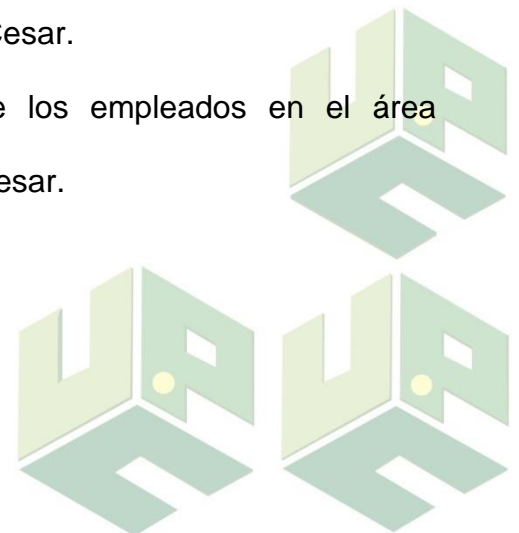
Objetivos

Objetivo General:

- ❖ Describir los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar

Objetivos específicos:

- ❖ Categorizar sociodemográfica por género la población de los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar
- ❖ Identificar los Síntomas fisiológicos y de comportamiento social presente en los empleados en el área administrativa de la Universidad Popular del Cesar.
- ❖ Conocer los síntomas intelectuales y laborales de los empleados del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar.
- ❖ Clasificar los Síntomas psicoemocionales de los empleados en el área administrativas de la Universidad Popular del Cesar.



Justificación

Este proyecto busca conocer cuáles son los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar (UPC) la investigación pretende obtener información sobre el entorno laboral de los empleados de esta entidad, especificándonos en los síntomas fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales, intelectuales y laborales del estrés, causado por el trabajo y el estilo de vida del individuo. Es fundamental estudiar los ámbitos laborales, ya que, debido a los cambios constantes se ve afectado tanto en el ambiente laboral, personal y familiar influenciado en la conducta del trabajador.

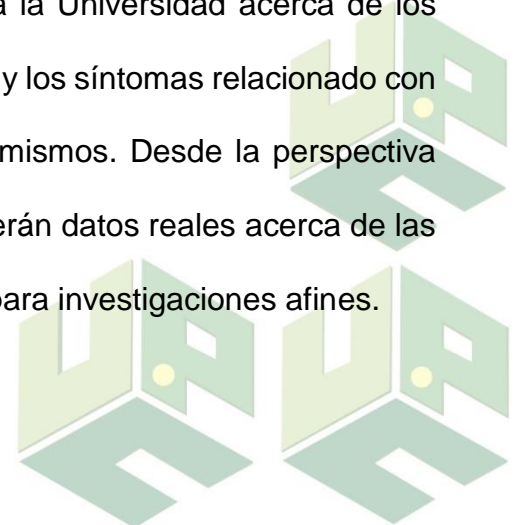
El presente estudio es de suma importancia para la Universidad Popular del Cesar (UPC), porque puede ofrecer orientación a tomar mayor conciencia a los trabajadores, sobre los síntomas que genera el estrés laboral y de factores que podrían estar afectando la vida de estos, dado que el agotamiento físico y psicoemocionales puede incrementar el ausentismo y desinterés en trabajo perjudicando la productividad, se pretende que esta investigación ayude a los trabajadores a mejorar las condiciones física y mentales del individuo a nivel laboral, personal y familiar. Los motivos que llevaron a investigar sobre esta temática en particular son los constantes problemas que pueden llegar a causar los síntomas de estrés laboral para los trabajadores, afectando la convivencia con otras personas, generando conflictos entre sus compañeros, debido a que ocasiona problemas en su comportamiento, estado físico y psicoemocional. Es necesario analizar y orientar de manera adecuada los trabajadores para que tengan una

buenas salud, pero si esta se ve afectada puede generar malestar en los trabajadores; el estrés es unos de los factores que influye en la vida del ser humano, provocando agotamiento físico y mental dentro de la organización por eso es fundamental que las empresas tengan un seguimiento psicológico de cada uno de sus trabajadores ya que de esta manera se podrían prevenir las consecuencias que ocasiona los síntomas de estrés, es importante realizar charlas sobre la temática, talleres de estrategias de afrontamiento, pausas activas dentro de la jornada laboral, para así minimizar o evitar que aparezca síntomas de estrés laboral , ya que es primordial tener una buena salud mental para ayudar al desarrollo integral del trabajador de manera satisfactoria; en los procesos personales, interpersonales e institucionales en el área administrativa de la Universidad Popular del Cesar.

Delimitación

Esta investigación se llevará a cabo. En Colombia ciudad Valledupar (Cesar), en el transcurso del años 2019 en la Universidad Popular del Cesar, ubicado en el barrio Sabana, teniendo como población de estudio a los trabajadores del área administrativa, partiendo desde la línea de investigación psicología y las organizaciones.

Por otro lado, la investigación proveerá información a la Universidad acerca de los problemas del estrés laboral que poseen los trabajadores y los síntomas relacionado con esta; la podrá ser utilizada en pro del bienestar de los mismos. Desde la perspectiva metodológica se aplicará test validados, los cuales ofrecerán datos reales acerca de las variables estudiadas, al igual que sirva como referencia para investigaciones afines.



Línea de investigación

El presente trabajo responde a la línea de investigación psicología y las organizaciones debido a que el tema, es síntomas del estrés laboral que genera riesgos psicosociales en los empleados de la Universidad Popular del Cesar (UPC), que puede ser un factor que ocasiona bajo rendimiento en la realización de las actividades y el cumplimiento de metas de la organización, este trabajo es de tipo cuantitativo con alcance descriptivo.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

Antecedentes de la investigación

Entre los antecedentes relacionados con los síntomas del estrés laboral se encuentran varias investigaciones entre las que se destacan las siguientes:

Como primera medida se resalta la investigación denominada. Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. García, González, Aldrete, Acosta y León (2014). Universidad Central del Ecuador. Quito-Ecuador, tuvo como objetivo analizar la relación de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), con los síntomas del estrés en el personal administrativo de una universidad pública. La metodología empleada en este trabajo fue un diseño correspondiente con el paradigma cuantitativo, transversal, analítico y relacional, del análisis descriptivo, la muestra fue de 447 trabajadores, 59.3% mujeres y 40.7% hombres; promedio de edad es 46 años. Tiempo promedio en el cargo es 18 años. Se aplicó cuestionarios: "CVT-GOHISALO" y "evaluación de síntomas de estrés". De los resultados se pudo

evidenciar que el 76% de los trabajadores administrativos advierte la presencia de los síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto. A su vez los síntomas de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales presentaron niveles bajos de estrés. No hay presencia de trastornos mentales o psicoemocionales. Más de la mitad de la población estudiada estaría en vulnerabilidad al riesgo del desequilibrio en la CVT; la tercera parte de la población estudiada obtuvo una alta satisfacción en el trabajo.

Esta investigación se relaciona con este trabajo debido a que fue realizada en una universidad pública, también tienen unas de las variables de esta investigación como son los síntomas del estrés en el personal administrativo lo cual se asemeja al tipo de población y al enfoque cuantitativo, la diferencia es que de tipo correlacional y este trabajo es descriptivo, la aplicación de la muestra y el cuestionario.

En segundo lugar, la investigación denominada. El mobbing y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. Lara y Pando. (2014). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador, el objetivo del estudio fue identificar la presencia e intensidad de la violencia psicológica, el acoso laboral, los factores sociodemográficos laborales como: género, edad, estado civil, tiempo de dedicación y nivel de formación; y, establecer la relación con los niveles de estrés en docentes universitarios del sector público. Este estudio es de tipo relacional, con corte transversal, aplicado a una muestra aleatoria simple conformada por 187 docentes de las seis facultades que forman parte del área de las ciencias de la vida, con nombramiento definitivo y al menos 1 año de antigüedad en la Institución, con tiempo de dedicación completo, medio tiempo y tiempo parcial principales de esta entidad. Se aplicó el Inventario de violencia y acoso

psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), el inventario de síntomas de Estrés (ISE) y la encuesta de Factores Socio-demográficos Laborales (ESOLA). Los resultados: un 87,2% de los investigados (163 docentes) manifiesta presencia de violencia psicológica; el 91,9% (172 docentes) indica que la intensidad de la violencia psicológica es baja y nula; sobre el Acoso Psicológico (mobbing) 183 docentes (97,8%) sostienen que es nulo o bajo; 4 docentes (2,2%), que es medio y alto; sobre los niveles de estrés, 185 docentes (98,9%) indicaron que el nivel es bajo, 2 docentes (1,1%), que es medio; los síntomas más frecuentes son: dolores de cuello o espalda, explosiones de coraje, fatiga y gastritis.

Esta investigación está relacionada con una de nuestra variable que son síntomas de estrés, también fue realizada en una universidad pública, pero tiene una diferencia, en la población su aplicación fue a los profesores y nuestro trabajo se dirigieron a los trabajadores del área administrativo.

Por otra parte, la investigación titulada. La sobrecarga laboral y su relación con la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios de las administraciones zonales del municipio de Quito. Barros. (2015). Universidad Internacional SEK. Quito, el objetivo de este trabajo fue determinar si existe una relación directa entre la sobrecarga laboral y la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios de las administraciones zonales del municipio. Esta investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo exploratorio. Los participantes fueron 93 funcionarios de las administraciones zonales Calderón, la Delicia y Eugenio Espejo del Municipio de Quito, utilizaron Nasa como instrumento para evaluar la sobrecarga laboral y el inventario de síntomas de estrés como test de evaluación de la presencia de síntomas de estrés. Concluyéndose que el 96,8% de la población investigada se encuentra sometida a una sobrecarga laboral alta, donde

predomina como causa de la misma la exigencia mental en un 71% y la exigencia de rendimiento en un 54%, el 90,3% de la población presento síntomas de estrés, pero en un nivel bajo, lo que corrobora a comprobar la hipótesis planteada, además los síntomas más representativos de estrés laboral en la población investigada son depresión corresponderían al 21. 5%, resequedad de la boca, el 15. 1%.

Este estudio tiene relación con la investigación planteada en unas de las variables como son síntomas de estrés laboral y es de enfoque cuantitativo y unas de las diferencia de tipo exploratorio, va dirigido a diferente población (funcionarios de las administraciones zonales del municipio de Quito) y utilizaron diferente instrumento (inventario de síntomas de estrés) para la presentación de síntomas de estrés.

Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. Pando, Gascón, Varillas y Aranda. (2019). Revista Ciencia UNEMI. Perú, el objetivo de la investigación es determinar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. Realizó un estudio transversal, descriptivo, con una muestra de población económicamente activa de 542 trabajadores peruanos, todos pertenecientes a la economía formal con diversos tipos de puestos de trabajo. Utilizaron el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Silva, 2006). Dieron como resultado que los factores psicosociales con mayor exposición negativa fueron las “Exigencias Laborales”, el “Contenido y características de la tarea” y la “Carga de Trabajo”. Los siete factores psicosociales estudiados fueron consistentemente factor de riesgo para los síntomas fisiológicos e intelectuales; en ningún caso se mostraron como factor de riesgo para los síntomas psicoemocionales del

estrés, y para los síntomas comportamentales solo el factor de “Papel laboral y desarrollo de la carrera” calificó como factor: de riesgo.

La relación que existe es que esta investigación estudia una de las variables que es síntomas de estrés, es de tipo transversal, descriptivo, tiene una diferencia y es que utilizaron el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo y su población también es diferente se dirigió a funcionarios de las administraciones zonales del municipio de Quito y el nuestro va dirigido a los trabajadores del área administrativa.

Prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano, 2014. Giraldo. (2014). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia, el objetivo de esta investigación era determinar la prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano. Realizó un estudio de corte transversal, a 234 servidores públicos de una entidad del estado colombiano, utilizaron una ficha de datos sociodemográficos, el cuestionario de síntomas de estrés de la batería de riesgos psicosociales Ministerio de Protección Social y el SF 36 en su versión validada en Colombia. En los resultados se encontró que entre la escala de estrés con las dimensiones de calidad de vida y las subescalas de funcionamiento físico y subescala de salud mental no se encontraron diferencias significativas ($p > 0.05$), se encontró tendencia entre el menor nivel de estrés (muy bajo) y los otros niveles de estrés con mayor calidad de vida en las dimensiones de rol físico, muestra diferencias significativas en salud mental ($p = 0.097$). Los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés, son fundamentalmente alto, en síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, síntomas intelectuales y psicoemocionales. En cuanto a calidad de vida

encontramos en la evaluación de la escala todas las dimensiones presentaron puntajes promedio mayores de 50, excepto en funcionamiento físico. Las dimensiones con promedios mayores de 80 fueron: dolor corporal, rol emocional, salud mental y funcionamiento social.

La relación de esta investigación con la nuestra es que ambas pertenecen a un enfoque cuantitativo, transversal, estudian una de la variable de este trabajo, síntomas de estrés y utilizaron el mismo instrumento, cuestionario de síntomas de estrés y una de las diferencias es de tipo correlacional y va dirigido a una población de servidores públicos la cual es diferente de esta investigación.

Del mismo modo en la investigación síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. Ospina. (2016). Universidad Católica de Colombia. Bogotá, el objetivo de la presente investigación fue identificar y comparar los síntomas y niveles de estrés característicos de la población estudiantil femenina y masculina en la institución, y las estrategias de afrontamiento adoptadas por dicha población tanto en su formación militar como académica. El estudio que se llevó a cabo es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y comparativo. Los participantes fueron 261 estudiantes que estuvieron matriculados en dicha institución, 43 mujeres y 218 hombres con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años, que fueron dados de alta para adelantar sus estudios superiores en esta institución, con condiciones adecuadas, tanto de salud física como psicológica, y que no presentaban ningún tipo de antecedente judicial o administrativo. Como instrumentos se utilizaron: el Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión (Villalobos, 2010) y la escala de estilos y

estrategias de afrontamiento (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009). Los resultados de la aplicación demuestran que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los dos sexos en las variables estudiadas y que tanto los niveles de estrés como las estrategias de afrontamiento a este son similares para ambos sexos en todas las carreras y semestres.

Esta monografía tiene una relación con esta investigación en unas de las variables; síntomas de estrés, en el sector universitario, además con un enfoque cuantitativo y se utilizó el mismo cuestionario evaluación del estrés, tercera versión y la diferencia es que es un estudio de tipo correlacional y la población en la que se realizó.

Síntomas de estrés laboral y trabajo por turnos en trabajadores de la salud en una institución de tercer nivel en Medellín, Colombia: un estudio transversal. Vásquez, Palacio, Gómez y Romero. (2016). Revista CES Psicología. Medellín, Colombia, el objetivo de este estudio es la relación entre el trabajo por turnos actual y los síntomas de estrés relacionados con el trabajo entre los trabajadores de la salud de un entorno clínico en Medellín. Utilizo un estudio transversal, con un total de 50,5% de los participantes que llevo a cabo actividades de trabajo en turnos rotativos y 49,5% trabajaban sólo durante el día. La mayoría de los profesionales que completaron la encuesta eran enfermeras y personal administrativo. Los participantes completaron información demográfica ocupacional y acerca de su estilo de vida, y un instrumento de auto-reporte sobre síntomas de estrés relacionado con el trabajo. Resultados: La muestra del estudio consistió de 160 (80%) mujeres y 40 (20%) hombres. En general, no se observaron diferencias significativas en los síntomas emocionales, fisiológicos, de comportamiento social, intelectual y ocupacional en los trabajadores por turnos en comparación con los

trabajadores diurnos. En un análisis estratificado, en el grupo de enfermeras y auxiliares de enfermería, quienes realizaban trabajo por turnos se observaron significativamente menores síntomas fisiológicos y emocionales y mayores síntomas psicoemocionales que los trabajadores de día.

La relación que existe en este estudio con el planteado anteriormente es que va dirigido una de las variables, síntomas de estrés y es de enfoque cuantitativo transversal y algunas de las diferencias es que va dirigida a una entidad diferente (institución de tercer nivel), población (trabajadores de la salud) y utilizaron diferente instrumento, auto-reporte sobre síntomas de estrés relacionado con el trabajo.

Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia, Sarsosa, Charria. (2017). Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia. Su objetivo es Identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia. La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. Se aplicó un cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos; el resultados del personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Concluyendo que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones

18 laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

La diferencia de este análisis es que se realizó a una entidad diferente, instituciones de salud nivel III, una población distinta, personal asistencial y la relación que existe es de enfoque cuantitativo y un estudio de tipo descriptivo de corte transversal y utilizaron el mismo instrumento que esta investigación, cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.

Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia. Orozco. (2017). Corporación Universitaria Minuto de Dios- Sede Bello. Bello, Antioquia. El objetivo de la presente investigación fue caracterizar la presencia de los síntomas del estrés laboral, síndrome de burnout en el personal de la sección textil en un hipermercado ubicado en el municipio de Medellín. Realizó un estudio descriptivo de corte transversal no experimental, con una muestra conformada por 25 mujeres auxiliares de venta que aceptaron participar voluntariamente. Para la recolección de datos se emplearon el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual consta de tres sub escalas: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El análisis del resultado se recolecto en Microsoft Excel elaborando una base de datos con las variables de caracterización de la muestra y las variables de análisis definidas por el cuestionario MBI. La prevalencia general calculada para el síndrome de burnout y sus tres dimensiones fue de: 8% para la escala de agotamiento emocional, 8% para la escala de despersonalización, 76% para la escala de baja realización personal, y una prevalencia

general calculada de 0% que indica que en la muestra no se presenta cuadro de síndrome de burnout.

Este estudio tiene relación con la investigación planteada anteriormente en una de las variables, síntomas del estrés laboral, además realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal no experimental y la diferencia de este trabajo con la investigación anterior es que emplearon el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y va dirigido a una población diferente, empleados de un hipermercado.

Estrés laboral en docentes de instituciones educativas públicas del Departamento del Cesar en Colombia. Alario. (2018). Universidad metropolitana de educación, ciencia y tecnología. Panamá, El objetivo de esta investigación fue determinar el estrés laboral que presentan los docentes de la institución educativa Rafael Uribe Uribe, Departamento del Cesar. La investigación tuvo un enfoque positivista y cuantitativo, siendo a su vez, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transaccional, utilizando como población una muestra intencional conformada por los 54 docentes que laboran en la Institución Educativa Rafael Uribe Uribe del Corregimiento de Media Luna, Municipio de San Diego, en el Departamento del Cesar. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario con 30 preguntas aplicadas a la muestra, conformadas por reactivos de selección múltiple. Los resultados obtenidos revelan que los tipos de estrés laboral y los factores del estrés laboral, se presentan con un alto impacto por lo tanto, el estrés laboral que está presente en los docentes es de alto riesgo. Las recomendaciones principales son evitar la carga de trabajo, a nivel físico o psíquico.

Esta monografía tiene una relación con esta investigación ya que es estudia unas de las variables estrés laboral, además es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con

un diseño no experimental transversal y una de la diferencia es que va dirigido a una población distinta, docentes y a una entidad diferente, instituciones educativas públicas.

Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana seccional Cesar. García. (2017). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Valledupar, Colombia. Este proyecto de investigación tiene como objetivo identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar; la investigación es de tipo descriptiva con un diseño de corte transversal, la población está compuesta por 52 trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional-Cesar, Valledupar; Las fuentes de estrés en los trabajadores administrativos varían en función de los diferentes cargos que desempeña la persona, en su orden de importancia manifestaron que los estresores son los siguientes: atención al público, procesos administrativos largos, deficiencias en la coordinación de las actividades y por último las responsabilidades propias del cargo. Este estrés que produce las actividades del cargo, tiene una relación relacionadas que el 48% de los trabajadores le produce angustia la dificultad para desarrollar las destrezas y habilidades.

La relación de esta investigación con el planteado anteriormente es de tipo descriptiva con un diseño de corte transversal, estudia una de las variables estrés laboral y va dirigido a la misma población personal administrativa, aun que va dirigido a una diferente entidad, la Cruz Roja.

Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. Acosta, Jiménez, Guillermo, Redondo. (2019). Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. El propósito de este trabajo es analizar la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación de desempeño de los

docentes. En el contexto nacional y regional. Realizó un estudio cuantitativo, correlacional, de alcance transversal; la población está constituida por los 47 docentes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Se utilizó un muestreo no probabilístico sujetos voluntarios; el 40% fueron mujeres y 60% hombres, el 43% de la población total tiene menos de 42 años y solo 19% de los docentes tiene más de 60 años, Se utilizó una encuesta sociodemográfica del anexo técnico de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la protección social muestra que el 45% de la población presenta niveles de estrés entre alto y muy Alto, el 40% se encuentran con niveles muy bajo y bajo y 15% con un estrés medio. Significa que el bienestar laboral de buena parte de los docentes se ve alterado por respuestas de estrés fisiológicas, cognitivas, afectivas, sociales y emocionales. Este hallazgo implica la urgencia, a nivel institucional, de realizar el proceso de evaluación y vigilancia sobre el riesgo psicosocial, según lo determina la Resolución 2646 de 2008.

La relación que existe en el trabajo planteado anterior mente con esta monografía es que estudia una de las variables, estrés laboral, es de un enfoque cuantitativo y va dirigido a una entidad igual a esta investigación a una universidad, aunque la realizo en una población distinta a docentes y es de tipo correlacional diferente a esta investigación (descriptiva).

Marco teórico

Estrés y síntomas

El referente histórico del estrés laboral se remonta en los años 30, por el estudiante de medicina en la Universidad de Praga Hans Selye hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la

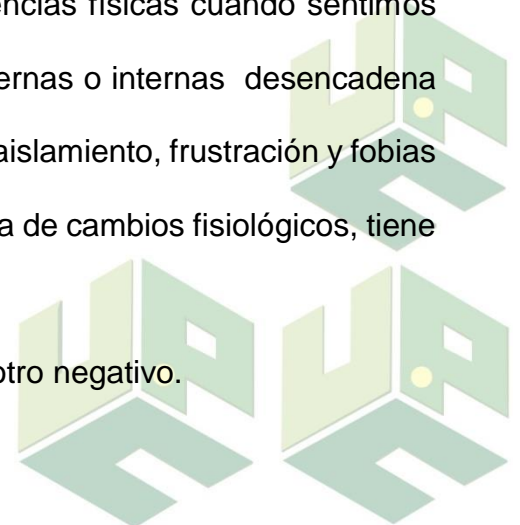
enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: Cansancio, pérdida del apetito, de peso y astenia, entre otras. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo. (El telégrafo, 2011).

En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, como síndrome general de adaptación. Este comprende tres etapas: Alarma de reacción, adaptación y agotamiento. (El telégrafo 2011),

“Estrés es el conjunto de procesos y respuestas neuroendocrinas, inmunológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que significan una demanda de adaptación mayor que lo habitual para el organismo, y/o son percibidas por el individuo como amenaza o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica” (Trucco, 2002).

El estrés es el resultado de todo lo que vivimos diariamente en nuestro trabajo, hogar, u otras situaciones que no son ajenas al acontecer humano, pero este trae consigo unas consecuencias que pueden ser emocionales o físicas, y en algunos casos las dos, hablamos de lo emocional cuando el resultado se refleja en tristeza, rabia, ira, intolerancia, entre otras, y nos referimos a las consecuencias físicas cuando sentimos cansancio, agotamiento. Es por esto que situaciones externas o internas desencadena en las persona un desequilibrio psicoemocionales como: aislamiento, frustración y fobias ya que el estrés es un estado de tensión que se acompaña de cambios fisiológicos, tiene efectos perjudiciales para la salud.

(Ariel, 2012) plantea dos tipo de estrés uno positivo y otro negativo.



El distrés: Es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades como la creatividad, la concentración nos hace sentir más seguros y confiados de poder hacer cualquier cosa. (Arias, 2012).

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente podemos concluir que distrés y el eustrés son dos términos que van asociados al estrés en donde; el distrés es un estado mental que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga laboral diaria que resulta sienta con malestar que nos afectan individual a nivel personal, en el trabajo y en la familia. Ya que se siente agobiado y se le dificulta concentrarse. El eustrés es un estado mental, pero este favorece al individuo para facilitar las diversas actividades que debe realizar diariamente y esto le genera mayor concentración, comodidad y confianza para realizar sus actividades de forma más fácil y exhaustiva para dar mejores resultados.

“El estrés se considera como el proceso o reflejo que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento complejo en el cual se encuentra como amenazante o desbordante de sus recursos”. (Pérez, García, García G, Ortiz, & Centelles, 2014).

Por eso podemos concluir que el estrés termina siendo todo ese resultado de situaciones que enfrenta el individuo diariamente, como los acontecimientos negativos que nos afectan, a la persona provoca problemas en la salud física y mental dificultando su comportamiento y sus relaciones con sus compañeros.

El estrés es como una señal de alarma, una reacción de nuestro cuerpo ante una amenaza o una demanda excesiva de lo que emprendemos. El cuerpo aumenta la capacidad respiratoria, las pupilas se dilatan, se aceleran los latidos del corazón y libera

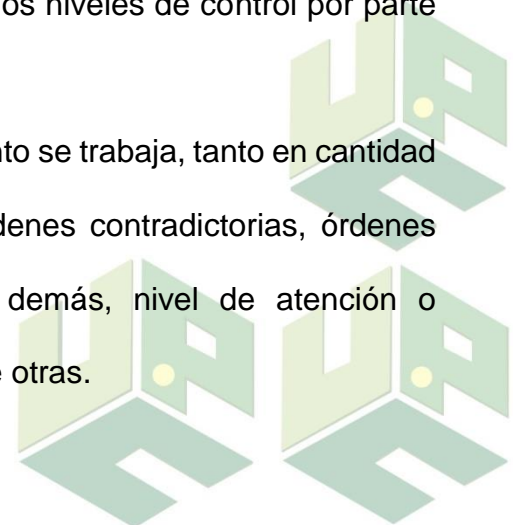
azúcar para utilizar los músculos y así responder a la nueva exigencia o amenaza.
(Kirschbaum, 2019)

El tiempo avanza, por esa razón exige cambios en las personas y para los trabajadores de la Universidad Popular del Cesar no es la excepción, estos se deben someter a cambios constante mente, como por ejemplo; hay cambios en la rectoría y miembros del consejo superior universitario, lo cual genera un cambio en el actuar de la universidad, porque si bien es cierto su misión y visión no cambian, la forma o método para cumplirlos de acuerdo a cada autoridad administrativa tiene otras estrategias a las cuales se deben adaptar los trabajadores de la universidad. Es por esto que aumenta la capacidad respiratoria por el aumento o cambio de estrategias, las pupilas se dilatan por exceso de trabajo, se aceleran los latidos del corazón por el consumo de bebidas energizantes, para así poder responder a la nuevos cambios que requieren mayor exigencia en el trabajador y todo esto se refleja en su rendimiento laboral que generalmente no es positivo

Modelo de interacción entre demandas y control

Propuesto por Karasek (1979) basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador.

La dimensión de demandas laborales se refiere a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas entre otras.



La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.

- La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.
- El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

Se han realizado numerosos estudios (Collins, Karasek y Costas, 2005) que relacionan las altas demandas laborales y el bajo control por parte del trabajador con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos músculo esqueléticos (sobre todo en las extremidades superiores).

Tabla 1. Modelo de interacción entre demandas y control

		DEMANDAS	
		-	+
CONTROL	+	RELAJACIÓN	ACTIVO
	-	PASIVO	ALTO ESTRÉS

Tabla 1. Modelo de interacción entre demandas y control. (Collins, Karasek y Costas, 2005)

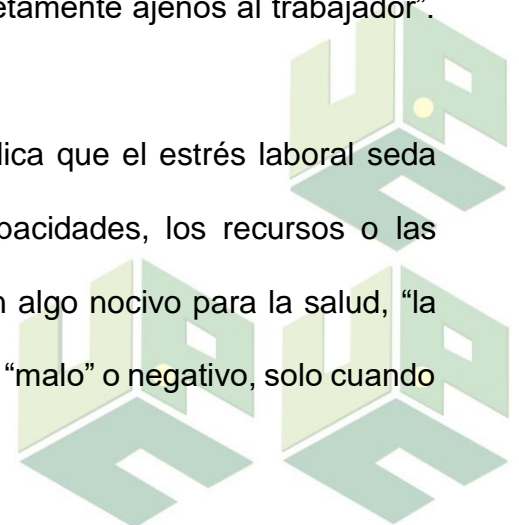
Como observamos en la tabla 1 para que se produzca una situación de estrés se tienen que dar al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control. Tal como se refleja en el cuadro, las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad. En esta situación, el trabajo supone un reto que

proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo. De hecho, proporciona un alto grado de motivación, que disminuye conforme baja el control sobre la actividad, fomentando un comportamiento activo o pasivo frente al trabajo. Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral.

Estrés laboral

El estrés es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando superan los recursos personales frente a situaciones que demanda mucho trabajo y exige un esfuerzo de adaptación dentro de las organizaciones. “El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador”. (Prevecon, 2018).

Según Posada. (2011) citado por Orozco. (2017). Indica que el estrés laboral se da cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador debido a eso se convierte en algo nocivo para la salud, “la exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o negativo, solo cuando



las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo”.

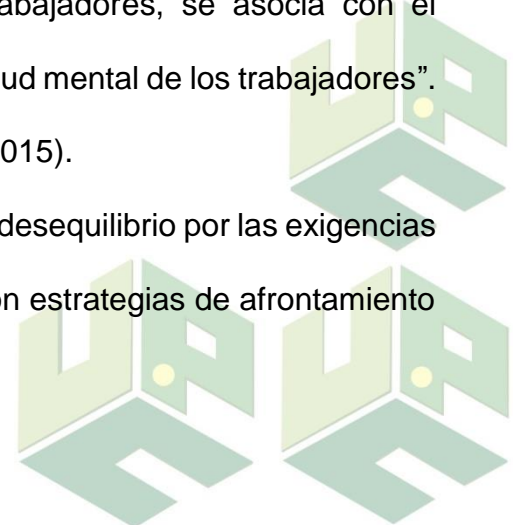
Debido al estrés laboral las personas se ven afectadas a nivel personal, laboral y familiar provocando dificultades para concentrarse y bajo rendimiento en el trabajo. “El estrés laboral es un fenómeno personal y social con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar al bienestar físico y psicológico; y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional”. (Cardona & Montoya, 2013).

Moreno y Báez (2010) citado por Osorio y Cárdenas (2016), define el estrés laboral “como factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo”. De modo que el estrés laboral ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. A demás afectan a las personas que están en su entorno laboral y familiar.

“El estrés laboral es resultado del desequilibrio entre las exigencias de la práctica profesional y la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, se asocia con el desgaste profesional, asociándose negativamente a la salud mental de los trabajadores”. (Gherardi, Cardoso, Bastos, Pereira, & Reisdorfer, 2015).

Como se ha mencionado el estrés se da a causa de un desequilibrio por las exigencias laborales, afectando a la persona ya que no se cuenta con estrategias de afrontamiento para manejar o evitar los síntomas de estrés.

Fuentes potenciales del estrés



Robbins y Judge (2009) Menciona que hay tres factores estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales.

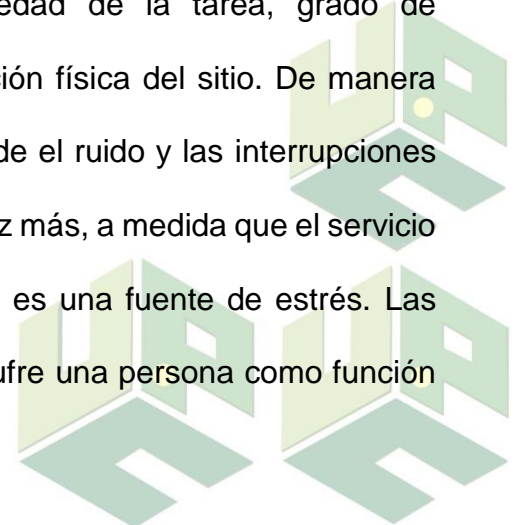
Factores ambientales: En una organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de ésta. La incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para manejar los cambios organizacionales.

Hay dos tipos de incertidumbre ambiental: económica y tecnológica.

Los cambios en el ciclo de los negocios generan incertidumbres económicas. Cuando la economía está en contraposición, por ejemplo, la gente siente ansiedad con respecto de la seguridad en su empleo.

El cambio tecnológico genera estrés debido a que las innovaciones hacen que las aptitudes y experiencia de los empleados queden obsoletas en corto tiempo, las computadoras, robótica, automatización y otras formas similares de innovaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas y les ocasionan estrés.

Factores organizacionales: Las demandas de la tarea son factores relacionados con el trabajo de una persona, las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables. Incluyen el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo, y distribución física del sitio. De manera similar, trabajar en una sala saturada o en un lugar donde el ruido y las interrupciones son constantes, aumenta la ansiedad y el estrés. Cada vez más, a medida que el servicio al cliente se hace más importante, el trabajo emocional es una fuente de estrés. Las demandas del rol se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización.



Los conflictos de roles generan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer. La sobrecarga del rol se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite.

La ambigüedad del rol se crea cuando las expectativas de éste no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que hace. Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.

Factores personales: El individuo normal trabaja de 40 a 50 horas por semana, pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo, es así como las dificultades conyugales, la ruptura de una relación y problemas con la disciplina de los hijos, son ejemplos de problemas de relación que crean estrés en los empleados que denotan la dificultad para separar estos dos aspectos de la vida sin que uno afecte al otro. También, los problemas económicos adquiridos por los individuos que se exceden en sus recursos financieros es otro conjunto de dificultades personales que generan estrés para los empleados y distraen su atención del trabajo, es decir, los síntomas del estrés expresados en el trabajo en realidad se originan en la personalidad del individuo.

Las consecuencias del estrés laboral en cada individuo se pueden identificar en diferentes aspectos y áreas principalmente la personal, laboral y social. Las afectaciones y reacciones biológicas son más comunes de lo que se considera, los síntomas que más se presentan son dolores de cabezas, mandíbula, tartamudeo, temblores en miembros superiores e inferiores, dolor de cuello, espalda, mareos, vértigo, sudoración, resfriados,

infecciones, dificultad de concentración, insomnio, depresión, ansiedad, confusión, incrementa la frustración, irritabilidad y nerviosismo. (Zabala, 2008).

Con los ya mencionados antes es evidente que el estrés laboral genera unos síntomas que afecta al individuo en todos sus ámbitos y que también existen factores, como lo son ambientales, organizacionales y personales que ayudan a provocar un deterioro en su salud mental y física.

Síntomas del estrés laboral

Los síntomas del estrés laboral pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. (Prevecon, 2018)

La universidad javeriana divide los síntomas de estrés en cuatro dimensiones:

Síntomas Fisiológicos: Dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorio, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

Síntomas de Comportamiento Social: Dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés.

Síntomas Intelectuales y Laborales: Sentimiento de sobrecarga del trabajo, dificultad para concentrarse olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida,

cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo

Síntomas Psicoemocionales: Sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios, sentimiento de que sirve para consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo, sentimiento de que está perdiendo la razón, comportamientos rígidos obstinación o terquedad y Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Todos estos síntomas de estrés laboral, afectan el individuo en todos sus ámbitos deteriorando su salud física y mental causando la posibilidad de generar enfermedades o trastornos relacionada con esta.

Según Robbins y Judge (2009). Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.

Síntomas fisiológicos: El estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardiaco y respiratorio, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardiacos.

Síntomas psicológicos: El estrés se manifiesta en algunos estados psicológicos: por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Cuando se coloca a las personas en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, o en los que hay una falta de claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción. De manera similar, entre menos control tengan las personas sobre el ritmo de trabajo, mayores serán el estrés y la insatisfacción.

Síntomas en el comportamiento: Los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desórdenes del sueño. (Robbins & Judge, 2009).

Marco legal

Síntomas de estrés laboral se enmarca desde una serie de leyes o decretos.

Ley 100 de 1993: crea sistema de seguridad social integral.

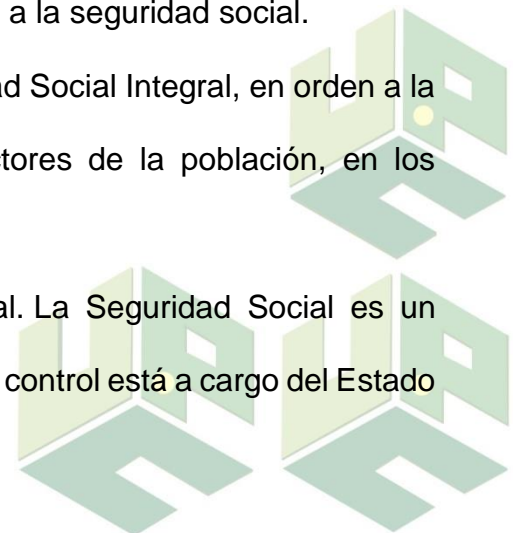
Artículo 1o. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

Artículo 3o. del derecho a la seguridad social. El Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional, el derecho irrenunciable a la seguridad social.

Este servicio será prestado por el Sistema de Seguridad Social Integral, en orden a la ampliación progresiva de la cobertura a todos los sectores de la población, en los términos establecidos por la presente ley.

Artículo 4o. del servicio público de seguridad social. La Seguridad Social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado



y que será prestado por las entidades públicas o privadas en los términos y condiciones establecidos en la presente ley.

Este servicio público es esencial en lo relacionado con el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Con respecto al Sistema General de Pensiones es esencial sólo en aquellas actividades directamente vinculadas con

Artículo 80. conformación del sistema de seguridad social integral. El Sistema de Seguridad Social Integral es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley.

Artículo 254. Hace referencia a la enfermedad profesional, serán prestados por las entidades promotoras de salud de que trata la presente Ley, quienes repetirán contra las entidades encargadas de administrar los recursos del seguro de accidente de trabajo y enfermedad profesional a que esté afiliado el respectivo trabajador. Esta ley menciona los planes de salud mental y física para los ciudadanos, de manera que toda iniciativa se adelanta con el propósito de promover la salud y el bienestar de las personas, en este caso particular refiriéndonos a de los trabajadores de la (UPC) del área administrativa de la ciudad de Valledupar, con el propósito de garantizar el Derecho a la Salud de los colombianos.

Ley 1090 2006: Deontología y Bioética del ejercicio de la psicología en Colombia

Artículo 2º. De los principios generales.

5. Confidencialidad. Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo

como psicólogos. Revelarán tal información a los demás sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

6. Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos.

En cuanto al riesgo psicosocial a que están expuestos los trabajadores.

Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social : Establece que “las empresas deben identificar como mínimo la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, el grupo social, la carga física, las características del medio ambiente, la interface persona-tarea, la jornada de trabajo, el número de empleados por tipo de contrato, y el tipo de beneficios recibidos a través del programa de bienestar de la empresa, así como, los programas de capacitación y formación permanente de los empleados.” 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.

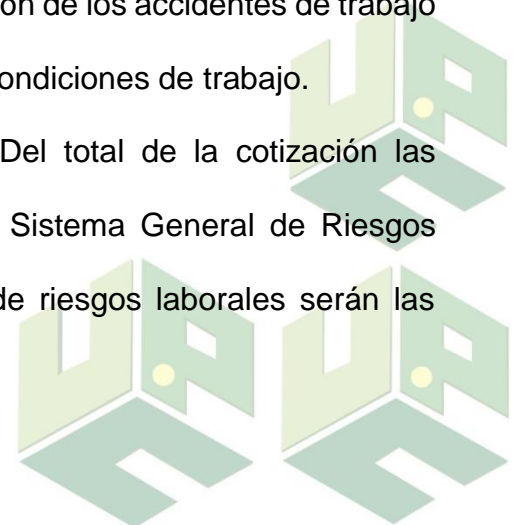
El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto actual y vigente en donde se establece las enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés.

Ley 1562 de 2012 Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

De acuerdo a esta ley se define el concepto de salud ocupacional como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Se entenderá el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, basado en anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. La cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, y está relacionada con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Artículo 11. Servicios de promoción y prevención. Del total de la cotización las actividades mínimas de promoción y prevención en el Sistema General de Riesgos Laborales por parte de las entidades administradoras de riesgos laborales serán las siguientes:



1. Actividades básicas programadas y evaluadas conforme a los indicadores de Riesgos Laborales para las empresas correspondiente al cinco por ciento (5%) del total de la cotización, como mínimo serán las siguientes:

a) Programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas conozcan, cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional, expedidos por el Ministerio de Trabajo;

b) Programas, campañas y acciones de educación y prevención, dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas cumplan con el desarrollo del nivel básico del plan de trabajo anual de su Programa de Salud Ocupacional;

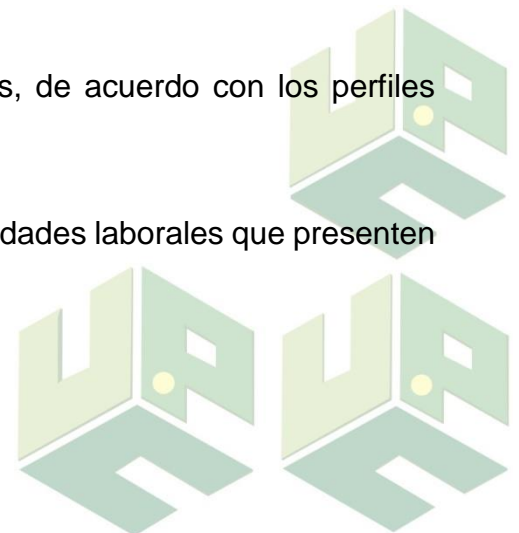
c) Asesoría técnica básica para el diseño del Programa de Salud Ocupacional y el plan de trabajo anual de todas las empresas;

d) Capacitación básica para el montaje de la brigada de emergencias, primeros auxilios y sistema de calidad en salud ocupacional;

e) Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los vigías ocupacionales, quienes cumplen las mismas funciones de salud ocupacional, en las empresas con un número menor de 10 trabajadores;

f) Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas;

g) Investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que presenten los trabajadores de sus empresas afiliadas.



2. Del noventa y dos por ciento (92%) del total de la cotización, la Entidad Administradora de Riesgos Laborales destinará como mínimo el diez por ciento (10%) para lo siguiente:

a) Desarrollo de programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral en las empresas afiliadas;

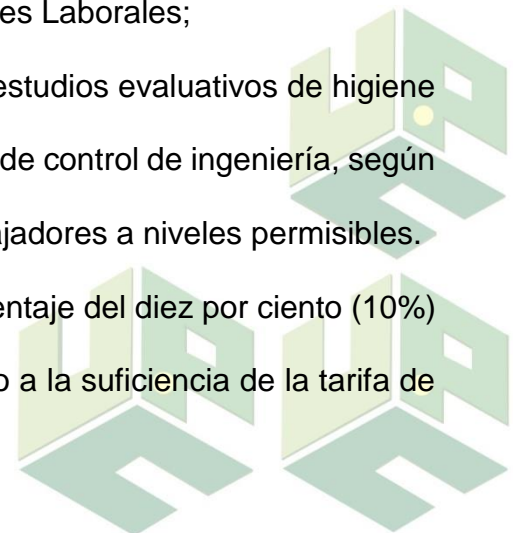
b) Apoyo, asesoría y desarrollo de campañas en sus empresas afiliadas para el desarrollo de actividades para el control de los riesgos, el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la evaluación y formulación de ajustes al plan de trabajo anual de las empresas. Los dos objetivos principales de esta obligación son: el monitoreo permanente de las condiciones de trabajo y salud, y el control efectivo del riesgo;

c) Las administradoras de riesgos laborales deben desarrollar programas, campañas, crear o implementar mecanismos y acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral, procesos de readaptación y reubicación laboral;

d) Diseño y asesoría en la implementación de áreas, puestos de trabajo, maquinarias, equipos y herramientas para los procesos de reinserción laboral, con el objeto de intervenir y evitar los accidentes de trabajo y enfermedades Laborales;

e) Suministrar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, diseño e instalación de métodos de control de ingeniería, según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores a niveles permisibles.

La Superintendencia Financiera, podrá reducir el porcentaje del diez por ciento (10%) definido en el numeral 2 del presente artículo, de acuerdo a la suficiencia de la tarifa de



cotización, sólo cuando se requiera incrementar las reservas para cubrir los siniestros por parte de las Entidades Administradoras de Riesgos laborales.

3. Hasta el tres (3%) del total de la cotización se destinará para el Fondo de Riesgos Laborales. El Gobierno Nacional a través de los Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Trabajo y Salud y Protección fijará el monto correspondiente previo estudio técnico y financiero que sustente dicha variación. El estudio podrá ser contratado con recursos del Fondo de Riesgos Laborales.

Decreto 943 de 2014 derogado por el decreto 1083 de 2015 por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno (MECI).

Artículo 3°. Corresponderá al Departamento Administrativo de la Función Pública brindar las orientaciones y poner a disposición los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo, implementación y fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno.

Diseñará, ofrece programas o estrategias de capacitación, formación y desarrollo de competencias laborales para los jefes de control interno en coordinación y bajo los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer el ejercicio del Control Interno en el país.

Decreto número 1072 de 2015. El Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones entre otras. Este decreto se basa en el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades, la capacitación, la orientación, el acompañamiento, la intervención en la afiliación, el seguimiento y el control de los

proyectos, estrategia y actividades orientadas a la formalización laboral de los trabajadores en Colombia incluyendo la vinculación al Sistema de Protección Social.

Resolución 312 de 2019

Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Deroga la resolución 1111 del 2017.

Artículo 25 de la Constitución Política establece que el trabajo es un derecho y una obligación social que goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado y que así mismo, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo. 1º Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 2º de este Acto Administrativo.

Los presentes Estándares Mínimos corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales se establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión de SST.

Artículo 2. Campo de aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a las empresas de servicios temporales, a los estudiantes afiliados al Sistema

General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares; quienes deben implementar los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST en el marco del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

Artículo 5. Apoyo, asesoría y capacitación para empresas con diez (10) o menos trabajadores y unidades de producción agropecuaria con diez (10) o menos trabajadores de forma permanente. Las empresas de diez (10) o menos trabajadores y las unidades de producción agropecuaria con diez (10) o menos trabajadores de forma permanente, pueden contar con el apoyo y asesoraría para el diseño y ejecución del Sistema de Gestión de SST, de las siguientes entidades:

1. Los consultorios en riesgos laborales que constituyan, creen o conformen las instituciones educativas que cuenten con programas de educación formal de nivel técnico, tecnológico, profesional, especialización o maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo o instituciones que ofrezcan programas de formación para el trabajo y desarrollo humano en Seguridad y Salud en el Trabajo, están facultados para asesorar y capacitar para el diseño del Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en el Trabajo de manera gratuita y bajo la supervisión de un docente con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

2. Los Gremios, Cámaras de Comercio, Asociaciones de Agricultores y de diferentes sectores o actividades económicas, las Sociedades Científicas, Universidades, Fundaciones, Organismos Internacionales e instituciones de educación formal y de formación para el trabajo y desarrollo humano, podrán brindar capacitación y asesoría

para el diseño del Sistema de Gestión de SST, de manera gratuita y con personal idóneo debidamente licenciado en SST.

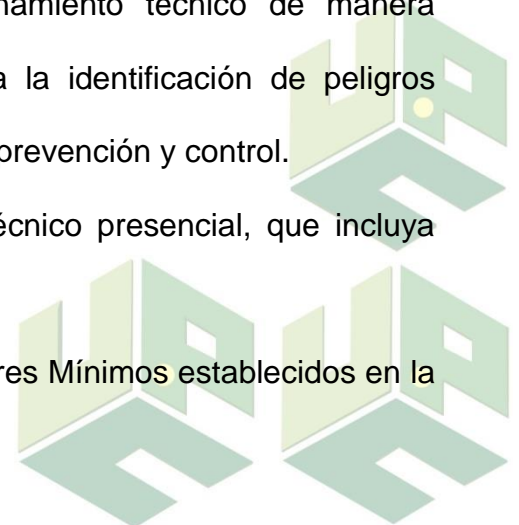
3. Las empresas contratantes que tengan empresas contratistas de diez (10) o menos trabajadores, que laboren o presten servicio en sus sedes o instalaciones podrán asesorar, capacitar y apoyar con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST de tales empresas contratistas, siempre que cuenten con personal con formación de nivel profesional y posgrado en SST y licencia vigente y acrediten el curso virtual de cincuenta (50) horas establecido en la Resolución 4927 de 2016 del Ministerio del Trabajo.

Artículo 6. Responsabilidades de las Administradoras de Riesgos Laborales para empresas con diez (10) o menos trabajadores y unidades de producción agropecuaria con diez (10) o menos trabajadores de forma permanente. Las Administradoras de Riesgos Laborales deberán brindar a las empresas con diez (10) o menos trabajadores y unidades de producción agropecuaria con diez (10) o menos trabajadores de forma permanente, asesoría, asistencia y acompañamiento técnico, como mínimo en las siguientes actividades:

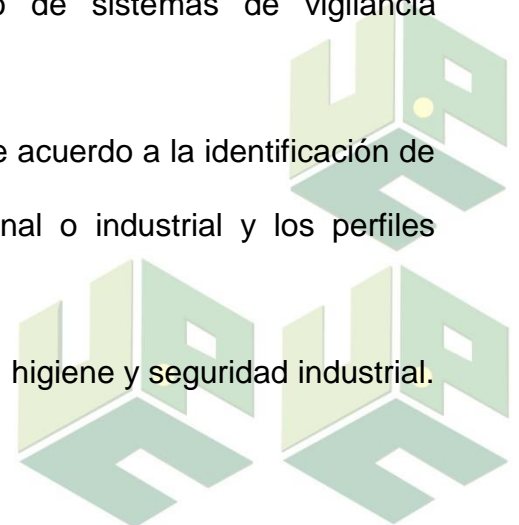
1. Apoyar, capacitar, asesorar y realizar acompañamiento técnico de manera presencial para que realicen y mantengan actualizada la identificación de peligros asociados con su labor y la ejecución de las medidas de prevención y control.

2. Brindar asesoría, asistencia y acompañamiento técnico presencial, que incluya como mínimo las siguientes actividades:

- Capacitación para la implementación de los Estándares Mínimos establecidos en la presente resolución.



- Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.
 - Capacitación para la atención de emergencias básicas (primeros auxilios, contra incendios y evacuación).
 - Capacitación, asesoría y acompañamiento en investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales con personal que cuente con licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciendo acciones correctivas y el plan de mejora correspondiente.
3. Diseñar y asesorar en la implementación de áreas, puestos de trabajo, maquinarias, equipos y herramientas, con el objeto de prevenir y evitar los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
 4. Suministrar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, diseño e instalación de métodos de control de ingeniería, según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores a niveles permisibles.
 5. Apoyar, asesorar y desarrollar campañas en sus empresas afiliadas para realizar actividades de identificación y control efectivo de los peligros, monitoreo permanente de las condiciones de trabajo y salud y el desarrollo de sistemas de vigilancia epidemiológica.
 6. Fomentar estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo a la identificación de peligros, los estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial y los perfiles epidemiológicos de las empresas.
 7. Promover y divulgar programas de medicina laboral, higiene y seguridad industrial.



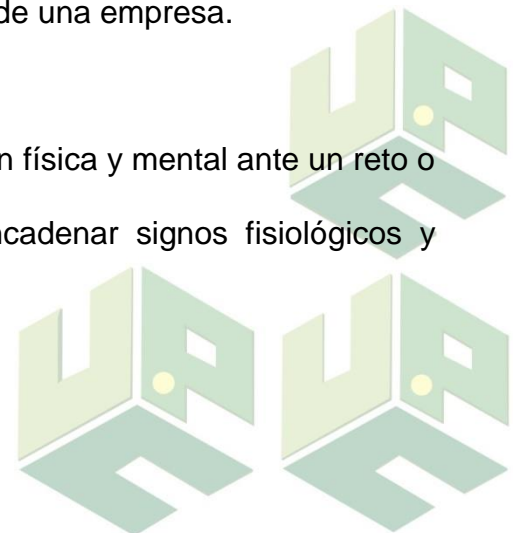
Resolución 2404 del 22 de julio de 2019, por medio de la cual adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector. Esta prueba se les aplicara a todos los empleadores públicos y privados a los trabajadores dependientes e independientes.

Definición de términos básicos

El estrés Para la OIT (2016) es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Síntomas del estrés

Según el autor Maset en el 2015 se trata de la reacción física y mental ante un reto o cambio que afecta a nuestro trabajo y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta como estos:



- Emocionales: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, sentimiento de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y sensación de soledad.
- En el pensamiento: incapacidad para tomar decisiones, para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales.
- En el comportamiento: predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer, beber o fumar en exceso, falta de apetito, excitabilidad, conductas impulsivas, alteraciones en el habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar y temblores.
- En el trabajo: absentismo, relaciones laborales pobres, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, antagonismo con el trabajo, falta de satisfacción con el desempeño del empleo y mala productividad. Según la psicología, los síntomas más evidentes son en el comportamiento y en el estado de ánimo. Los divide en los siguientes síntomas:
 - Psicosomáticos: Fatiga, problemas intestinales y/o estomacales, sudoración excesiva, hiperventilación, alteración del sueño, dolor de cabeza, mareos y náuseas, taquicardia, tensión muscular y contracturas.
 - Conductuales: Abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco y otras sustancias), aumento de conductas violentas, problemas en las relaciones humanas tanto dentro como fuera del trabajo, aumento de conductas violentas, ausentismo laboral y alimentación insana e irregular.

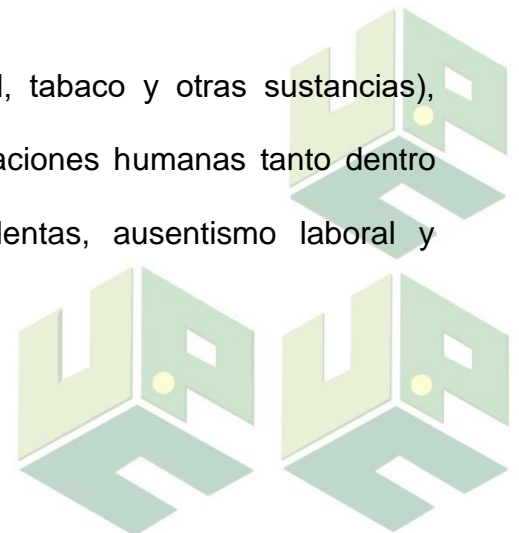


Tabla 2. Sistema de variables

Definición nominal de variables	Síntomas del estrés
Definición conceptual	<p>(Prevecon, 2018) El estrés laboral: es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.</p> <p>Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.</p>
Definición Operacional	<p>Cuestionario para la evaluación del estrés.</p> <p>Tercera versión.2010 revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.</p> <p>Donde su administración es individual o colectiva, orientado a sujetos con estudios Técnicos y profesional y su tiempo de aplicación de la escala se desarrolla entre los 7 minutos a 15 máximos.</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativo, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Fernández & Díaz, 2002)



Esta monografía es de orden cuantitativo ya que busca a través de datos numéricos, dar soporte a datos teóricos en referencia a los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar de la Ciudad de Valledupar.

Tipo de diseño y corte

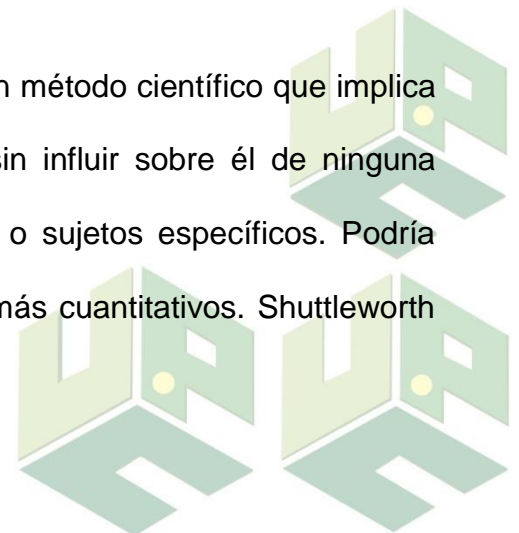
La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Hernández, Fernández y Baptista (2001).

A demás el corte del diseño es de tipo transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico. Hernández, Fernández y Baptista (2001).

Este proyecto investigativo, es no experimental, ya que los investigadores no influyen en las variables. Así mismo, se recolecta y analiza los datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio transversal, ya que los datos recolectados son de un mismo tiempo.

Tipo de investigación

El diseño de investigación es de tipo descriptiva, es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Método válido para la investigación de temas o sujetos específicos. Podría decirse que es también un antecedente a los estudios más cuantitativos. Shuttleworth (2008)



La monografía presente es de tipo descriptiva ya que se busca explicar de manera detallada que tan presente se encuentra los síntomas de estrés laboral en los trabajadores del área administrativo de la universidad Popular del Cesar de la ciudad de Valledupar.

Población, muestra y muestreo

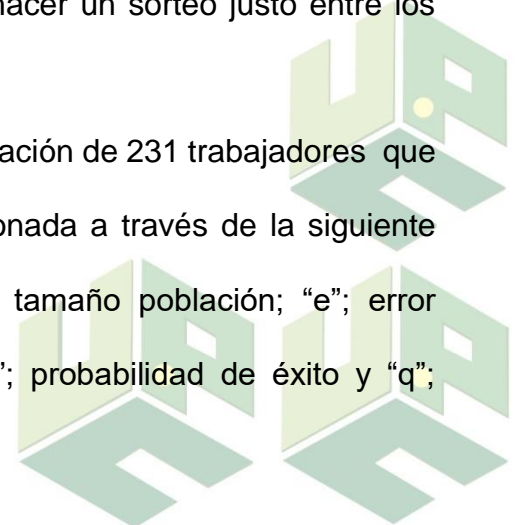
Bernal (2006) citado por Artigas y Robles, señala que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. En otras palabras son las características que posee en común, una población la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El muestreo probabilístico, es un tipo de muestreo donde todos los individuos de la población forman parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Ferrer (2010)

En esta técnica de muestreo, garantizar que cada individuo tenga las mismas oportunidades de ser seleccionado.

El muestreo aleatorio simple (M.A.S.) es la técnica en la que todos los elementos que forman el universo están descritos en el marco muestral, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Algo así, como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo. Ochoa (2015).

La Universidad Popular del Cesar cuenta con una población de 231 trabajadores que pertenece al área administrativa, la muestra es seleccionada a través de la siguiente ecuación; $n = N \cdot 4 \cdot p \cdot (e)^2 / (N - 1) + 4 \cdot p \cdot q$ Donde "N" es el tamaño población; "e"; error muestral; "n"; tamaño muestral; "4"; una constante; "p"; probabilidad de éxito y "q"; probabilidad de fracaso.



$$n = \frac{N \cdot 4 \cdot p \cdot q}{(e)^2 \cdot (N - 1) + 4 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{231.4.50.50}{(9)^2 (231-1+4.50.50)} \quad n = \frac{2310000}{81 \cdot 230 + 10,000} \quad n = \frac{231000}{18.630+10000} \quad n = \frac{2310000}{28.630}$$

n= 80 tamaño de la muestra.

La fórmula estadística arrojó una muestra de 80 personas de distintos sexos, que pertenecen a la sedes de sabana y hurtado que desempeñan gestiones de dirección o coordinación administrativa, de apoyo logístico para el desarrollo de los procesos de la Institución.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Instrumento

Martínez (2002) citado por Fernández (2007). El cuestionario es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación, la cual ayuda a obtener la información necesaria para la realización en la investigación como objetivo tiene conocer la magnitud de un fenómeno social, su relación con otro fenómeno o cómo o por qué ocurre, especialmente en el caso de que sea necesario conocer la opinión de una gran cantidad de personas.

El instrumento utilizado fue el cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión. Revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010. El tiempo de aplicación es de 7 minutos, tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Su

aplicación es individual o colectiva, autoaplicación o heteroaplicación orientada a sujetos con estudios escolares terminados.

Descripción de la prueba:

Consta de 31 ítems con 4 alternativas, las respuestas van desde la puntuación del 1 al 8 de la siguiente manera.

1= Siempre

2= Casi siempre

3= A veces

4= Nunca

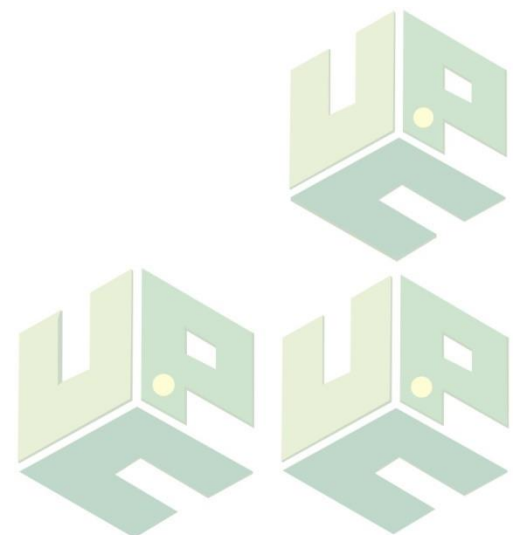


Tabla 3. Operacionalización de Variable. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Tercera versión 2010.

Constructo	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Síntomas del estrés laboral	Síntomas Fisiológicos	Salud general	1,2,3,4,5,6,7	Muy bajo
	Síntomas de comportamiento social		,8.	Bajo
	Síntomas intelectuales y laborales	vital	9,10,11,12.	Medio
	Síntomas psicoemocionales	Salud mental	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22.	Alto
			23,24,25,26,27,28,29,30,31.	Muy alto

Validez

Se realizó un primer análisis, en donde se determinó la validez por el método de jueces; en la segunda versión, se utilizó el método de jueces (psicólogos y expertos en Salud Ocupacional), y se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson entre las

puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario, los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$); y en la tercera versión, se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la versión anterior, y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF36v2 (Ware, 2007).

Confiabilidad

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de $0,889(p=0,001)$. La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión. La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test- retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Técnica de análisis de datos

Después de la aplicación del instrumento, se recopilarán las respuestas de cada participante en comparación a la media planteada en el instrumento a aplicar, además del formato perfil de calificación´ donde a través de operaciones matemáticas se obtienen resultados numéricos, dichos resultados con los datos cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.

Consideraciones éticas de la investigación y consentimiento Informado

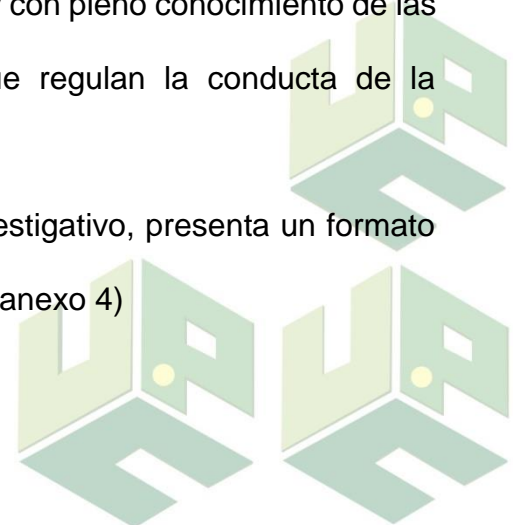
El Artículo 2, de la ley 1090. Los psicólogos tienen como obligación básica el respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Esta ley tiene una excepción y es que solo se revelara a los demás con el consentimiento de la persona o en dado caso si tiene representaciones legales de la persona, salvo en estas circunstancias particulares en que no hacerlo

llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Se resalta que los psicólogos están en la obligación de informar a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida, la investigación científica fundamenta sus conocimientos y los aplica en forma válida, ética y responsable en favor de los individuos, los grupos y las organizaciones, en los distintos ámbitos de la vida individual y social, que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, de los grupos y las organizaciones para una mejor calidad de vida.

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de las investigaciones, Por ello es importante el consentimiento informado que protege tal información, que es proporcionada solo para este proyecto. El psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Por esta razón se informa que el presente trabajo investigativo, presenta un formato de consentimiento informado para sus participantes (Ver anexo 4)

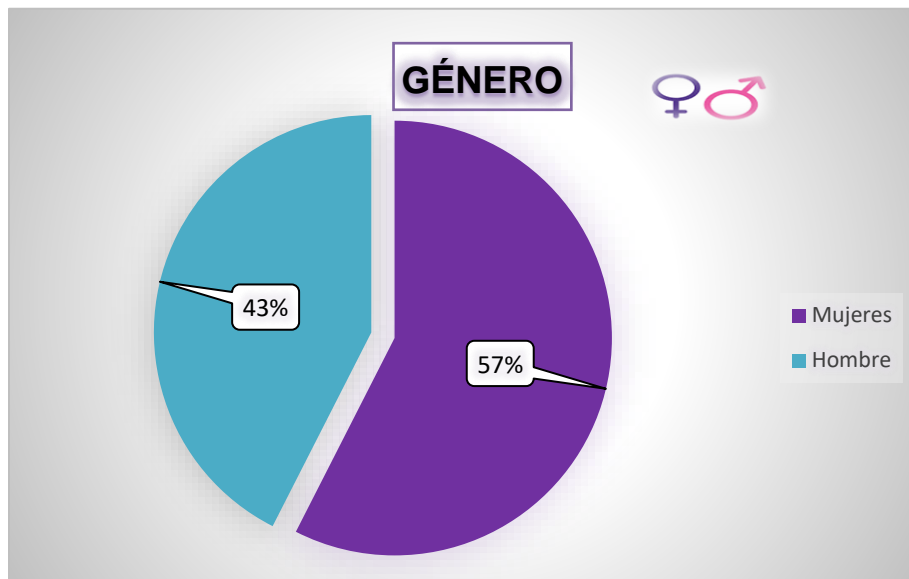


CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

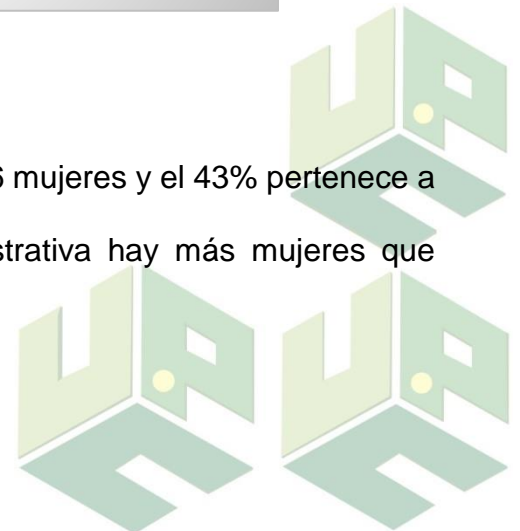
Presentación de análisis de los resultados

Después de la aplicación del Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión. Cuenta con 31 ítems y cuatro opciones de respuestas el cual se les aplico a los 80 trabajadores que hacen parte del área administrativa de la Universidad Popular del Cesar Valledupar, 46 mujeres y 34 hombres. A continuación de evidenciará los resultados de cada dimensión del instrumento.

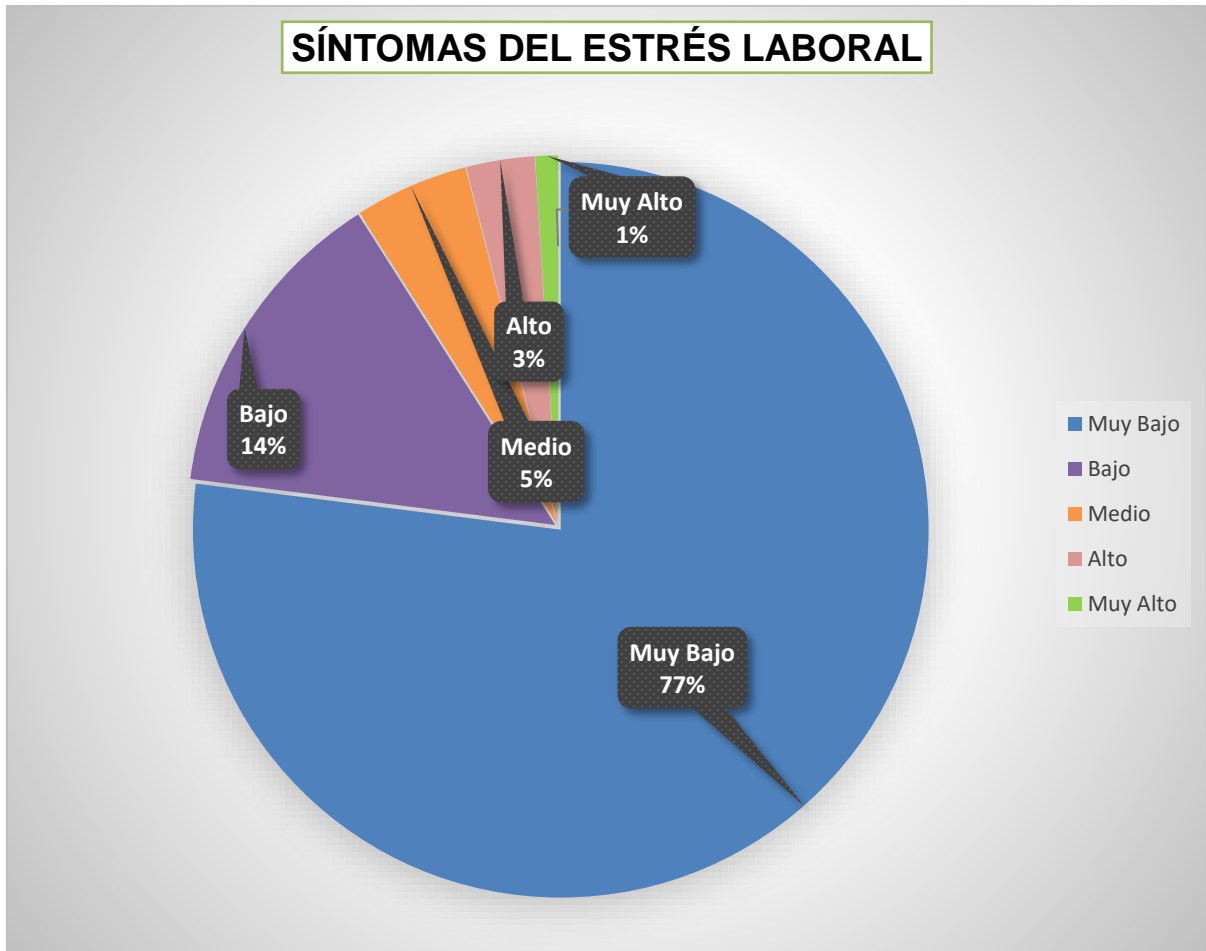


Gráfica.1

El resultado por género arrojo que 57% pertenece a 46 mujeres y el 43% pertenece a los 34 hombres dejando claro que en el área administrativa hay más mujeres que colaboraron en la aplicación del instrumento.

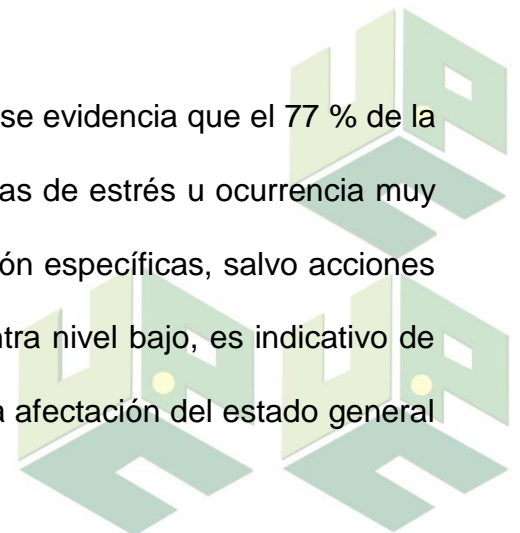


En el siguiente grafico se muestra los resultados de manera general sobre los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Popular del Cesar



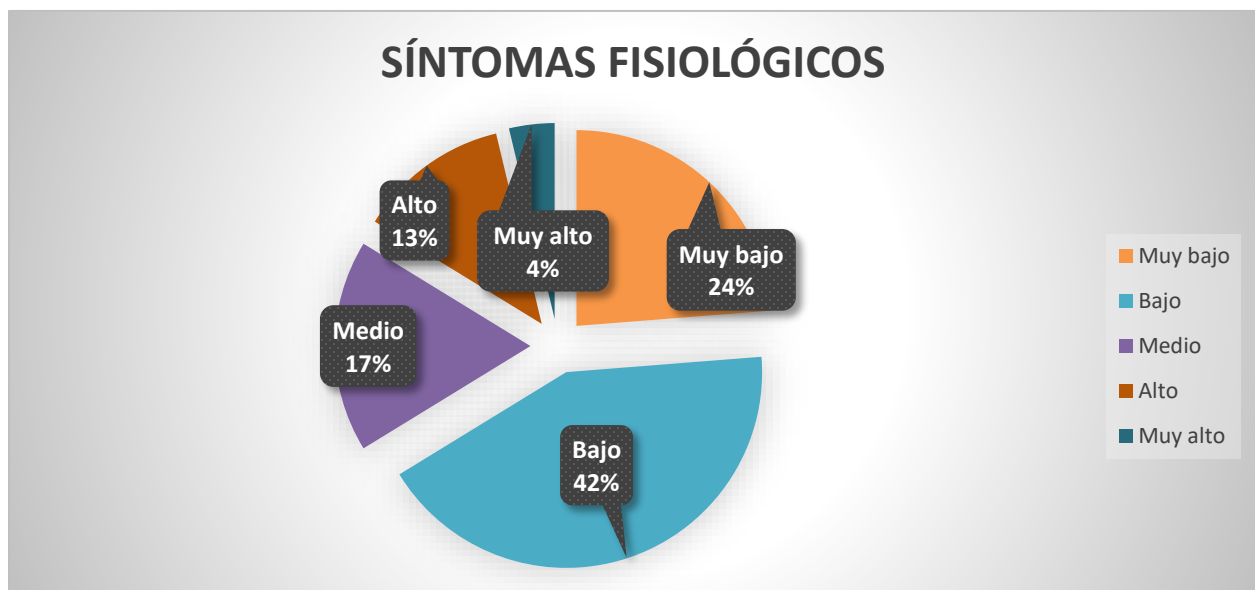
Gráfica .2

Desacuerdo con el grafico síntomas del estrés laboral se evidencia que el 77 % de la muestra está en un nivel muy bajo, ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud; el 14 % se encuentra nivel bajo, es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud.



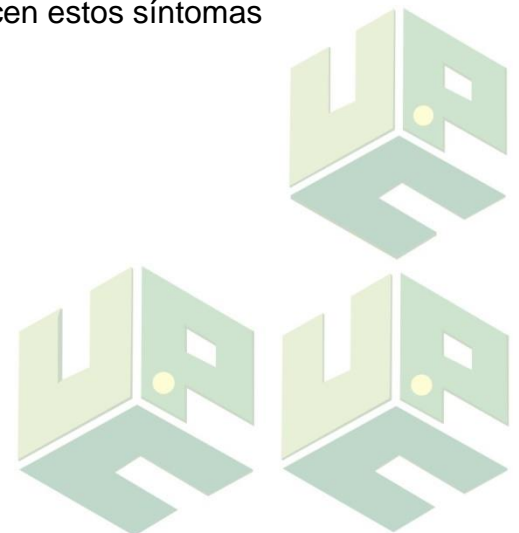
Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas; el 5% un nivel medio, indica una respuesta de estrés moderada, 3% alto son síntomas más críticos que requiere intervención, además es muy importante identificar los factores psicosociales intra y extra laboral que pueden tener alguna relación con los efectos identificados y 1% muy alto, indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Lo cual sugiere que el 91% la población presenta un riesgo muy bajo y bajo de síntomas de estrés laboral y un 9 % presenta un riesgo medio, alto y muy alto, los cuales son porcentajes del personal administrativo no presenta los síntomas de estrés laboral.

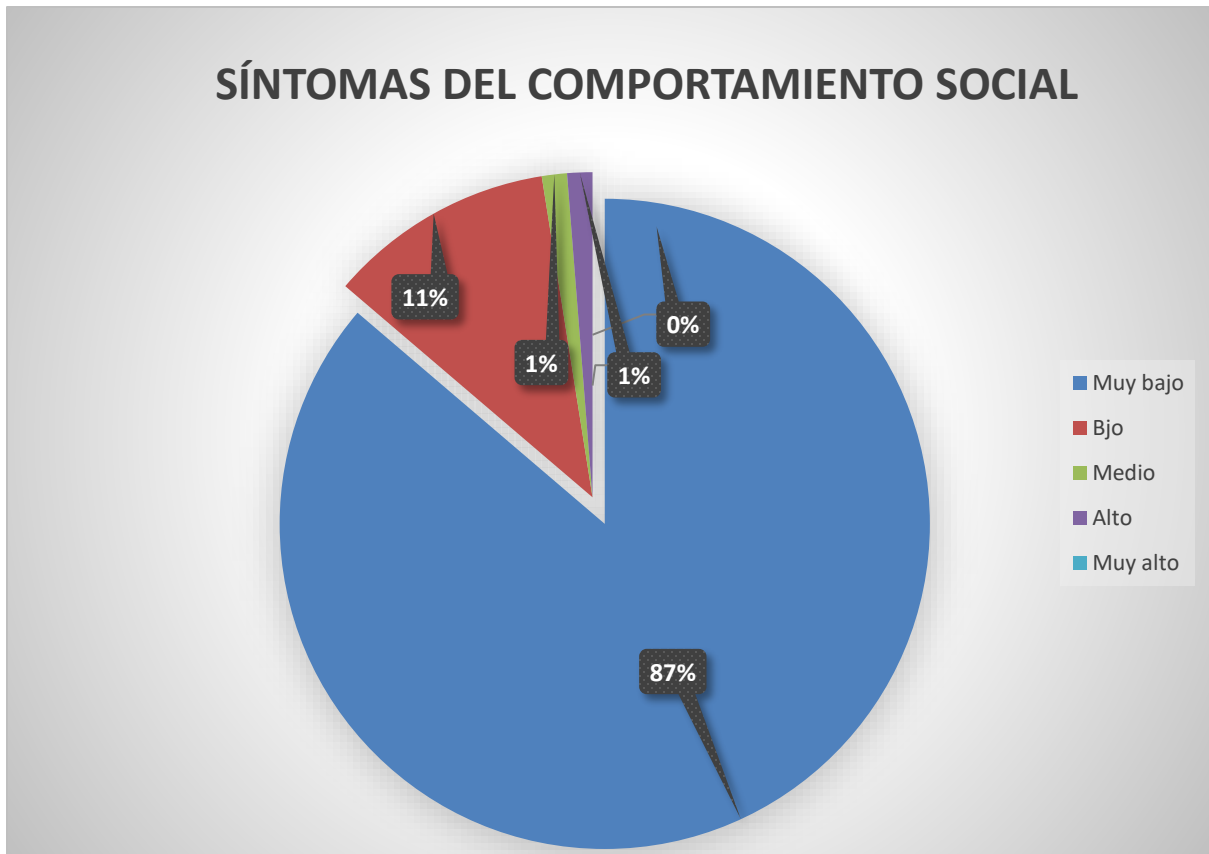
Durante la realización de esta investigación se presentó algunos inconvenientes con la participación de los trabajadores del área administrativa, ya que en muchas ocasiones no contamos con la colaboración de estos, teniendo que buscar soluciones o alternativas para llamar su atención y así se pudo obtener la participación de los empleados para la aplicación del instrumento para el desarrollo de esta.



Gráfica.3

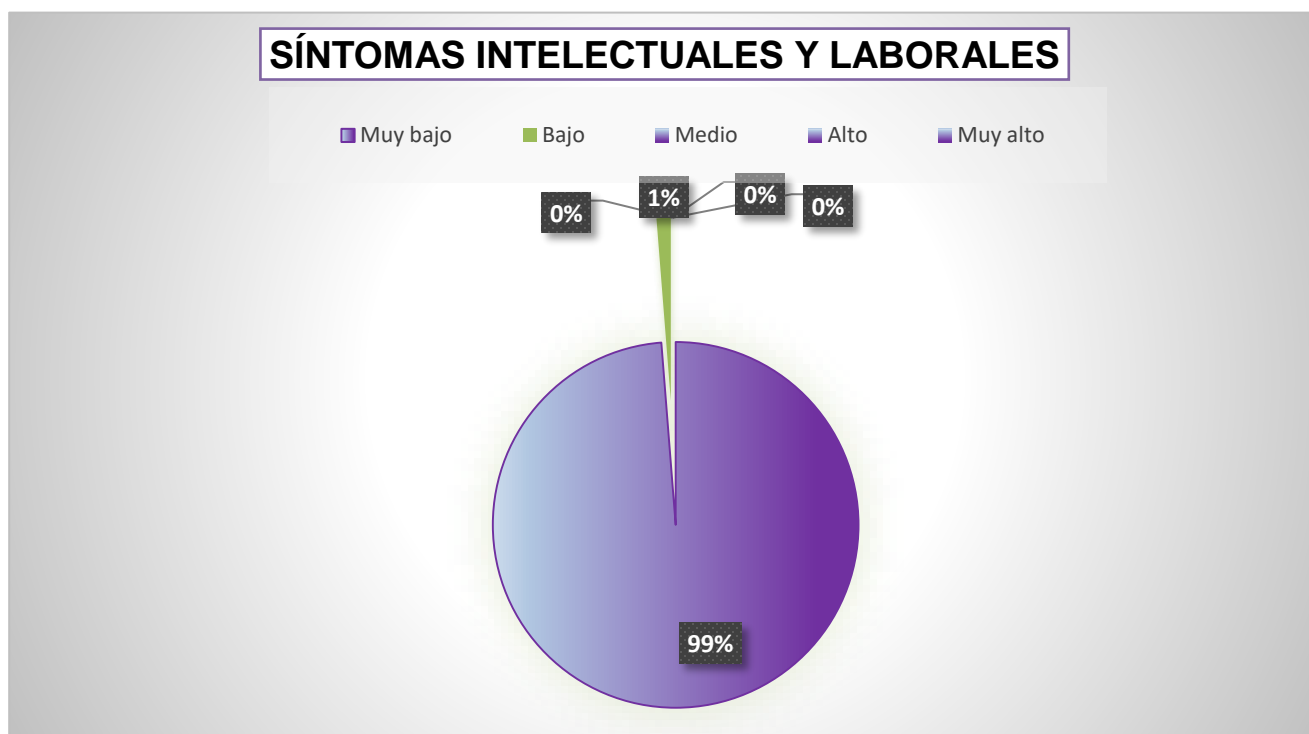
Como resultado de la dimensión los síntomas fisiológicos se obtuvo que 19 personas equivalentes al 24% de la muestra tienen niveles de estrés muy bajo, ausencia de síntomas de estrés; 34 personas corresponden al 42% se encuentran en un nivel bajo, indica baja frecuencia de síntomas de estrés; 14 personas equivalen al 17% perteneciente a un nivel medio, indica una respuesta de estrés moderada; 10 personas corresponden al 13% perteneciente a un nivel alto, son síntomas más críticos que requieren intervención; 3 personas equivalen al 4% se encuentran con un nivel muy alto, lo que indica que a través de una respuesta de estrés severa es perjudicial para la salud. También se evidenció que, los síntomas más reflejados fueron los dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, dolor de cabeza, trastorno del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, cambios fuertes del apetito y ausencia de síntomas de estrés. Los síntomas que no se evidenciaron, encontramos problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, palpitación en el pecho o problemas cardíacos y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). Aunque no fue un porcentaje tan alto, en esta categoría hay que estar pendiente de los trabajadores que si padecen estos síntomas





Gráfica. 4.

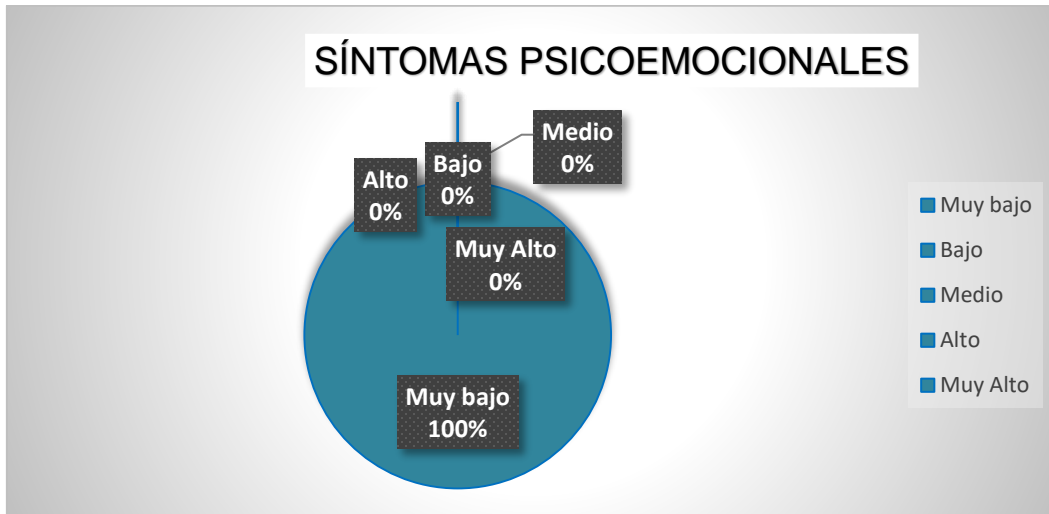
Como resultado de la dimensión de los síntomas del comportamiento social se obtuvo que 69 personas corresponden al 87% que tiene niveles de estrés muy bajo, ausencia de síntomas de estrés, 9 personas equivalen al 11% de un nivel bajo, indica baja frecuencia de síntomas de estrés; 1 persona equivalente al 1% perteneciente a un nivel medio, indica una respuesta de estrés moderada; 1 persona corresponde al 1% equivale a un nivel alto, son síntomas más críticos que requiere intervención y ninguna persona pertenece a un nivel muy alto. Los síntomas que se evidenciaron en esta dimensión fueron dificultad en las relaciones con otra persona, sensación de aislamiento y desinterés, los que no se evidenció fueron las dificultades en las relaciones familiares y para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.



Grafica. 5

La dimensión de síntomas intelectuales y laborales, se obtuvo que 79 personas, representa el 99% con un nivel muy bajo, ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas y una persona corresponde al 1% en un nivel bajo, es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés, no obstante el porcentaje en los demás niveles fueron de 0%, en conclusión es poco probable que los trabajadores administrativo padezca de estos síntomas intelectuales y laborales. Los síntomas que menos se evidenciaron fueron dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace y deseo de cambiar de empleo, los

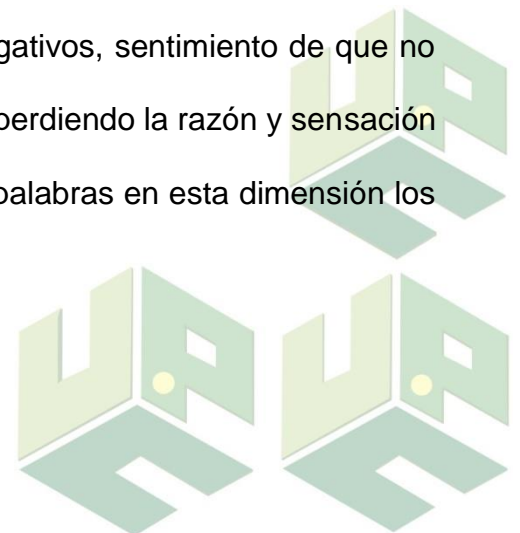
síntomas que regularmente presentaba los trabajadores fueron, sentimiento de sobrecarga del trabajo, cansancio, tedio o desgano, dificultad para tomar decisiones.



Grafica. 6

Como resultado de la dimensión de los síntomas psicoemocionales tiene un nivel de estrés, muy bajo, ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia y no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud, en el cual representa el 100% de las 80 personas que participaron no presenta ninguno de los síntomas psicoemocionales como: Sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada, sentimiento de que está perdiendo la razón y sensación de no poder manejar los problemas de la vida. En otras palabras en esta dimensión los trabajadores no presentan síntomas psicoemocional.

Discusión de los resultados



El objetivo general de la investigación es describir los síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar, los resultados se encontró que la dimensión de síntomas fisiológicos es la que más se presenta con un 33,75% en los trabajadores con en niveles medio, alto y muy alto, la dimensión síntomas del comportamiento social se presenta un 2,5% en niveles medio y alto, la dimensión de síntomas intelectuales y laborales con un 100% en niveles muy bajo y bajo; igualmente los síntomas psicoemocionales 100% en niveles muy bajo.

A nivel general resultado general, los resultados obtenidos demuestran que 91% de la de la población no presenta síntomas del estrés laboral, sin embargo el 9% presenta respuesta de estrés, lo que requiere intervención para prevenir efectos perjudiciales para la salud.

Según Revecen (2018), El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. La universidad popular está pasando por cambios administrativos, desde la jerarquía hasta nuevas formas de trabajos, haciendo crecer las exigencias laborales la cual se encuentra en un nivel general evidenciando que el 91% de los trabajadores administrativos están en un niveles muy bajo y bajo síntomas de estrés laboral, lo que quiere decir que poseen ausencia de

estos síntomas. La dimisión en la que más presenta síntomas fueron los fisiológicos con un 33,75%.

Maset en el 2015 se trata de la reacción física y mental ante un reto o cambio que afecta a nuestro trabajo y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta. Los cambios que está pasando la universidad popular del César afecta a los trabajadores del área administrativa a los síntomas fisiológicas en un 33,75% con síntomas de estrés medio, alto y muy alto y los síntomas del comportamiento social en un 2,5% de estrés laboral medio y alto.

Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. García, González, Aldrete, Acosta y León (2014). La muestra de 447 trabajadores administrativos, el 76% advierte la presencia de los síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto. A su vez los síntomas de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales presentaron niveles bajos de estrés. No hay presencia de trastornos mentales o psicoemocionales.

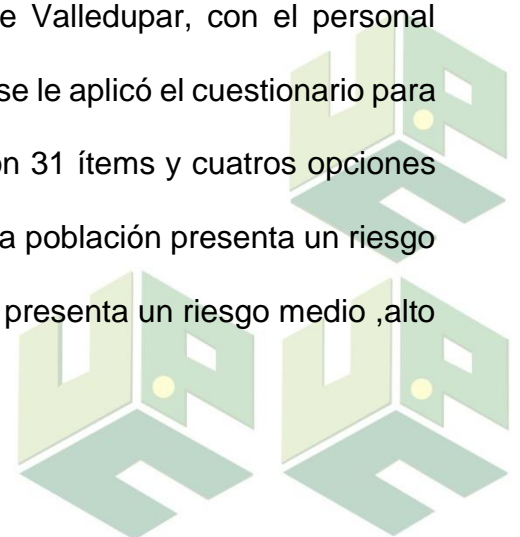
En la U.P.C los trabajadores administrativo solo presentan 32% síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto; el 68% niveles muy bajo y bajo. Síntomas del comportamiento social con un 3,4% en niveles medio y alto. A sí mismo los síntomas intelectuales y laborales y los síntomas psicoemocionales con 100% niveles muy bajo y bajo síntomas de estrés laboral.

Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. Acosta, Jiménez, Guillermo, Redondo. (2019). El propósito de este trabajo es analizar la relación entre el estrés ocupacional y la evaluación de desempeño de los docentes. En el contexto nacional y regional. la

población está constituida por los 47 docentes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Se utilizó un muestreo no probabilístico sujetos voluntarios; el 40% fueron mujeres y 60% hombres, el 43% de la población total tiene menos de 42 años y solo 19% de los docentes tiene más de 60 años, Se utilizó una encuesta sociodemográfica del anexo técnico de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la protección social muestra que el 45% de la población presenta niveles de estrés entre alto y muy Alto, el 40% se encuentran con niveles muy bajo y bajo y 15% con un estrés medio. Significa que el bienestar laboral de una buena parte de los docentes se ve alterado por respuestas de estrés fisiológicas, cognitivas, afectivas, sociales y emocionales. Este hallazgo implica una intervención urgente a nivel institucional, de realizar el proceso de evaluación y vigilancia sobre el riesgo psicosocial, según lo determina la Resolución 2646 de 2008.

Sin embargo, todos estos argumentos no coinciden con los resultados obtenidos en nuestra investigación, ya que se pudo evidenciar que los trabajadores del área administrativa, presentan un bajo nivel de estrés, donde más de la mitad de la población estudiada manifestó los síntomas de estrés laboral muy bajo la cual se llevó a cabo.

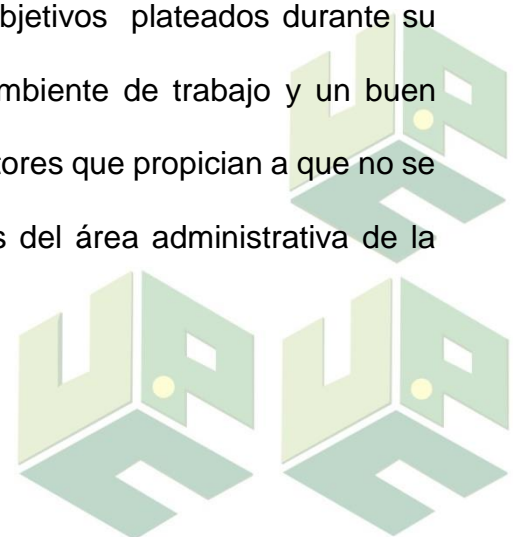
En la Universidad Popular del Cesar de la ciudad de Valledupar, con el personal administrativo no presentó un nivel alto de estrés, el cual se le aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión. Que cuenta con 31 ítems y cuatro opciones de repuestas, el cual dio como resultado que el 91 % de la población presenta un riesgo muy bajo y bajo de síntomas de estrés laboral y un 9 % presenta un riesgo medio ,alto y muy alto, los cuales son porcentajes.



Collins, Karasek y Costas, (2005) basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador. Las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad. Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre su actividad, esto le permite poder decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral.

Estos estudios si tiene relación con la investigación planteada debida que 76% tienen un riesgo muy bajo “Ausencia de síntomas de estrés”; el 15% riesgo bajo “baja frecuencia de síntomas de estrés”; el 5% un nivel medio, “estrés moderada” y el 4% riesgo alto y muy alto “síntomas más críticos” lo cual significa que el 91 % de la población no presenta riesgo de estrés laboral.

Durante el desarrollo de la investigación se observó el buen funcionamiento de la jerarquía laboral, cómo cada individuo cumple con los objetivos plateados durante su jornada laboral, también se pudo observar un buen ambiente de trabajo y un buen manejo de recursos y horarios para los trabajadores. Factores que propician a que no se presente síntomas de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Popular del Cesar.



Conclusión

Al finalizar este estudio investigativo se observó la ausencia de síntomas del estrés laboral en los trabajadores de la Universidad Popular del Cesar del área administrativa, lo que indica que se obtuvo un porcentaje bajo de estos síntomas de estrés, esta información fue tomada a través de los resultados que arrojaron cada dimensión.

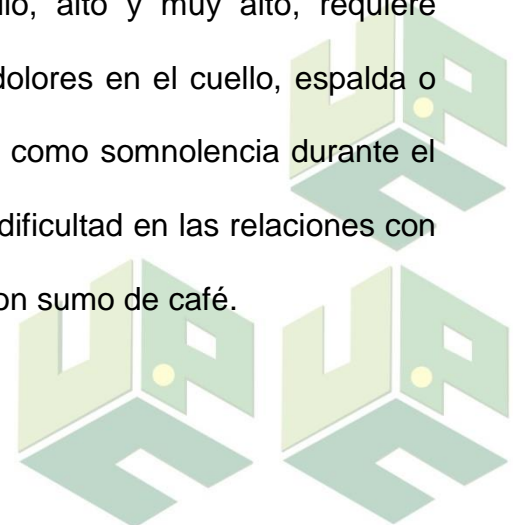
De igual manera se observó durante el desarrollo de esta investigación, había un buen funcionamiento de la jerarquía laboral, es decir cada individuo cumplía con los objetivos de sus funciones, el buen ambiente de trabajo, y el buen manejo de recursos y horarios para los trabajadores. Son factores que propician a que no se presente los síntomas de estrés laboral. A continuación se evidencia el porcentaje que se obtuvo a nivel individual, general de las diferentes dimensiones.

En este estudio se encontró que la dimensión de síntomas fisiológicos, los síntomas que más se evidenciaron en los trabajadores fueron, dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche y cambios fuertes del apetito, en un nivel de estrés en 33,75% en niveles medio, alto y muy alto; el 66,25% niveles muy bajo y bajo. La dimensión síntomas del comportamiento social es, dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés, en 2,5% en niveles medio y alto; los 97,5 niveles muy bajo y bajo.

La dimensión de síntomas intelectuales y laborales se presenta un 100% en niveles muy bajo y bajo; hace referencia a síntomas de sentimiento de soledad, miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada, sentimiento de que está perdiendo la razón y sensación

de no poder manejar los problemas de la vida. Con un 100% en niveles muy bajo, los síntomas psicoemocionales, sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada", sentimiento de que está perdiendo la razón y sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Como resultado general 77 % de la muestra está en un nivel muy bajo, ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara, los síntomas son síntomas de sentimiento de soledad, miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de que no vale nada o no sirve para nada, sentimiento de que está perdiendo la razón, sensación de no poder manejar los problemas de la vida, sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimientos de que "no vale nada" o no sirve para nada" Sentimiento de que está perdiendo la razón y sensación de no poder manejar los problemas de la vida. El 14 % se encuentra nivel bajo, es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés que son sentimiento de sobrecarga del trabajo, cansancio, tedio o desgano, dificultad para tomar decisiones son sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, comportamientos rígidos obstinación o terquedad. El 9% un nivel medio, alto y muy alto, requiere intervención a una respuesta de estrés las cuales son dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche y cambios fuertes del apetito, dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento, desinterés y con sumo de café.



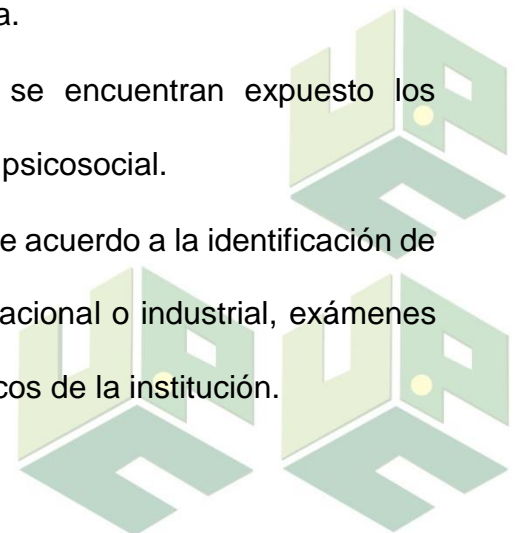
Recomendaciones

En la Universidad Popular no se presentó un porcentaje alto de síntomas de estrés laboral en los trabajadores del área administrativas a los cuales se les aplicó el instrumento. De igual manera, se recomiendan implementar intervenciones primaria y secundarias a los trabajadores, según la clasificación en la que se encuentre, ya que si no se le otorga la debida atención, podrían llegar a aumentar los números de personas con síntomas de estrés laboral, por lo cual, se le recomienda tanto a los trabajadores como a la Universidad Popular del Cesar que implemente actividades de promoción y prevención en donde tomen medidas preventivas con los trabajadores del área administrativa además deben adquirir herramientas que le permitan manejar situaciones que puedan ser fuentes de estrés laboral, generando síntomas que más adelante puede causar enfermedades relacionada con esta, es por esto que a través de la psicoeducación, como lo es el asesoramiento, folletos, talleres, pausas activas dentro y fuera del ámbito laboral, actividades dinámicas, también se puede implantar estrategias de afrontamiento, técnicas de relajación, practicar hábitos saludables, como hacer ejercicio en la jornada laboral, de estiramiento, relajación, manejo de respiración, dormir en lo posible su ocho horas. Todos estos factores ayudan a disminuir, o prevenir los síntomas de estrés laboral.

También es importante hacer una evaluación periódica al personal administrativo que está expuesto a síntomas de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos. Es necesario realización de estas estrategias para prevenir que estos síntomas y evitar que se siga desarrollando en los demás trabajadores administrativos, de igual manera intervenir a los trabajadores que

ya lo padecen, planteando estrategias y herramientas para que mantenga el control de sus sentimientos y orientarlos en sus roles en el trabajo a través de la satisfacción. Todo esto se llevara a cabo contando con la colaboración de la Universidad Popular del Cesar, debido a que está es una obligación debe ofrecer la empresa a los trabajadores, como un espacios con buen ambiente organizacional dentro y fuera del trabajo permitiendo obtener una calidad integral tanto individual como grupal. A nivel organizacional se recomienda implementar dentro del programa de seguridad y salud en el trabajo, programas de vigilancia epidemiológica del riesgo biomecánico, cardiovascular y psicosocial, es decir, la Universidad debe identificar, controlar y evaluar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores para establecer las medidas preventivas y correctivas para que no se presenten enfermedades laborales, así mismo debe desarrollar programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar una buena salud. A continuación, destacaremos alguna actividad que promueven un adecuado cuidado y salud laboral:

- Apoyar, asesorar y desarrollar campañas para identificación y control efectivo de los peligros, monitoreo permanente de las condiciones de trabajo y salud y el desarrollo de sistemas de vigilancia epidemiológica.
- Identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuesto los trabajadores e implementar el programa de riesgo psicosocial.
- Fomentar estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo a la identificación de peligros, los estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial, exámenes médicos ocupacionales y los perfiles epidemiológicos de la institución.



- Promover el programa de pausas activas y gimnasia mental para mitigar los síntomas de estrés laboral.
- Promover y divulgar programas de medicina laboral, higiene y seguridad industrial.
- Mejorar redes de comunicación.
- Flexibilidad horaria.
- Fortalecimiento del desarrollo de líderes.
- Fortalecer vínculos sociales



Referencias bibliográficas

- Acosta, A., Jiménez, L., Guillermo, E., & Redondo, M. (2019). *Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia*. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. 17(01) 24-33 Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Adriana_Acosta_Ramos/publication/331498763_Estres_ocupacional_y_evaluacion_de_desempeno_en_docentes_universitarios_del_departamento_del_Cesar_Colombia/links/5c7d574f458515831f83c455/Estres-ocupacional-y-evaluacion-de-d
- Alario, A. (2018). *Estrés laboral en docentes de instituciones educativas públicas del Departamento del Cesar en Colombia*. Universidad metropolitana de educación, ciencia y tecnología. Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1893>
- Arias, W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque*. Revista Cubana de Salud Pública, 38(4), 325-335 Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n4/spu04412.pdf>
- Artigas, W., & Robles, M. (2010). *Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas*. Universidad Rafael Bellosó Chapín,



11(11), 1-17. Obtenido de

<http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>

Barros, E. (2015). *La sobrecarga laboral y su relación con la presencia de síntomas de estrés laboral en funcionarios de las administraciones zonales del municipio de Quito*. Universidad internacional SEK. Obtenido de

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1300>

Cardona, J., Ramón, G., & Zapata, S. (2013). *Estrés laboral y actividad física en empleados*. Universidad de Antioquia, Universidad Cooperativa de Colombia. Medellín, Colombia Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n1/v10n1a10.pdf>

Cardona, L., & Montoya, L. (2013). *Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés*. Universidad de Manizales. Manizales, Colombia Obtenido de

http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/368/Lina_Mar%C3%ADa_Cardona_Garces_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

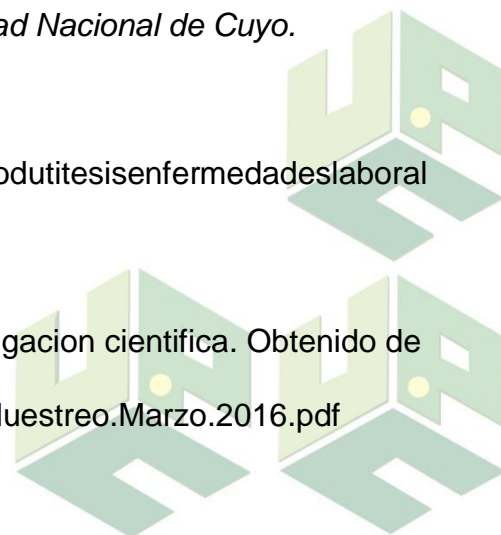
Coduti, P., Gattas, Y., Schmid, R., & Sarmiento, S. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo.

Argentina. Obtenido de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo*. Unidad de investigación científica. Obtenido de

<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>



Fernández, L. (2007). *¿Cómo se elabora un cuestionario?*. Universidad de Barcelona.

Obtenido de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>

Ferrer J. (2010). *Tipos de muestreo*.

Fernández, P., & Díaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Universitario

Juan Canalejo. Coruña, España. 9(0) 76-78. Obtenido de

https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

García, L. (2017). *Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de*

la cruz roja colombiana seccional Cesar. Universidad Nacional Abierta y a

Distancia. Valledupar, Colombia. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18247>

García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M., & León, S. (2014). *Relación entre*

Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal

Administrativo Universitario. Universidad Central del Ecuador. Quito-Ecuador.

Cienc Trab. 16 (50) 97-102.

Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n50/art07.pdf>

Giraldo, V. (2014). *Prevalencia de síntomas de estrés y su relación en la calidad de*

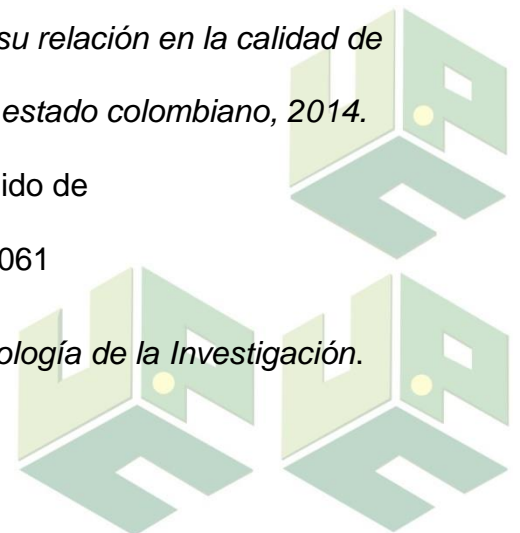
vida de los servidores públicos de una entidad del estado colombiano, 2014.

Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. Obtenido de

<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10061>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2001). *Metodología de la Investigación*.

Editorial Mc Graw Hill. México.



Kirschbaum, R. (2019). *Estrés: tipos, síntomas y como combatirlo*. Obtenido de Clarin buena vida : https://www.clarin.com/buena-vida/estres-tipos-sintomas-combatirlo_0_ou2faArK.html

Lara, J., & Pando, M. (2014). *El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público*. Cienc Trab. 16 (49) 43-48

Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100008&script=sci_arttext

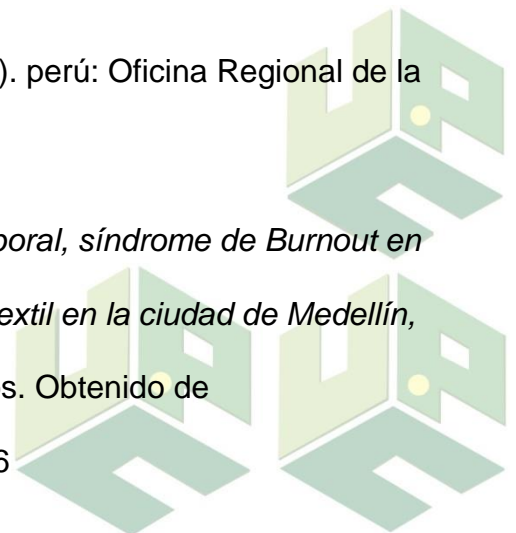
López, L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Comunicador social docente UCB-Cbba, 9(8), 69-74. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Maset, J. (01 de 06 de 2015). *Estrés laboral*. Cinfasalud. Obtenido de <https://www.cinfasalud.com/areas-de-salud/cuidado-diario/estilo-de-vida/estres-laboral/>

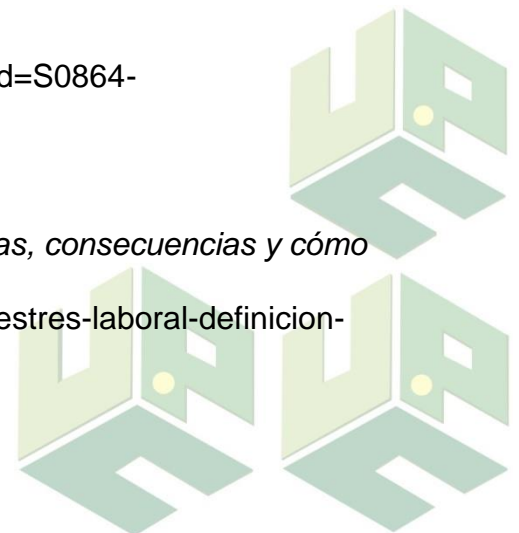
Ochoa C. (2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*.

OIT. (2016). Estrés Laboral. En *Estrés Laboral* (págs. 2-3). Perú: Oficina Regional de la OIT para América Latina Y el Caribe.

Orozco, S. (2017). *Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6036>



- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Universidad de San Buenaventura. Medellín, Colombia. 13(1), 81-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Ospina, A. (2016). *Síntomas y niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*. Universidad católica de Colombia. Bogota. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>
- Pando, M., Gascón, S., Varillas, W., & Aranda, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI* , 12(29), 01-08. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712/688>
- Pérez, D., García, J., García G, T., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). *Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control*. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), 354-363. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009
- Prevecon, S. y. (2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. Obtenido de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>



RCN, R. (2017). *Uno de cada cinco empleados en Colombia sufre de estrés y fatiga laboral*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/salud/uno-de-cada-cinco-empleados-en-colombia-sufre-de-fatiga-laboral>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, E. (2014). *El servicio público es de todos*. Bogota, Colombia. Obtenido de Decreto 943 de 2014: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59048>

Salaza, C. (2011). *Aspectos normativos en la legislación Colombiana para*. Rev CES Salud Pública. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1452-5793-1-PB.pdf>

Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Shuttleworth M. (2008). *Diseño de Investigación Descriptiva*.

Telégrafo, E. (17 de Mayo de 2011). *Estres*. obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/estres>



Trucco, M. (2002). *Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales*. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40(2), 8-19. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272002000600002

Vásquez, E., Palacio, V., Gómez, M., & Romero, L. (2016). Síntomas de estrés laboral y trabajo por turnos en trabajadores de la salud en una institución de tercer nivel en Medellín, Colombia: un estudio transversal. *Revista CES Psicología*, 9(2), 28-39. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA596403226&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=20113080&p=HRCA&sw=w>

Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos*. *Revista Educación Departamento de educación*. 17 (32), 67-86.



Anexos



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Tabla 5. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 6. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Tabla 4. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	8	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Importante:

- Si un cuestionario no cuenta con el total de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto. De hacerse, el resultado que se obtenga no sería válido.

Paso 2. Transformación de los puntajes brutos:

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Cabe precisar que la transformación del puntaje bruto es una innovación que se introduce en la tercera versión del cuestionario para evaluar el estrés.

Importante:

- Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo⁸, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.
- Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100. En caso de que al transformar un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarán un error.

8 Aproximar un número a una determinada cifra por redondeo implica observar la cifra que está a su derecha, si ésta es mayor o igual a 5 se le suma un 1 a la cifra anterior, es decir, a la que está a su izquierda; si por el contrario, la cifra es menor que 5, la anterior no se altera. Por ejemplo, si se obtiene un puntaje de 29,15, será aproximada a 29,2; si se obtiene 29,14, se mantiene en 29,1.

5.2 CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO

La validez y la confiabilidad del “Cuestionario para la evaluación del estrés” se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

A continuación se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad del cuestionario.

5.2.1 Validez y confiabilidad

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$; Villalobos G., 2005).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario (Tabla 2).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente¹ fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario (Tabla 2).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente¹ fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

1 Por lo general, el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

Tabla 2. Coeficientes de correlaciones entre la segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” y tres escalas del SF-36v2 (N = 2354).

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

6. INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

6.1 APLICACIÓN

6.1.1 Escala de respuesta

Los ítems del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador *selecciona una única opción* de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

373

6.1.2 Modalidades de aplicación

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” puede aplicarse en dos modalidades:

6.1.2.1 Heteroaplicación

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo:

- Heterolectura y autodilenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo. Se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato incompleto (ver tabla 3).

El efectivo uso de esta modalidad dependerá de la revisión que el examinador realice al correcto diligenciamiento de las respuestas por parte de quienes responden.

- b. **Heterolectura y heterodiligenciamiento.** El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador dice su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura..

6.1.2.2 Autoaplicación

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta. Una vez finaliza, se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

La Tabla 3 presenta las indicaciones sobre el nivel educativo de los trabajadores y la modalidad de aplicación que debe utilizarse (autoaplicación, heteroaplicación).

Tabla 3. Modalidades de aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés.

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta Técnica o tecnológica completa Pregrado incompleto Pregrado completo Posgrado incompleto Posgrado completo	Individual o colectiva	Autoaplicación



Consentimiento informado de participación en instrumento psicológico.

Mediante la presente, se le solicita su autorización para la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés de tercera versión, esta es una evaluación emerscada en la utilización del instrumento para la elaboración del proyecto de grado sobre síntomas del estrés laboral en los trabajadores del área administrativas de la Universidad Popular del Cesar. Conducido por Pérez Vega Geysis y Torres Martínez Gina estudiantes de psicología de la Universidad Popular del Cesar (UPC).

La participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para ustedes y se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar la salud e integridad física y psíquica. El acto de autorizar la participación en la evaluación es absolutamente libre y voluntario. Todos los datos que se recojan serán de carácter privado y confidenciales y solo se usaran con fines científicos. En calidad de custodio de los actos serán responsable los evaluadores.

Yo _____, con C.C. _____ De la ciudad de _____

, en base a lo expuesto, acepto voluntariamente en participar en la evaluación. He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de la participación. Reconozco que la información que se provea en el curso de esta es estrictamente confidencial. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Así mismo puedo realizar preguntas acerca de este proceso, y puedo conocer los resultados de la evaluación

Firma: | _____