

ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PALMICULTORA DEL  
MAGDALENA MEDIO

JESSICA PÉREZ PALENCIA

ANDREA KATHERINE VILLAMIZAR NAVARRO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bucaramanga

2017

ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PALMICULTORA DEL  
MAGDALENA MEDIO

JESSICA PÉREZ PALENCIA

ANDREA KATHERINE VILLAMIZAR NAVARRO

Docente asesor

DORIS AMPARO BARRETO OSMA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bucaramanga

2017

## Tabla de Contenido

Estrés laboral en empleados de una empresa palmicultora del Magdalena Medio .....	1
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta problema.....	8
Justificación .....	9
Objetivos.....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos .....	12
Antecedentes .....	13
Marco Teórico.....	16
Estrés.....	18
Estrés laboral y su relación con los factores de riesgos psicosociales.....	19
Consecuencias del estrés laboral .....	21
Estresores .....	22
Modelos teóricos de estrés laboral.....	23
Modelos demanda-control.....	23
Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	24
Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa.....	25
Metodología .....	26

Tipo de Investigación.....	26
Muestreo.....	26
Estadísticos descriptivos de la muestra.....	27
Sexo.....	27
Edad.. ..	27
Estado Civil. ....	28
Años de estudio alcanzados.....	29
Estrato.. ..	30
Cantidad de personas a cargo. ....	31
Lugar de trabajo.....	32
Años en la empresa.. ..	32
Ocupación.....	33
Años en el cargo actual. ....	34
Tipo de contrato.....	35
Horas laboradas y Tipo de salario. ....	36
Instrumento .....	36
Procedimiento.....	39
Fase 1 .....	39
Fase 2 .....	39
Fase 3 .....	39

Fase 4 .....	39
Fase 5 .....	39
Fase 6 .....	39
Fase 7 .....	40
Fase 8 .....	40
Resultados .....	41
Nivel de estrés en toda la muestra .....	44
Discusión y Conclusión .....	45
Referencias .....	50
Apéndices.....	57

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos Edad .....	27
Tabla 2. Estadísticos Estado Civil .....	28
Tabla 3. Estadísticos Años de Estudio Alcanzados.....	29
Tabla 4. Estadísticos Estrato .....	30
Tabla 5. Estadísticos Personas a Cargo .....	31
Tabla 6. Estadísticos Años en la empresa.....	32
Tabla 7. Estadísticos Ocupación .....	33
Tabla 8. Estadísticos Años en el Cargo .....	34
Tabla 9. Estadísticos Tipo de Contrato.....	35
Tabla 10. Ficha técnica- cuestionario para la evaluación del estrés – tercera edición .....	38
Tabla 11. Puntajes de la prueba.....	41
Tabla 12. Nivel de estrés.....	42
Tabla 13. Nivel de consolidad y riesgo .....	43

## Índice de Figuras

Figura 1. Estado Civil .....	29
Figura 2. Años de estudio alcanzados.....	30
Figura 3. Estrato .....	31
Figura 5. Años en la Empresa .....	33
Figura 6. Ocupación .....	34
Figura 7. Años en el Cargo .....	35
Figura 8. Tipo de Contrato.....	36
Figura 9. Niveles de estrés en diagrama de barras .....	43
Figura 10. Niveles de estrés en torta .....	43

## **Índice de apéndices**

Apéndice 1: Consentimiento Informado .....	57
Apéndice 2: Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés, Tercera Versión .....	58
Apéndice 3: Ficha De Datos Generales .....	61



## Resumen

El estrés laboral como consecuencia de los riesgos psicosociales es cada vez más significativo dentro la sociedad actual, ocasionando una afectación no solo en la esfera personal del trabajador sino que involucra la productividad y la economía de la empresa en la cual labora. Con la globalización las nuevas tecnologías y la inclusión de nuevas formas de trabajo los empleados se han visto expuesto a una sobrecarga laboral, la cual puede ocasionar problemas en la salud física y psicológica. Desde una visión más global el estrés laboral puede generar un desquebrantamiento en la salud de la organización y con ello traer serios problemas a la economía mundial. Dada la importancia del capital humano dentro de las organizaciones se han creado diferentes estatutos que promuevan y protejan el bienestar y la salud de los empleados. La investigación se desarrolló en una empresa del sector Palmicultor del Magdalena medio en el área de producción, en donde se identificó el nivel de estrés y sintomatología de los trabajadores y cómo este factor de riesgo afecta la salud del empleado y la producción de la organización, a partir de la aplicación del cuestionario de evaluación del estrés tomado de la batería de riesgos psicosociales, el cual permitió evaluar e identificar los diferentes síntomas y niveles de estrés que se destacan en la población. Encontrando como resultados niveles de estrés en categorías: Muy bajo con un 40.4%, nivel de estrés bajo con el 29.8%, nivel alto de estrés con un 14.9% y finalmente solo el 2.1% con nivel muy alto de estrés. Evidenciándose una ausencia total de sintomatología: fisiológica, comportamental social, intelectual-laborar y pisco emocional. Lo que se le atribuye probablemente a un adecuado clima laboral y buenas condiciones de la organización, logrando un alto grado de satisfacción laboral en los empleados.

*Palabras claves:* Estrés, Riesgo psicosocial, Factores de riesgo, Consecuencias, Estrés laboral.

## **Estrés laboral en empleados de una empresa palmicultora del Magdalena Medio**

Toda empresa es sinónimo de componente social debido a que gran parte de su éxito se ve influenciado por el capital humano. Desde que el hombre ha iniciado la búsqueda de mejores posiciones y beneficios económicos como profesionales, lo han llevado a enfrentar diferentes retos y situaciones dentro de las organizaciones, estas condiciones pueden presentarse de forma constructiva que le permiten seguir avanzando laboralmente o en caso contrario exponerse a distintos factores de riesgo que pueden derivar de su trabajo. Estos factores se perciben como la “posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño”. Dentro de estos, se encuentran los factores de riesgo psicosocial, definidos como: “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social -Resolución 2646 de 2008).

Los factores de riesgo psicosocial se manifiestan por medio de patologías que afectan considerablemente la salud psíquica y física del trabajador. Afectaciones a nivel emocional ocasionando ansiedad y depresión, entre otros síntomas propios de los trastornos del estado de ánimo. Dificultades en los procesos cognoscitivos, como posibles déficits en cuanto a la capacidad atencional, problemas de memoria etc., conductuales, consumo excesivo de bebidas alcohólicas, abuso de sustancias, etc. fisiológicas aparición de enfermedades, trastornos orgánicas, trastornos psicológicos (Díaz .2013, p.8). Estas alteraciones se pueden considerar como consecuencia de diversos estresores a los que puede llegar a enfrentar el trabajador, ambientes poco favorables, horarios de trabajo extenuantes, altas exigencias laborales y un estilo de liderazgo no apropiado, conllevan a desarrollar posibles patologías. Por estas razones toda empresa debe garantizar a sus empleados condiciones dignas de trabajo, en las cuales se

promuevan apropiados ambientes laborales, de seguridad y adecuadas condiciones de higiene, tal como lo plantea la Constitución Política de Colombia en su artículo 25 de 1991 afirmando que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Por otro lado el Ministerio de la Protección Social preocupado por la aparición y crecimiento de indicadores de factores de riesgos en las empresas Colombianas ha expedido una Resolución, con la cual busca salvaguardar a los trabajadores de cualquier riesgo psicosocial. Dicha Resolución es la 2646 de 2008 en donde se establece que es responsabilidad de toda empresa velar por la identificación, evaluación, intervención, promoción, prevención y monitoreo constante de posibles factores de riesgo psicosocial que puedan afectar a los trabajadores de las diferentes organizaciones con el objetivo de minimizar la aparición del estrés laboral, patología que va en aumento.

Para el autor Gil-Monte (2012), “los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar” (p.238). Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones generando un posible deterioro en la vida personal, familiar y social del trabajador, provocando en el sujeto insatisfacción, desmotivación, accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades tanto físicas como emocionales o psicológicas. Los factores de riesgo psicosociales dentro de las organizaciones derivan el estrés laboral, tal como lo plantea la Organización Mundial de la Salud

(OMS), “En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna.” (Armijos, 2014).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés laboral u ocupacional puede ser considerado como una enfermedad que conlleva a generar un factor de riesgo inminente para la economía y el desarrollo de las organizaciones, dicha enfermedad ocasiona una reducción en los estándares de calidad y productividad. Por otro lado y de acuerdo con la OMS (2004) define el estrés laboral como una respuesta que puede tener el trabajador como consecuencia de las presiones o exigencias derivadas de su actividad, tales como, demandas de contratos más flexibles, aumento en la inseguridad laboral, pautas de alto rendimiento, horarios de trabajo largos e irregulares, bajo control sobre el proceso del trabajo y salarios bajos, asociado a los nuevos riesgos laborales que acompañan a las viejas y nuevas industrias y tecnologías.

El estrés laboral representa una de las enfermedades del siglo XXI que afecta a millones de trabajadores en América Latina, debido los agigantados cambios dentro del mercado laboral, provocados por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones, siendo necesario la adopción de medidas preventivas para lograr evitar costos económicos y sociales a los trabajadores y empleadores en las relaciones laborales vigentes (Armijos, 2014).

Diversos estudios han reportado datos alarmantes sobre el estrés laboral, la Encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el 2007, concluyó que el 20 % y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés, evidenciando que los riesgos ergonómicos y los psicosociales están relacionados con la ocurrencia de accidentes de trabajo, forjando así la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgos, centrados en la realidad laboral colombiana.

Por este motivo el estrés como consecuencia de los factores psicosociales externos e internos de la organización, es un tema de gran importancia para la psicología enfocada en la calidad de vida y la Psicología organizacional, dado que abarca tanto aspectos mentales y comportamentales en los miembros de dichas organizaciones, referentes a circunstancias que afectan el bienestar biopsicosocial del empleado y la productividad de la organización generando un desajuste socioeconómico a nivel mundial.

La promoción y el bienestar debe estar siempre presente en las organizaciones con el fin de prevenir la aparición de riesgos que atenten contra la salud de sus trabajadores, dicha promoción debe asegurar la relación entre condiciones físicas, mentales y sociales, para así establecer trabajos que permitan el desarrollo óptimo del empleado.

## Planteamiento del problema

El mundo moderno es cambiante en sus condiciones laborales, debido a los rápidos avances científicos y tecnológicos, como resultado se producen grandes cambios en los sistemas de producción. Dado a esto los trabajadores deben afrontarse a; altas presiones por una mayor productividad, mayores esfuerzos físicos y/o mentales, mayor presión emocional, mayor inseguridad laboral y menos beneficios, un elevado sentido de responsabilidad y de tiempo, entre otras, provocando en el empleado un incremento de demandas laborales y bajo control sobre ellas, y es así como surge el estrés laboral.

Como consecuencia de los constantes cambios y los procesos tan acelerados dentro de la industrialización de las empresas, suele aumentar precipitadamente ciertos generadores de estrés, que pueden estar vinculados a: jornadas laborales, carga laboral, ejecución de tareas, tipos de contratación, estilos de liderazgos y claridad del rol, exigiendo mayores destrezas y habilidades mentales por parte los participantes, generando así notables deficiencias sobre la salud, causadas por el fenómeno de estrés. Por tal razón, el estrés se puede considerar como el factor de riesgo psicosocial de mayor agravio para el bienestar no solo de la persona, sino también para la organización, que trae consecuencias como: accidentes, rotación, ausentismo, ineficiencias, errores, disminución de rendimiento físico y mental, entre otras. (Pérez, 2011).

Cabe mencionar las experiencias desencadenadoras de estrés laboral, según Karasek en 1979, el estrés “surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja”. Este autor menciona diferentes tipos de situaciones laborales con base a la composición de niveles altos o bajos de demandas hacia el trabajador y del nivel de control ejercido por sus superiores dentro de la organización, es decir; un empleo con nivel de control bajo y nivel de demanda alta tendrá como resultado un trabajo

con altos grados de estrés. Por otra parte, un empleo con nivel de demandas altas y capacidad de control alta, obtendrá como resultado un trabajo activo, más no, estresante, ya que el trabajador tendrá las herramientas necesarias para solucionar cualquier acontecimiento requerido por la organización. Dicho esto, vale la pena destacar que en esta nueva era laboral es importante cuestionar si la situación actual del empleado se adecua al ajuste óptimo para el bienestar humano de toda organización.

Así como hay factores externos generadores de estrés, también influyen las características individuales, tales como la personalidad, los valores, las metas, la edad, el género, nivel de estudio y situación familiar, ya que influye en la capacidad del individuo para afrontar las exigencias de su entorno. Estas características pueden interactuar con los factores de riesgo en el trabajo y agravar o mitigar sus efectos. (Houtman, 2008).

Son múltiples los resultados de carácter físico y psicológico de incontables investigaciones que han encontrado cierta similitud entre las consecuencias y manifestaciones del estrés, entre ellos se podrían destacar; la depresión, el desgaste psíquico o el bournout, baja autoestima, falta de compromiso con el trabajo, tensión emocional o malestar psicológico, problemas cardiovasculares o gastrointestinales, presión arterial, entre otras. Estas vivencias del estrés pueden llegar hacer de tipo episódico, aquel que en su sintomatología se manifiesta momentáneamente, después de resuelto desaparece, o tipo crónico, en donde su sintomatología surge cada vez que aquel agente estresor aparece, presentándose de manera repetitiva los síntomas por periodos prolongados de tiempo. (Silla, 2001).

Según una investigación referente al impacto del estrés laboral, afirma que en Latinoamérica los síntomas físicos que más afectan la sociedad son los relacionados a problemas a nivel cardiovascular y digestivo, destacándose con un 45% la gastritis, 11% úlcera gastro duodenal,

23% hipertensión arterial, 13 % arritmias y con un 3% infarto agudo de miocárdico. Los síntomas a nivel emocional que más predominan son; angustia con un 43%, depresión con un 31% y ansiedad con 19%. En cuanto a las manifestaciones de carácter conductual el alcoholismo con un 44% fue el más alto, seguido del consumo de sustancias farmacológicas con un 16% y por último la fármaco dependencia con 1.7%. (Calabrese, 2006).

Ante las consecuencias planteadas, es preciso que los empleados cuenten con políticas de gestión de la salud que incluyan mecanismos apropiados para la prevención y control del estrés. Por lo que se hace necesario la intervención del gobierno quien emite la resolución 2646, expedida en el año 2008; En la cual se establecen disposiciones y obligaciones que deben cumplir las empresas colombianas con el objetivo de generar una disminución en la aparición de riesgos psicosociales los cuales perjudican gravemente la calidad humana y el bienestar de sus trabajadores. En el caso de las empresas pertenecientes al sector agroindustrial la probabilidad de presentar estrés laboral debido a los riesgos psicosociales se pensaría que es más alta como consecuencia de las extensas jornadas laborales, presión por una mayor productividad, exposición a altas o bajas temperaturas dependiendo del lugar de producción, alta carga laboral, entre otras, ya que la mayoría de las regulaciones para proteger la salud de los trabajadores residen de la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacionales, tales como sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor, etc. Es por esto y por la poca existencia de estudios anteriores enfocados en empresas palmicultora en el país nace la necesidad de esta investigación.

Este estudio fue dirigido a la población agroindustrial específicamente en una empresa extractora de palma de aceite del sector de Magdalena Medio, donde se ha logrado percibir como las demandas laborales son determinantes para que los empleados padezcan de estrés, debido a



la vulnerabilidad de su trabajo, especialmente en el área operativa donde están expuestos a: temperaturas extremas, sobre esfuerzo físico, extensos turnos de trabajo, fatiga, entre otras. Ocasionando elevados índices de accidentabilidad y enfermedades laborales que ubican a esta industria como una de las de mayor riesgo dentro del sector.

### **Pregunta problema**

¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa del sector agroindustrial del Magdalena medio?

## Justificación

Selye (1936) citado por Nogareda (2013) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". Gran parte de la sociedad, por no decir su totalidad está expuesta a diferentes peticiones y demandas que requiere la actividad laboral, debido a las exigencias económicas que genera una buena calidad de vida. Pero en qué medida se tiene una "calidad de vida" cuando hay tantas demandas externas que perjudican drásticamente la salud física/mental y las relaciones familiares/sociales.

El estrés aparece cuando la capacidad de un sujeto para controlar las exigencias del trabajo se ven amenazada y aflora el temor a las consecuencias negativas resultantes del fracaso de su desempeño, lo que genera sentimientos de ansiedad, enojo e irritación. Cuando el trabajador no cuenta con el apoyo necesario por parte de la compañía esta experiencia (estrés) se intensifica. Por lo tanto, el aislamiento social y la falta de asistencia aumentan el riesgo de estrés prolongado en el trabajo, así como los efectos negativos a la salud y el incremento del ausentismo y accidentes de trabajo. (Casullo, 2002)

Para Ramírez et al (2013) una de cada diez personas es víctima de estrés, costándole a las empresas millones de dólares por año, relacionados a; baja producción económica, ausentismo y rotación de personal, alta tasa de accidentalidad laboral y elevados costos médicos. Es importante destacar que ninguna empresa por grande o pequeña que sea, está exenta de padecer estrés laboral en sus empleados.

Específicamente en la producción de palma de aceite hay un sin número de tareas y actividades que se realizan en condiciones laborales que no corresponden a los avances modernos de la industrialización. Las malas condiciones de trabajo o actos inseguros son la principal fuente de accidentes y/o enfermedades laborales, ausentismo, rotaciones de personal, y

el mal clima laboral son sinónimos de una mala calidad en cuanto a las condiciones laborales que logran impactar en la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias.

Es por esto que la población del sector agroindustrial específicamente de palma de aceite se encuentra directamente expuesta a factores de riesgo de tipo; agroquímicos (manejo de fungicidas, pesticidas, plaguicidas, etc.), físicos (ruido, temperaturas extremas, vibración, etc.), biológicos ( bacterias, parásitos, picaduras, etc.), biomecánico (esfuerzo, posturas, movimientos inesperados, etc.), naturales (sismo, terremoto, inundación, etc.), seguridad (mecánica, locativa, accidente de tránsito, etc.) y psicosocial (aislamiento, irritabilidad, monotonía, etc.), lo que conlleva a unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud (física/mental), dificultades en el ámbito social, accidentes y estrés laboral el cual fue el eje central de este estudio.

Los factores de riesgo mencionados anteriormente conllevan a la manifestación de síntomas ligados con el estrés, tales como; agotamiento emocional y físico, pérdida de ilusión por el trabajo, actitudes negativas hacia la organización y en determinados casos, sentimientos de culpa. Gil-Monte (2005). Obteniendo como consecuencia de estas respuestas una serie de disfunciones fisiológicas, psicológicas y conductuales, que tendrá repercusión desfavorable para los individuos y la organización.

La manifestación de los síntomas asociados al estrés laboral se pueden categorizar según su sintomatología: emocional: dificultad en la toma de decisiones, inseguridad, miedo, temor, irritabilidad, mal humor, dificultad para concentrarse, bajo estado de ánimo, ansiedad, sentimientos de desesperanza, depresión y frustración. Físico: hiperventilación, mareos, náuseas, cefalea, temblores, taquicardia, problemas intestinales y/o estomacales, tensión muscular, problemas respiratorios y trastornos del sueño. Comportamentales: evitación de situaciones

temidas, fumar, beber o comer en exceso, intranquilidad motora, tartamudear, llorar, quedarse paralizado y cansancio. Ministerio de la Protección Social y Dirección de Riesgos Profesionales (2016).

Cabe mencionar la importancia de la investigación como aporte no solo hacia el sector palmicultor sino también hacia el sector agroindustrial colombiano, ya que la mayoría de estudios relacionados al estrés laboral están enfocados en su mayoría al sector público, clínico y educativo, sin tener en cuenta la importancia que este sector le puede proveer a investigaciones futuras enfocadas al estrés laboral en Colombia.

Por todo lo planteado con anterioridad y en base la necesidad y obligaciones impuestas por el Ministerio de Protección Social las empresas extractoras de palma de aceite se encuentran en proceso de certificación en RSPO (Mesa redonda de palma de aceite sostenible), la cual tiene como iniciativa promover el crecimiento y uso sostenible del aceite de palma, a través de la cooperación dentro de la cadena de suministro. Teniendo como objetivo promover la producción y uso de aceite de palma con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica. Para poder prevenir o mitigar los impactos negativos que pueda generar un mal manejo por parte de la organización hacia las partes interesadas es decir; empleados, contratistas y comunidad. Fedepalma y Cenipalma (2013).

Atendiendo lo anterior, este trabajo se formuló con el objetivo de aportar una fuente de información teórica hacia los sectores de producción de la empresa palmicultora en la región del Magdalena medio, con la finalidad generar un mejoramiento interno en dicha organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar e Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa del sector agroindustrial del Magdalena medio.

### **Objetivos específicos**

Determinar y categorizar el nivel de estrés de los trabajadores del área operativa de una empresa del sector agroindustrial del Magdalena medio

Brindar datos y recomendaciones a la empresa según resultados obtenidos.

## Antecedentes

A continuación se presentaran algunas referencias de investigaciones, enfocadas al tema planteado en este proyecto investigativo, aunque la mayoría de los estudios están enfocados en las áreas de salud y académicas, son pocos los que se han centrado en el sector agroindustrial. Sin embargo tienen como eje central de investigación el estrés laboral.

Los autores, Bono, Alarcón, Salvador, Serrano & Albiol (2005), en el estudio “Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral”, confirmaron como las demandas laborales son consideradas la mayor fuente de estrés de la sociedad, esto ocurre debido a que en la jornada laboral los individuos perciben como las exigencias del entorno exceden sus técnicas de afrontamiento, aflorando así síntomas de tristeza, infelicidad, menor sensación de bienestar, mayor frecuencia cardiaca y arterial, entre otras. En comparación con los niveles de estrés en un día de descanso, donde se produce un menor riesgo de presentar síntomas asociados al estrés.

En el mismo año, Valerio (2005) en su estudio “Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México”, plantearon varias hipótesis referentes a la correlación de los factores de riesgo y el estrés laboral y como esté afecta la calidad de vida de sus integrantes. Dicho estudio se realizó en una microempresa dedicada a lubricantes industriales del Valle de México, donde se comprobó cómo los principales estresores laborales a nivel operativo son aquellos que tienen relación con el medio ambiente y el factor económico, encontrándose que el 42.8 % de los operarios presentaban síntomas de estrés moderado, mientras que las enfermedades relacionadas al estrés solo el 22.2% presentaban una de estas (destacándose la a angina de pecho). En esta investigación sobresalió que existe un alto índice de rotación de personal, más del 50% del personal no tenía ni un año laborando en la

empresa. Por lo que se pudo deducir cómo influyen las manifestaciones del estrés sobre la rotación de dicho personal.

Astete, J., Sanhueza, H., Riebel, M., & Piffaut, S. (2008), en su trabajo “El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia” definen el estrés como una respuesta del individuo frente a un evento externo, manifestándose de dos modos diferentes, de modo positivo y de modo negativo. Partiendo del hecho que al estrés no siempre se le debe atribuir a características negativas o perjudiciales para los individuos. Un trabajador que presenta estrés positivo es aquel que posee las habilidades y herramientas necesarias para afrontar diferentes tipos de demandas laborales, Este tipo de estrés provoca en el empleado una sensación de interés y apremio. Por lo contrario un trabajador padece de estrés negativo cuando la dificultad de sus tareas se tornan perjudicial y amenazantes para su bienestar, produciendo una incapacidad de desarrollar adecuada o efectivamente su labor, y afectando su rendimiento en todos los ámbitos (laboral, familiar y personal).

Por otro lado Contreras (2010), indaga en ciertas empresas colombianas con el propósito de analizar las relaciones entre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo, encontrando que a mejor clima laboral menor percepción de riesgo psicosocial y a mayor percepción de riesgo peor clima laboral, esto indica que el clima organizacional funcional es un factor que puede aminorar el estrés y favorecer el bienestar de los empleados. En cuanto al factor del liderazgo se encontró similitud al igual que los dos componentes anteriores, un estilo de liderazgo aceptable es propenso a un bajo índice de riesgo psicosocial.

El sector de hidrocarburos cuenta con innumerables investigaciones dirigidas al estrés laboral y su incidencia con factores de riesgos intralaborales, una de estas investigaciones realizada por Rodríguez (2015), titulada “Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia”, llevada a cabo en el municipio de Puerto Boyacá, con una muestra de 115 trabajadores, donde se recolectó la información través de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera versión del Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, se encontró que el 40% de los encuestados manifestaron tener un nivel de estrés alto, seguido de un 21%, en nivel medio, el personal operativo con un 32% declaró presentar un nivel de estrés alto, mientras que los que trabajan en la sección de Salud Ocupacional manifestaron solo el 8% altos niveles de estrés, por lo que se pudo percibir cómo influyen las actividades de apoyo sobre los niveles de estrés. Así mismo el personal que trabaja más de 4 y hasta 8 horas diarias, indicaron tener un nivel de estrés alto con el 97,8%. Tomando como referencia dichos porcentajes se pudo concluir como las condiciones de trabajo tienen efecto tanto en el desempeño como en la salud del trabajador, manifestándose con diagnósticos laborales que alteran el componente osteo-muscular, digestivo y psicológico.

En el sector agroindustrial, Perea (2016) en su investigación “Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales”, tomó como referencia 12 empresas agroindustriales de las regiones del Perú: Ancash, Callao, La Libertad, Lima y Junín, con una muestra de 222 empleados, donde buscó registrar los niveles de estrés laboral en relación con el clima organizacional que los trabajadores percibían en sus respectivas empresas. Los resultados obtenidos señalaron que el 20.33% de los trabajadores identificaron el clima



laboral de su organización como desfavorable. A su vez el 20.26% del personal presentó un nivel de estrés laboral moderado a alto, lo cual indica una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, pues la percepción del clima organizacional explica los niveles de estrés existentes en los trabajadores. Lo cual perjudica directamente el desempeño laboral y productividad de dichas empresas.

### **Marco Teórico**

La Legislación Colombiana a través de sus ministerios; Ministerio de Trabajo y Ministerio de la Protección Social ante la necesidad de controlar los riesgos psicosociales dentro de las empresas, los cuales pueden llegar a generar cambios significativos en la economía del país ha establecido mediante la Ley 1562 de 2012 un Sistema General de Riesgos Laborales definido en el artículo 1 como; “Conjunto de entidades públicas y privada, normas y procedimientos, enfocadas a prevenir, favorecer y cuidar a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan suceder como consecuencia de la actividad laboral que se desarrolla”. El objetivo es reafirmar y generar un mayor control gubernamental en cuanto a los riesgos psicosociales existentes en las empresas; éstos riesgos fueron establecidos y definidos en la resolución 2646 de 2008 haciendo referencia a factores de riesgos psicosocial como: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. En dicha resolución definen el estrés como: “Respuesta de tipo físico, psicológica o comportamental por parte del empleado, como consecuencia de su intento de lograr adaptarse a las exigencias que demandan su actividad laboral, sus condiciones

individuales y los diferentes factores tanto intralaborales como extralaborales”. (Resolución 2646 de 2008). Dicha resolución dentro de su estatuto establece la normatividad que se debe cumplir dentro de las organizaciones para atenuar la aparición de riesgos psicosociales en trabajadores, generar un seguimiento a las condiciones de trabajo y crear espacios de promoción y prevención a futuros riesgos psicosociales.

Por otro lado el decreto 1443 del 2014 tiene como objetivo definir las directrices para el cumplimiento de la norma por parte de las empresas estableciendo un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST) el cual dentro de su artículo 3 es puntualizado como “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. Tiene como finalidad generar una mejoría en el contexto laboral y el medio ambiente en el cual el trabajador desempeña su oficio, por otro lado velar por mantener la buena salud de los empleados, por medio de jornadas de promoción y prevención. Dicho estatuto busca que las empresas: 1) Generen consciencia y la obligación de establecer y brindar una mayor atención a la salud de sus empleados. 2) Identifiquen los posibles peligros que conlleven a la presencia de factores de riesgo psicosocial. 3) Evalúen y valorar los riesgos existentes dentro de la organización y generar un control sobre ellos. 4) Protejan la seguridad y la salud de sus empleados”. Con la aplicación de esta ley se espera que las cifras actuales de enfermedades laborales o riesgos psicosociales disminuyan gradualmente y consolidar un plan de desarrollo que logre evitarlos.

Para el desarrollo de la investigación es necesario desglosar las concepciones sobre factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés y clarificar lo que se entiende como estrés laboral y así llegar a los modelos teóricos fundamentales de este estudio.

## **Estrés**

En la bibliografía se ha encontrado una extensa variación en la definición del término estrés, se ha utilizado principalmente en tres disposiciones: la primera lo considera como un estímulo, es decir una fuerza externa o condición que supuestamente tiene o puede tener efectos negativos en las personas, Beerh (1995) citado por Morales (2006). La segunda como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos e internos y por último como interacción entre una persona y distintas situaciones. Desde este último enfoque Mc Grath (1970) citado por Daza (1993), sostiene que el estrés es una inestabilidad proveniente de la demanda laboral y el nivel de respuesta inapropiada por parte del empleado, el cual puede generarle una consecuencia importante a nivel laboral.

Para la Comisión Europea en 1999 el estrés es un conjunto de respuestas afectivas, cognitivas y comportamentales que tiene el trabajador como consecuencia de vivencias negativas o poco gratificantes que ocurren en su entorno laboral. Dicho estado de alteración se caracteriza por altos niveles de intranquilidad y exaltación al considerar que no puede manejar de forma apropiada su situación actual. A su vez, el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales IV (DSMIV, 1995) reconoce el estrés intenso como un factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios de los turnos de trabajo.

Es así como el estrés se convierte en un fenómeno relevante y conocido socialmente, a su vez es relacionado o desencadenado como consecuencia de la actividad laboral que desarrolla el empleado, acarreando no solo problemas a nivel fisiológico, sino también a nivel psicológico.

En este orden de ideas, el estrés es un proceso que se inicia ante las demandas producidas en el ambiente en el cual habita el sujeto, valiéndose de sus estrategia de afrontamiento, la persona

busca responder antes los estímulos de manera adecuada, sin embargo cuando esa demanda que produce el ambiente (laboral, familiar, social etc.) es mayor a la capacidad de afrontamiento que posee el individuo se empieza una serie de conductas o reacciones adaptativas que moviliza la mayoría de recursos que implican una activación fisiológica.

Edwards y Cooper (1988) citados por Cardona y Montoya, (2013) clasifican las respuestas de estrés en dos tipos, de acuerdo a sus efectos provocados en los individuos eustrés y distrés. El primero se refiere a situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. El segundo, son las experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

Es así como Flórez (2014) afirma: “Si las demandas intra y extra laborales generan eustrés, pueden ser catalogadas como estímulos para mejorar el ritmo laboral. Por el contrario, el distrés debe ser tomado seriamente por la gestión de talento humano en procura de disminuir su negativa influencia. Según esto, la implementación de estrategias debe estar en caminata a combatir el distrés”. (p. 28)

### **Estrés laboral y su relación con los factores de riesgos psicosociales**

En la actualidad los datos recogidos por la Organización Internacional de Salud (OIT, 2008) estiman que mueren dos millones de hombres y mujeres anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas por causa o con ocasión del trabajo. Además existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales completarían una suma de alrededor de doscientos sesenta y ocho millones de incidentes, los cuales provocan al menos, tres días de

ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Sumado a las estadísticas anteriores, un 8% de la tasa global de trastornos depresivos, son relacionados en la actualidad con riesgos ocupacionales (OMS, 2008).

Para el Ministerio de Protección Social en el 2010; los riesgos psicosociales abarcan aspectos externos e internos de la organización, características propias de la personalidad del trabajador y un sin número de condiciones medio ambientales y sociales que pueden influir seriamente en la salud y el desempeño del trabajador, así como en la economía de la organización. Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral.

Por otra parte el estrés laboral es uno de los fenómenos más sobresalientes dentro de los estudios de factores psicosociales y crea un gran problema para los trabajadores casi un 35% de la población mundial padece este mal, y se cree que entre un 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Esto no solo afecta la salud de la persona, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales (Pérez, 2011). Los grandes cambios presentados en las empresas como factores intrínsecos y extrínsecos catalizan la exacerbación de este padecimiento, la globalización e interdependencia entre empresas y el outsourcing son factores que afectan profundamente las condiciones de trabajo creando un ambiente lleno de riesgos laborales. Sin embargo existen muchos más aspectos tales como: la responsabilidad y función del cargo, la adaptación al clima laboral, las relaciones con pares, entre otros, demandan un exceso psíquico con repercusiones en la salud. (Gómez, 2007).

En resumen, los factores de riesgo psicosocial generalmente no son eventuales ni esporádicos en el trabajo, sino que actúan por largos periodos de tiempo, de manera continua y son

numerosos, de diferentes naturalezas y complejidad. Cabe destacar no solo la variable laboral como principal fuente de desarrollo, al igual que variables personales del trabajador como por ejemplo: las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, y/o las capacidades. Un punto a tener en cuenta durante la investigación es la personalidad del sujeto, ya que influye tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales

### **Consecuencias del estrés laboral**

El estrés puede afectar de distintas maneras a cada persona, cuando se está sometido a niveles altos de estrés laboral, el individuo puede padecer: incapacidad de concentración, angustia elevada, dificultad en la toma de decisiones, estados de intranquilidad y fatiga, entre otros.

Esto puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y poco habituales en el trabajo y contribuir al deterioro de la salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o eventos traumáticos pueden originar un desequilibrio mental severo, exacerbando así problemas psicológicos o psiquiátricos que impiden con la asistencia y cumplimiento del trabajador. Cuando se ve un gran número de personas afectadas por este fenómeno, o personas claves dentro de la empresa sufren de estrés, el funcionamiento de esta se ve agravado y reflejado en sus servicios, ya sea de manera directa o indirecta. (Viera, 2014).

*Directas.* Ausentismo laboral, tardanzas y retraso en el trabajo, rotación de personal, poca membrecía y participación.

*Indirectas.* En la relación a la ejecución del trabajo los aspectos organizacionales más afectados son los siguientes: Cantidad de la productividad, calidad de la productividad,

accidentes, equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación, desperdicio o sobreutilización de la iniciativa y la creatividad.

Es por ello que tanto la Administradora de Riesgo Laborales (ARL), como el ministerio de la Ministerio de Trabajo y todas las organizaciones sin excepción que tenga personal a cargo, en virtud principalmente de la resolución 2646 de julio 17 de 2008 del ministerio de la protección social de Colombia hoy ministerio de trabajo poseen, entre otras responsabilidades, la identificación, evaluación y tratamiento del estrés laboral a través de la gerencia de talento humano. (Flórez, 2014).

### **Estresores**

Ahora bien, aquellos acontecimientos o sucesos capaces de desencadenar estrés, son denominados estresores, Troch (1982) citado por Morales (2006), los define como agentes que estimulan los procesos de estrés; estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención.

Los estresores o desencadenantes del estrés se manifiestan a través de un episodio que arranca desde una situación ambiental que llega a influir sobre el sujeto exigiendo o demandando una medida de afrontamiento adecuado, que en ocasiones este no puede responder por falta de control sobre la situación. Los estresores pueden ser de naturaleza muy diversa, que varía desde fuentes psicológicas o conductuales, como frustración, ansiedad y sobrecarga, hasta fuentes biológicas y físicas, incluido el ruido, la contaminación atmosférica, la temperatura y la alimentación. (Flórez, 2014).

Sonnentag y Frese (2002) citados por Morales (2006), en su revisión, establecen la siguiente categorización:

- *Estresores relacionados con la tarea* (por ej. sobrecarga de trabajo, presión temporal)
- *Estresores de rol* (por ej. ambigüedad y conflicto de rol)
- *Estresores de carrera* (por ej. inestabilidad laboral, infra promoción)
- *Estresores sociales* (por ej. malas relaciones con supervisores o compañeros de trabajo)
- *Estresores relacionados con el horario de trabajo* (por ej. trabajo por turnos)
- *Estresores físicos* (por ej. condiciones de trabajo adversas, accidentes o elementos ergonómicos)
- *Eventos traumáticos* (por ej. eventos aislados como accidentes o desastres)
- *Procesos de cambio estresantes* (por ej. implementación de nuevas tecnologías, recortes de personal).

### **Modelos teóricos de estrés laboral**

A partir de la información recolectada a continuación se expondrán los modelos teóricos que describen factores psicosociales del entorno laboral relacionados con el estrés.

**Modelos demanda-control.** El Modelo postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demanda hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). La dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste;



el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo. (Martínez, 2001).

De esta forma si las condiciones demandas por el puesto son elevadas y existe un control mínimo en la toma de decisiones por parte del empleado, se obtiene un elevado nivel de estrés laboral. Por otro lado cuando la exigencia por parte de la organización es baja y el empleado siente que tiene una mayor capacidad de controlarla los niveles de estrés serán escasos.

Es así como podemos identificar este Modelo con tensión psicológica (mental), y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. (Morales, 2006).

Como estrategia para este modelo es recomendable permitir al trabajador su opinión y dejar influir en las condiciones de su trabajo, dentro de los límites razonables. De esta manera las situaciones se vivirán como un desafío para el sujeto mas no como un carga, para Martínez (2001), es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

**Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.** Johnson y Hall (1988), citados por Montero, Torres & Araque (2012), desarrollaron en los años 80 este modelo, siendo la extensión más importante la incorporación de una tercera dimensión: la protección social por parte de la empresa. Este factor hace referencia tanto a la ayuda interna de compañeros de trabajo y jefes, como a la externa, acorde a este modelo, el mayor riesgo de problemas físico y psicológicos se darían en grupos aislados, con trabajos caracterizados por altas demandas, bajo control y bajo apoyo social, este nuevo modelo proponía que el apoyo social mitigaba el impacto

negativo de la alta tensión mental. El apoyo social ha sido utilizado en diversos sentidos: “como red social, contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés”. (Montero, et al., 2012).

En otras palabras el apoyo social fomenta la prevención del estrés laboral por medio de la creación de espacios de fortalecimiento para la salud física y psicológica de los empleados, incentivando a la construcción de un adecuado clima laboral en donde exista una comunicación asertiva entre jefes, subordinados y compañeros, de tal forma que dentro de toda organización se logre establecer una unidad sólida del componente humano.

**Modelo del desequilibrio- esfuerzo-recompensa.** Centra su atención en el desequilibrio entre esfuerzo que el trabajador realiza “costes” y “ganancias”, las recompensas que recibe por ello. Este modelo predice que a falta de feedback, es decir, bajo reconocimiento o recompensa hacia el esfuerzo dado en una de sus funciones esto puede conducir en una insatisfacción repetida y permanente, en un sentimiento de injusticia que conduce, irremediablemente a tensiones altas. (García, Moreno, Valdehita, & Ramiro, 2004). Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

Dentro de este modelo de debe tener en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo.

## **Metodología**

### **Tipo de Investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación es de orden no experimental descriptivo— transversal, no experimental debido a que las variables fueron analizadas en su estado natural, es decir sin recibir algún tipo de manipulación. Descriptivo porque describe, registra, analiza e interpreta los datos y características de la población estudiada. Tamayo (2004). Es transversal dado que permite conocer la situación de la población objeto de estudio en un momento determinado. (Alzina 2004). La presente investigación buscó identificar los niveles de estrés laboral en empleados de una empresa palmicultora del Magdalena Medio.

### **Muestreo**

Para esta investigación se decidió aplicar un muestreo por conveniencia, definido como; “La muestra que se autoselecciona o se elige de acuerdo a su fácil disponibilidad” (Navarrete 2000). Se tomó a un grupo de personas que se encontraban disponibles y fueron más accesibles para aplicar el instrumento de evaluación, para esta investigación. Se eligió a un grupo de empleados del área de producción (operarios) de una empresa palmicultora de la región del Magdalena medio. La cantidad de sujetos que hicieron parte de esta muestra fueron cuarenta y siete (47) trabajadores activos de la empresa.

### Estadísticos descriptivos de la muestra

A continuación se describe estadísticamente los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera edición, tomado de la Bateria de Riesgos Psicosociales, cada uno de los resultados fueron descritos según algunos criterios de evaluación.

**Sexo.** Para este trabajo se seleccionó una muestra compuesta únicamente por hombres debido a que en esta empresa la gran mayoría del personal era masculino.

**Edad.** La edad de la muestra se compuso de trabajadores entre 20 y 75 años de edad. Distribuidos de una manera más o menos homogénea. En la siguiente tabla se observa su distribución.

Tabla 1. *Estadísticos Edad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20	1	2,1
22	1	2,1
23	1	2,1
24	4	8,5
25	2	4,3
26	1	2,1
27	1	2,1
29	4	8,5
30	2	4,3
31	4	8,5
32	2	4,3
33	3	6,4
34	1	2,1
35	1	2,1
36	2	4,3
37	2	4,3
39	1	2,1
41	1	2,1
42	2	4,3

44	2	4,3
45	1	2,1
47	1	2,1
48	2	4,3
50	1	2,1
53	1	2,1
55	1	2,1
58	1	2,1
75	1	2,1
Total	47	100,0

**Estado Civil.** En la investigación la mayoría de los empleados vivían en unión libre (68%), seguidos por los casados (19%). Esto concluye que una parte significativa de la muestra vivía en pareja.

Tabla 2. *Estadísticos Estado Civil*

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero(a)	5	10,6
Casado(a)	9	19,1
Unión Libre	32	68,1
Separado(a)	1	2,1
Total	47	100,0

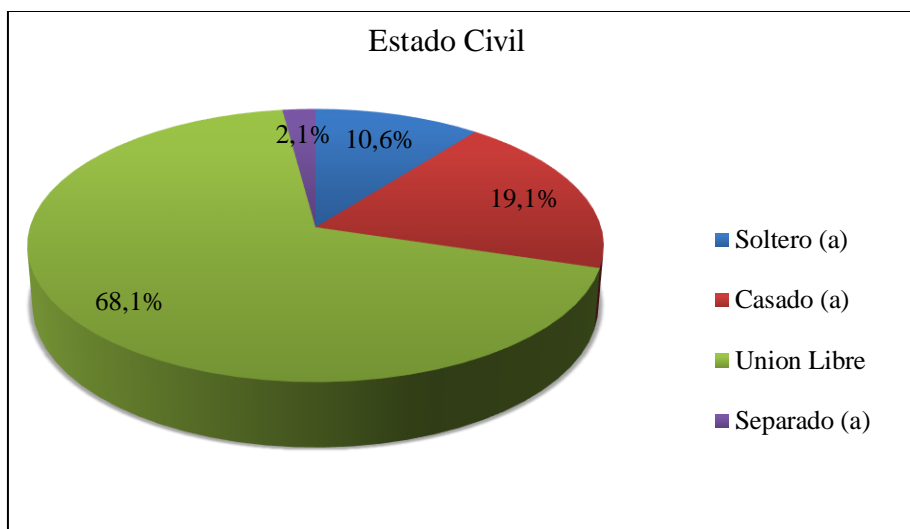


Figura 1. Estado Civil

**Años de estudio alcanzados.** Frente al tema del nivel educativo, la muestra estuvo compuesta principalmente por trabajadores que completaron el Bachillerato (55%), seguidos por aquellos que cursaron bachillerato pero no lo terminaron (23%).

Tabla 3. Estadísticos Años de Estudio Alcanzados

Años de estudio alcanzados	Frecuencia	Porcentaje
Primaria Completa	3	6,4
Bachillerato Incompleto	11	23,4
Bachillerato Completo	26	55,3
Técnico/Tecnológico Completo	6	12,8
Carrera Militar/Policía	1	2,1
Total	47	100,0

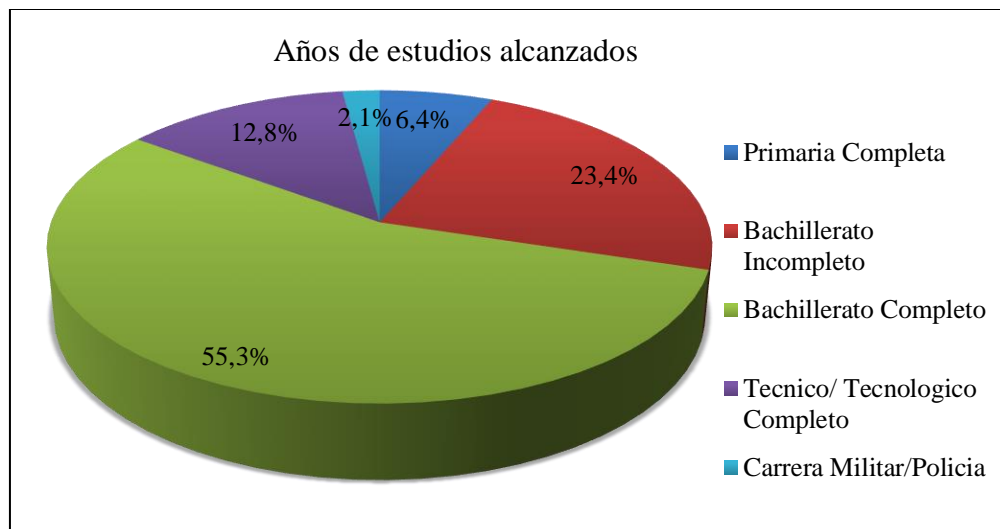


Figura 2. Años de estudio alcanzados

**Estrato.** La muestra estuvo formada en su mayoría por personas de estrato Uno (1) con una representación del 81%.

Tabla 4. Estadísticos Estrato

<b>Estrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Uno	38	80,9
Dos	4	8,5
No sabe	5	10,6
Total	47	100,0

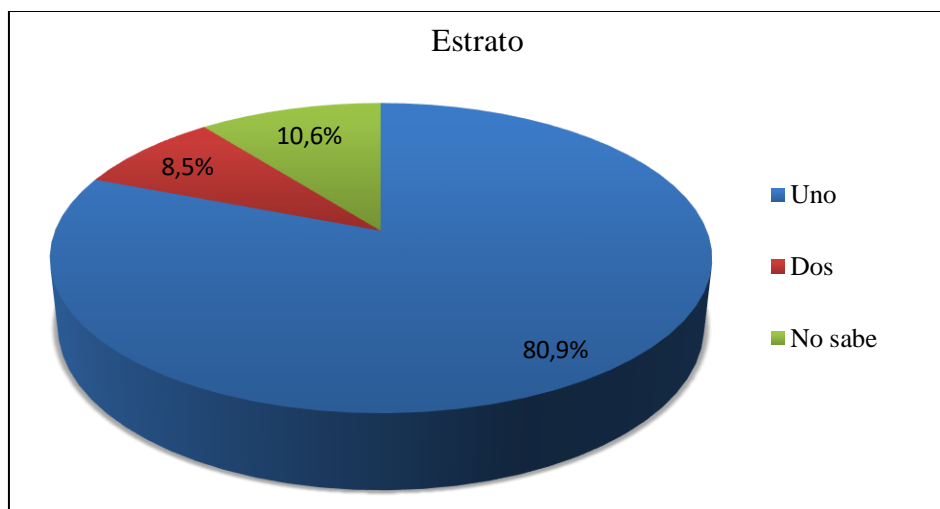


Figura 3. Estrato

**Cantidad de personas a cargo.** El 29,8% de los empleados tenía bajo su cargo a cuatro personas, el 31,9% con tres personas a su cargo y el 21,3% tenía bajo su responsabilidad a dos personas.

Tabla 5. Estadísticos Personas a Cargo

Personas a Cargo	Frecuencia	Porcentaje
1	2	4,3
2	10	21,3
3	15	31,9
4	14	29,8
5	2	4,3
6	4	8,5
Total	47	100,0



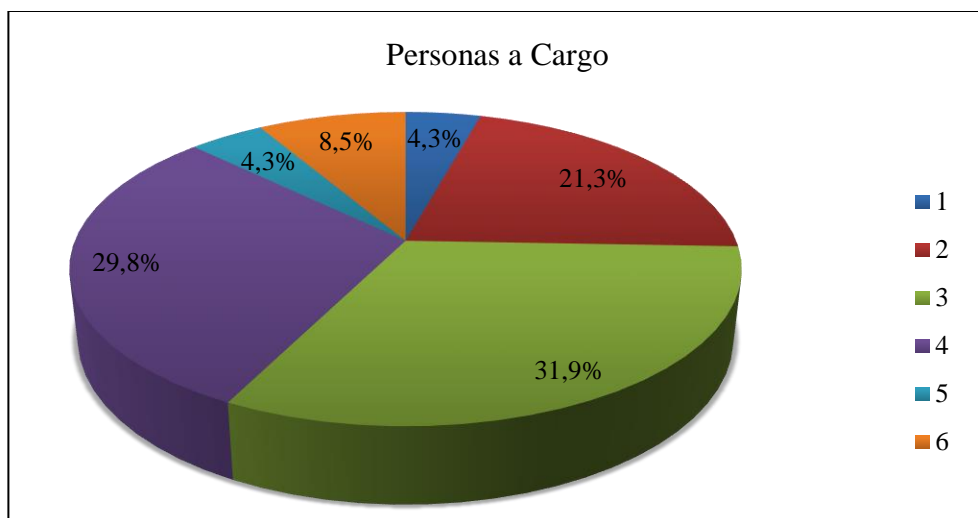


Figura 4. Personas a Cargo

**Lugar de trabajo.** En su totalidad el 100% de la muestra trabajaba en el municipio de Puerto Wilches, Departamento de Santander, Colombia.

**Años en la empresa.** El 72% del personal que hicieron parte de la muestra tenían más de un año trabajando en la empresa. Con un restante del 27% menos del año.

Tabla 6. Estadísticos Años en la empresa

Años en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	13	27,7
Más de un año	34	72,3
Total	47	100,0

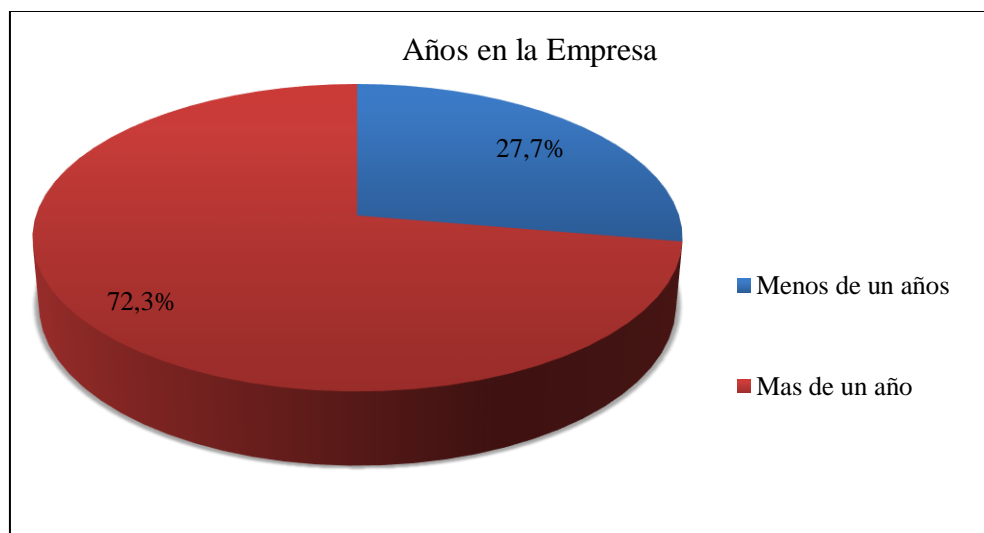


Figura 5. Años en la Empresa

**Ocupación.** Una significativa parte de los trabajadores se desempeñaban dentro de la organización en el cargo de operarios de producción (21%), seguidos por los operarios de tolvas (19%) y los operarios de esterilización (13%).

Tabla 7. Estadísticos Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Operario de Producción	10	21,3
Operario Tolvas	9	19,1
Operario Esterilización	6	12,8
Operario Mantenimiento	5	10,6
Operario Desfibración	4	8,5
Operario Mantenimiento Aguas	3	6,4
Operario Extracción	3	6,4
Operario Desfrutación	3	6,4
Operario Almacenamiento	2	4,3
Operario Clarificación	1	2,1
Operario Generador Energía	1	2,1
Total	47	100,0

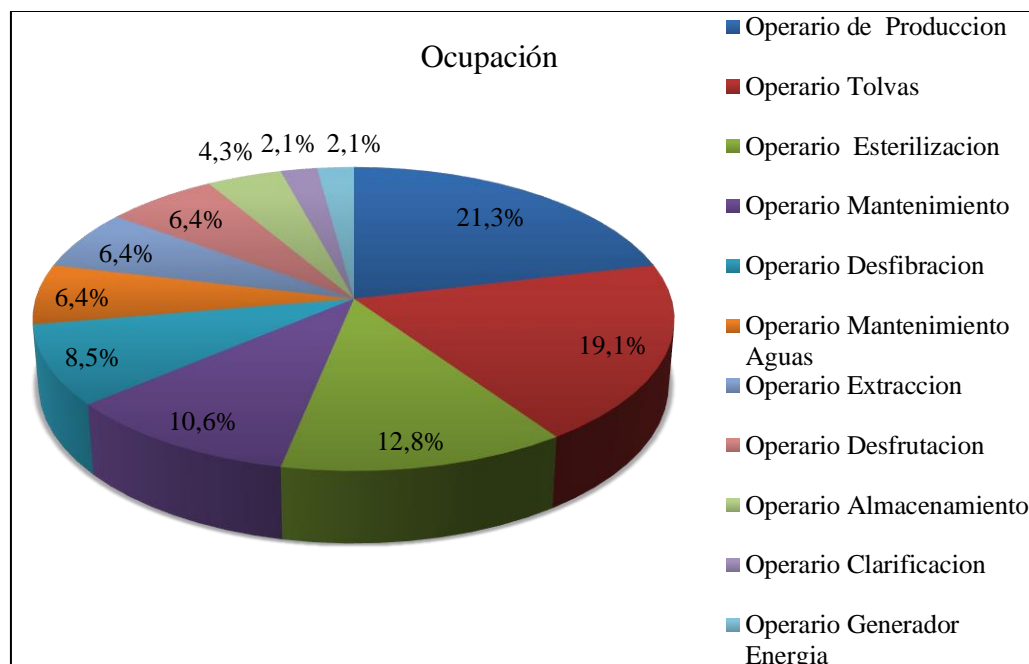


Figura 6. Ocupación

**Años en el cargo actual.** El 74,5% de los empleados de la muestra tenían más de un año ocupando el mismo cargo dentro de la organización

Tabla 8. Estadísticos Años en el Cargo

Años en el cargo	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	12	25,5
Más de un año	35	74,5
Total	47	100,0

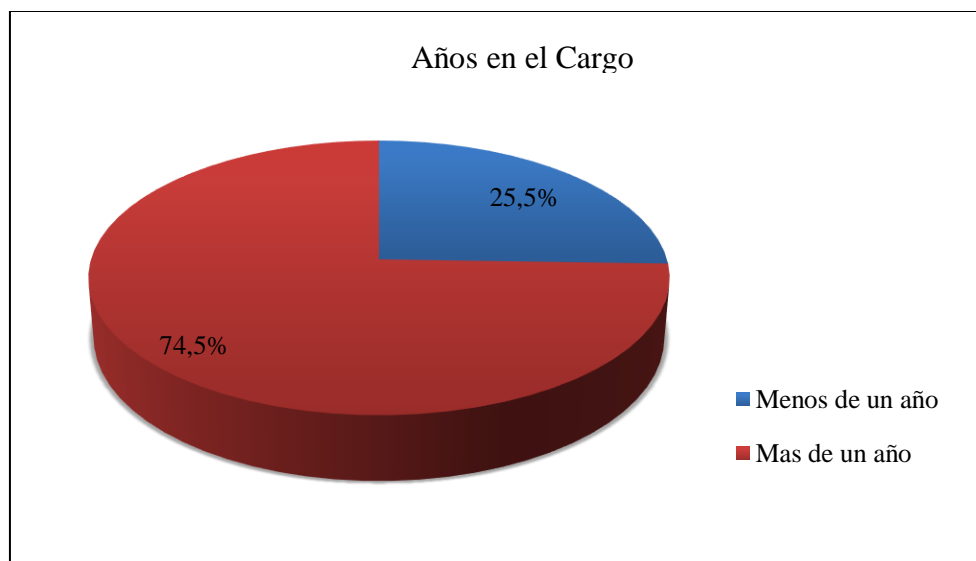
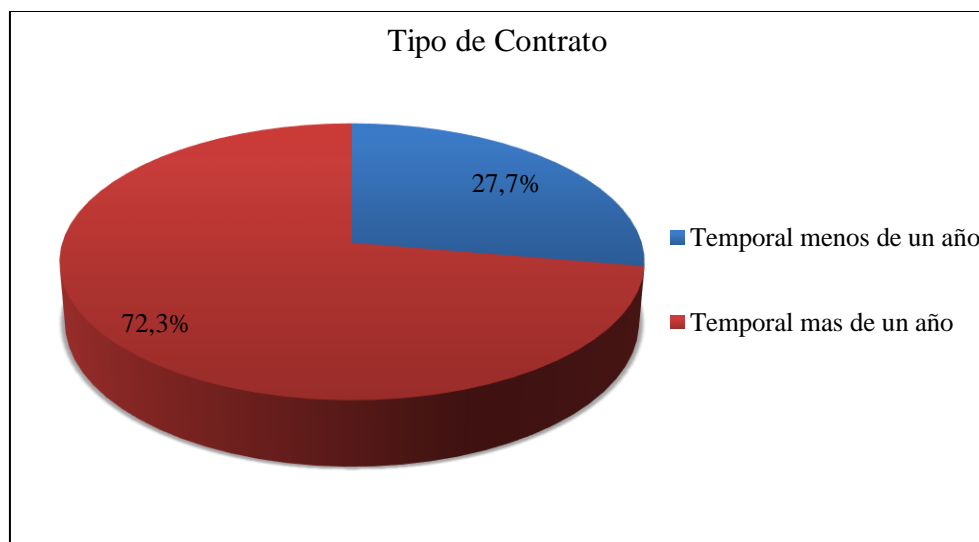


Figura 7. Años en el Cargo

**Tipo de contrato.** Todos los sujetos de la muestra tenían un contrato de tipo temporal. El 72% de los operarios tenían contrato de más de un año y el 27,7% restante menos de un año.

Tabla 9. Estadísticos Tipo de Contrato

	Frecuencia	Porcentaje
Temporal menos de un año	13	27,7
Temporal más de un año	34	72,3
Total	47	100,0



*Figura 8. Tipo de Contrato*

**Horas laboradas y Tipo de salario.** Todos los trabajadores de esta muestra tenían una jornada laboral de ocho horas diarias y recibían un salario fijo.

### **Instrumento**

Los instrumentos que se aplicaron en esta investigación fueron: la Ficha de Datos Generales (apéndice C), la cual permitió recolectar información sociodemográfica y ocupacional del trabajador. El Cuestionario para la Evaluación de Estrés, tercera edición (apéndice B) y un consentimiento informado (apéndice A).

El Cuestionario para la evaluación del estrés tercera edición hace parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010, Diseñada por el equipo de psicología de la Universidad Javeriana Bogotá. Está prueba consta de siete instrumentos que miden diversos factores de riesgo psicosocial, pero dada la propuesta de investigación se enfatizó solo en dos de ellos. (Ficha de datos generales y

Cuestionario para la Evaluación de Estrés, tercera versión). El cual interpreta los niveles de estrés existentes en los empleados a través de cinco categorías:

*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.

*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.

*Medio:* la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

*Alto:* la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

*Muy alto:* la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Tabla 10. *Ficha técnica- cuestionario para la evaluación del estrés – tercera edición.*

Nombre	<b>Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.</b>
<b>Fecha de publicación</b>	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
<b>Tipos de aplicación</b> <b>Modalidades de aplicación:</b>	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
<b>Tipos de aplicación</b> <b>Modalidades de aplicación:</b>	Individual o colectiva Autoaplicación o heteroaplicación Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país
<b>Población a quien se puede aplicar:</b> <b>Objetivo del cuestionario</b>	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés
<b>Baremaciòn</b>	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales:  Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.  Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios
<b>Tipo de instrumento</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Numero de ítems</b>	31 ítems
<b>Duración de la aplicación</b>	7 minutos (duración promedio)
<b>Materiales</b>	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1).  Ficha de datos generales (Anexo 2).  Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

Fuente. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.*

El cuestionario para la evaluación del estrés está constituido por 31 ítems, el cual logró identificar los niveles de estrés que presentan los trabajadores como consecuencia de su actividad laboral.

### **Procedimiento**

Para llevar a cabo la investigación se desarrollaron las siguientes fases:

**Fase 1:** Identificación de la temática de investigación.

**Fase 2:** Búsqueda de antecedentes en investigaciones enfocadas al estrés laboral.

**Fase 3:** Identificación de instrumentos que permitieran obtener la información necesaria para guiar la investigación, en este caso se eligió la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, específicamente el cuestionario para la evaluación de estrés-tercera edición. Elaborado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia.

**Fase 4:** Ubicación de la empresa en la cual se realizó la aplicación y el análisis de la temática a investigar.

**Fase 5:** Exposición de la investigación a la empresa seleccionada: Se invitó hacer parte del estudio aquellos trabajadores de la empresa palmicultora del sector agroindustrial del magdalena medio que tuvieran vinculación laboral activa en las áreas de producción y que voluntariamente aceptaran participar en la investigación previo consentimiento informado.

**Fase 6:** Aplicación del instrumento a la población elegida: Dado que la población a investigar se encontraba ubicada en el municipio de puerto Wilches Santander fue necesario el desplazamiento de las investigadoras hasta este lugar. Al momento de aplicar las pruebas se implementó la modalidad de heteroaplicación colectiva (grupos de 4 trabajadores) donde fue



fundamental que la examinadora leyera en voz alta las instrucciones e ítems dándole tiempo al trabajador de contestar, antes de continuar con los siguientes ítems y así facilitar una mejor comprensión de la misma.

**Fase 7:** Análisis de resultados obtenidos en el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera edición: Se construyó una base de datos en Microsoft®-Excel, para el manejo sistematizado de la información.

**Fase 8:** Finalmente se estructura los resultados, conclusiones y recomendaciones para la organización.

## Resultados

Tabla 11. *Puntajes de la prueba*

<b>Puntaje total evaluación de estrés (puntaje transformado)</b>	<b>Puntaje total evaluación de estrés (nivel de riesgo)</b>
19,6	Alto
8	Bajo
12,1	Medio
9,2	Bajo
2,5	Muy bajo
11	Bajo
5,9	Muy bajo
7,2	Bajo
9,8	Bajo
9,6	Bajo
3,6	Muy bajo
0	Muy bajo
4,1	Muy bajo
4,9	Muy bajo
20,6	Alto
1,6	Muy bajo
0	Muy bajo
0	Muy bajo
13,5	Medio
10	Bajo
0	Muy bajo
4,5	Muy bajo
0	Muy bajo
20,1	Alto
6,5	Muy bajo
23,8	Muy alto
2,5	Muy bajo

3,4	Muy bajo
8,4	Bajo
1,6	Muy bajo
4,9	Muy bajo
11,8	Bajo
8,6	Bajo
23,1	Alto
19	Alto
14,2	Medio
8,2	Bajo
8	Bajo
16,1	Medio
2,5	Muy bajo
0	Muy bajo
12,4	Medio
15,3	Medio
8,8	Bajo
9	Bajo
15,5	Medio
20,1	Alto

Tabla 12. *Nivel de estrés*

<b>NIVEL DE ESTRES</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy alto	1	2,1%
Alto	6	12,8%
Medio	7	14,9%
Bajo	14	29,8%
Muy bajo	19	40,4%

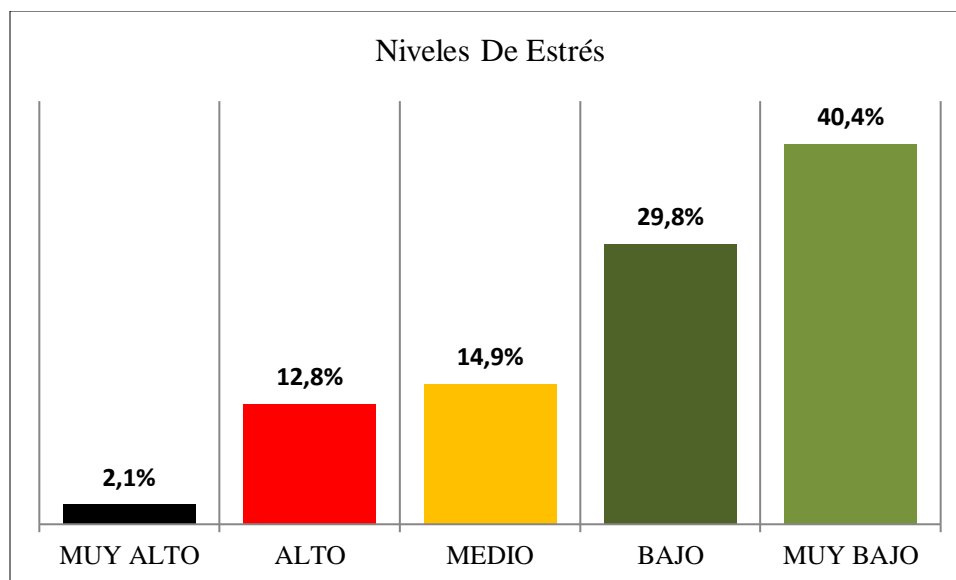


Figura 9. Niveles de estrés en diagrama de barras

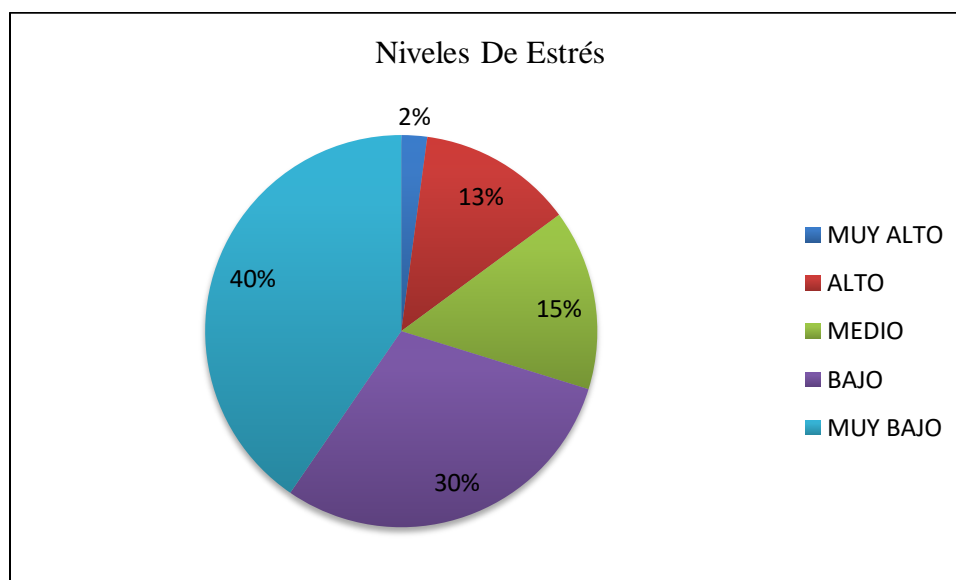


Figura 10. Niveles de estrés en torta

Tabla 13. Nivel de consolidad y riesgo

CONSOLIDADO	RIESGO
9,0	Bajo

### **Nivel de estrés en toda la muestra**

Al analizar los porcentajes de las puntuaciones se logró observar que la mayoría la de población maestra, específicamente el 40,4% se encuentra ubicado en un nivel “Muy bajo” de estrés laboral, lo que significa, ocurrencia muy rara de síntomas de estrés, seguido con el 29,8% de los trabajadores quienes presentan “Bajo” nivel de estrés. Por otro lado el 14,9% de los empleados encuestados manifestaron estar sufriendo de “Altos” niveles de estrés, y solo el 2,1% se sitúa con nivel de estrés “Muy alto”.

Al tomar la prueba completa y analizar los resultados obtenidos luego de calificar el instrumento de medición de acuerdo a los parámetros y baremos establecidos por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se logró identificar el bajo nivel de estrés laboral presentado en los trabajadores de la muestra. lo cual según la batería se interpreta como, “un indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud”. De igual forma es pertinente desarrollar programas de promoción en la salud y acciones de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

## **Discusión y Conclusión**

El estrés laboral ha sido tema de muchas investigaciones desde hace varios años, debido a que se ha reconocido su impacto en la vida de los seres humanos. A medida que se han entendido las causas y consecuencias de este fenómeno han incrementado las acciones destinadas a controlar y minimizar los factores de riesgo psicosocial del estrés, es decir, las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Resolución 2646 de 2008). Estos se manifiestan por medio de patologías que afectan considerablemente la salud psíquica y física del trabajador. Afectaciones a nivel emocional, dificultades en los procesos cognoscitivos, problemas conductuales, enfermedades fisiológicas y trastornos psicológicos (Díaz .2013, p.8). Estas alteraciones se pueden considerar como consecuencia de diversos estresores a los que puede llegar a enfrentar el trabajador, ambientes poco favorables, horarios de trabajo extenuantes, altas exigencias laborales y un estilo de liderazgo no apropiado conllevan a desarrollar posibles patologías.

La población del sector agroindustrial específicamente de palma de aceite se encuentra directamente expuesta a diferentes condiciones de trabajo referidas a la seguridad, higiene, ergonómicos, psicosociales entre otros, lo que conlleva a unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud (física/mental), dificultades en el ámbito social, accidentes y estrés laboral. Por lo anteriormente mencionado, es fundamental que las empresas pertenecientes a este sector económico desarrollen políticas de salud mental dirigidas a la promoción de conductas saludables y a la prevención e intervención de sintomatología relacionada con el estrés laboral.

El estado se ha unido a este esfuerzo reglamentando las prácticas laborales de estas empresas con el objetivo de brindar a los trabajadores un ambiente adecuado para realizar sus labores. Estas buenas prácticas organizacionales podrían explicar los resultados obtenidos en este trabajo

y demostrarían que los esfuerzos dirigidos a controlar este fenómeno del estrés están siendo adecuados.

Diversos estudios realizados sobre el fenómeno de estrés han reportado datos alarmantes. Por ejemplo la encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el 2007 en Colombia, concluyó que el 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. En ese mismo sentido, Valerio (2005) en su estudio “Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México” encontró que el 42.8% de los operarios presentaban síntomas de estrés moderado. Rodríguez (2015), en su investigación titulada “Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia” halló que el 40% de los encuestados manifestaron tener un nivel de estrés alto, seguido de un 21%, en nivel medio. Perea (2016) en su investigación “Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales” señaló que el 20.33% de los trabajadores identificó el clima laboral de su organización como desfavorable; a su vez el 20.26% del personal presentó un nivel de estrés laboral moderado a alto, lo cual indica una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral.

En el estudio “Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral”, de los autores; Bono, Alarcón, Salvador, Serrano & Albiol (2005), confirmaron como las demandas laborales son consideradas la mayor fuente de estrés de la sociedad, dado a que en la jornada laboral los individuos perciben como las exigencias del entorno exceden sus técnicas de afrontamiento, aflorando así síntomas de tristeza, infelicidad, menor sensación de bienestar.

Los resultados obtenidos en la presente investigación orientada específicamente a una empresa palmicultora del sector agroindustrial y cuyo objetivo fue identificar el nivel de estrés

laboral se encontraron resultados diametralmente opuestos a los mencionados anteriormente, evidenciándose como el 40,4% de los participantes obtuvieron puntuaciones de estrés laboral en la categoría “muy bajo” y el 29,8% una puntuación de estrés laboral “bajo”. Ubicando solo al 14,9% de los trabajadores con altos niveles de estrés. Partiendo de que se encontró un bajo nivel de estrés laboral en dicha empresa, se le podría otorgar probablemente a las condiciones de la organización en cuanto a: contratos indefinidos, seguridad social y protección al trabajador, beneficios por producción y capacitaciones constantes, logrando un alto grado de satisfacción laboral. Esto se relaciona con los datos hallados por Contreras (2010), quien afirmó que en varias empresas colombianas a mejor clima laboral menor percepción de riesgo psicosocial, mostrando que el clima organizacional funcional es un factor que puede aminorar el estrés y favorecer el bienestar de los empleados.

Así mismo como lo mencionan Astete, J., Sanhueza, H., Riebel, M., & Piffaut, S. (2008) el estrés usualmente se comprende como una reacción del organismo frente a alguna situación externa, la cual el individuo puede manifestar de dos maneras diferentes, de forma negativa y positiva. Un trabajador padece de estrés negativo cuando la dificultad de sus tareas se tornan perjudiciales y amenazantes para su bienestar, produciendo una incapacidad de desarrollar adecuada o efectivamente su labor, Por otra parte, un trabajador que experimenta estrés positivo, es aquel que posee las habilidades y herramientas necesarias para afrontar diferentes tipos de demandas laborales, lo cual es requerido para lograr un adecuado estado de alerta y de esta forma obtener un mejor rendimiento físico y mental al momento de desempeñar satisfactoriamente su labor. Con base en lo mencionado y con los resultados obtenidos en esta investigación se podría deducir que al momento de aplicar la prueba, la población estudiada se encontraba bajo un estrés positivo, es decir que los operarios de la empresa probablemente poseen una sensación de



apremio y éxito en sus cargos, o posiblemente los datos estuvieron sesgados por los trabajadores al querer presentar una imagen de favorabilidad y/o por temor a represalias por parte de la empresa, ya que el instrumento solicitaba los datos personales del empleado.

Finalmente y a modo de conclusión, en conformidad con el estudio realizado, el 40,4% de los trabajadores de la empresa agroindustrial estudiada se ubica en un nivel “muy bajo” de estrés laboral y el 29.8% con un nivel de estrés “bajo”. Lo que indica una 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. En base a lo anterior se puede deducir que en esta empresa se manejan políticas de recursos humanos que favorecen adecuadamente el desarrollo psicológico y emocional de sus empleados, ya que cuentan con un nivel de tensión el cual el trabajador considera aceptable y por ende los mantiene alerta, motivados y en condiciones óptimas de trabajar y formarse para el beneficio propio y organizacional. Es por esto que un ambiente laboral sano no es únicamente en donde hay ausencia de circunstancias perjudiciales o factores de riesgos, sino es aquel donde hay riqueza de elementos que promuevan la salud y el bienestar del empleado, además donde puedan existir factores protectores extralaborales. No obstante con un porcentaje relativamente bajo, el 29,8 % de los trabajadores sufren de “altos” niveles de estrés, requiriendo intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Con la finalidad de identificar los síntomas más frecuentes y críticos y así proceder a realizar las intervenciones grupales o individuales pertinentes.

Considerando los resultados obtenidos en este estudio se recomienda indagar el motivo por el cual en una empresa con tantos factores de riesgos psicosocial se encontró un bajo nivel de estrés laboral en sus operarios. Para este fin se podría realizar un estudio longitudinal, o quizás una encuesta anónima que ayude a confirmar los niveles de estrés, o si el bajo estrés laboral responde

a otros factores diferentes, esto con la intención de evaluar y desarrollar mejores políticas y prácticas organizacionales en otras empresas o sectores económicos donde sí se ha encontrado una alta incidencia de estrés laboral. Se hace evidente la necesidad de continuar con investigaciones que incluyan variables organizacionales, individuales y extra-laborales asociadas al estrés y así realizar intervenciones estructurales que abarquen la totalidad de la población estudiada. Además de desarrollar grupos focales para validar estos resultados con los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, es importante identificar a los trabajadores que indicaron presentar altos índices de estrés, y realizar programas de atención individuales en el lugar de trabajo contemplando la información suministrada sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarla. Por esto se recomienda realizar; Entrenamientos en técnicas de afrontamiento, técnicas de relajación, técnicas de biofeed-back, prácticas de ejercicio físico y mantenimiento de buenas condiciones físicas, técnicas cognitivas y de autocontrol, técnicas de comunicación interpersonal, capacitaciones en habilidades social y afrontamiento de las tareas. Es muy importante que el departamento de recursos humanos de la organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindarles ayuda a los empleados de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

## Referencias

- Alzina, R. B. (2004). Metodología de la investigación educativa (Vol. 1). Editorial La Muralla.
- Astete, J., Sanhueza, H., Riebel, M., & Piffaut, S. (2008) “El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia”. Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf>
- Armijos, V., & Valeria, V. (2014). El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la empresa Magaprofer sa. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7790/1/FCHE-IFTGPI-66.pdf>
- Bono, E. G., Alarcón, G. R., Rosa, M. A. S., & Moya-Albiol, L. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17(2), 205-211. <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 34(4), 233-240. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v34n4/v34n4a03.pdf>
- Cardona Garcés, L. M., & Montoya Duque, L. F. (2013). Caracterización del estilo de dirección y el nivel de estrés laboral percibido en pequeñas empresas de calzado-maquilas de una multinacional-de la ciudad de Manizales. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/368/Lina\\_Mar%C3%ADa\\_Cardona\\_Garces\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/368/Lina_Mar%C3%ADa_Cardona_Garces_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Europea. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Recuperado de

[https://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](https://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2270/1980>

Constitución Política de Colombia [Const.] (1991) Art. 25

Daza M, F. (1993). El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Nota Técnica de Prevención n 318-1993. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de [http://prevencionlaboral.org/pdf/NTP/ntp\\_318.pdf](http://prevencionlaboral.org/pdf/NTP/ntp_318.pdf)

Díaz Rodríguez, E. M., Echeverri Arango, L. M., Ramírez Gómez, G. A., & Ramírez Gaviria, M. F. (2013). Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud (Doctoral dissertation). Recuperado de [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/894/1/DIagnostico\\_riesgo.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/894/1/DIagnostico_riesgo.pdf)

Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo (2007). Ministerio de la Protección Social. Recuperado de [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)

Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia (2003), Ministerio de la Protección Social. Fundación FES social. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ESTUDIO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20MENTAL%20EN%20COLOMBIA.pdf>.

- Flórez Tobar, C. M. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- García, J. M., Ramiro, E. M. D., Valdehita, S. R., & Moreno, L. L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 3(1), 95-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>.
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (bournout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045006.pdf>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gómez, I.C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz d las nuevas condiciones del trabajo. *Universitarias psicologica*, 6 (1), 105-114 Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v6n1/v6n1a11.pdf>
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores, Organización Mundial de la Salud. Documento en archivo electrónico.
- Fedepalma y Cenipalma. (2013) Interpretación nacional para Colombia del estándar RSPO 2013 de principios y criterios (P&C) para la producción de aceite de palma sostenible. Colombia Principios y Criterios Para la producción de aceite de palma sostenible. S.A

- (S.F). Recuperado de  
[http://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/Fedepalma/Colecci%C3%B3n\\_Sostenibilidad\\_RSPO%20baja.pdf](http://web.fedepalma.org/sites/default/files/files/Fedepalma/Colecci%C3%B3n_Sostenibilidad_RSPO%20baja.pdf)
- Karasek, R.A. (1979): Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (1995). IV (DSMIV) Comisión Europea. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida el beso de la muerte? Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Recuperado de  
[http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
- Ministerio de la Protección Social (2008) Resolución 2646. Recuperado de  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial. (S.l.)  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo (2012) Ley 1562 "Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional". Tomado de  
<http://mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-leyes-2012/712-ley-1562-del-11-de-julio-de-2012.html>

Ministerio de Trabajo (2013) Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgo.

[http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio\\_del\\_Trabajo.\\_2013.\\_II\\_Encuesta\\_Nacional\\_de\\_Condiciones\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo\\_en\\_el\\_Sistema\\_General\\_de\\_Riesgos\\_Laborales.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf)

Ministerio de Trabajo (2014) Decreto 1443 “Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”. Tomado de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-decretos-2014/3700-decreto-1443-del-31-de-julio-de-2014.html>.

Ministerio de la Protección Social. (2016) Aseguramiento en riesgos laborales. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>

Montero, M. J., Torres, P., & Araque, R. A. (2013) el modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad- accidente. Una aplicación a la comunidad andaluz. *Revista internacional de sociología*, 71(3), 643-668  
<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/543/565>

Morales, M. G. G. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. (Doctoral dissertation, Universitat de Valencia, Facultat de Psicologia) Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>

Navarrete, J. M. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 165-180. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_sociales/n5\\_2000/a08.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf).

- Nogareda Cuixart, Silvia. (s.f.). NTP 355: Fisiología del estrés. Recuperado el 26 de septiembre de 2013. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)
- OMS (2004) Organización Mundial de la Salud; La organización del trabajo y el estrés. Cartilla. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- OMS (2008) Organización Mundial de la Salud; El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>
- OIT (2008) Organización Internacional de Salud; OIT urge a una acción mundial para combatir las enfermedades profesionales. Recuperado de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_211645/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_211645/lang--es/index.htm)
- OIT (2016) Organización Internacional de Trabajo; Estrés laboral. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Perea, A. F. (2016). Incidencia del clima organizaciones en el estrés laboral en las empresas agroindustriales. In *anales científicos*. Recuperado de <http://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/477/467>
- Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66.
- Ramírez, M. G., Hernández, R. L., Reducindo, M. M., Genchi, P. C., Mendoza, R. V., & Jaimes, F. G. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica UST* (En línea), 10(1), 85-90. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/summa/v10n1/a08.pdf>



- Rodríguez, K. M. (2015). Estrés laboral y su relación con los turnos y áreas de trabajo en el personal que labora en campos de perforación de una empresa del sector hidrocarburos en Colombia.
- Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18-38.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Tamayo,+M.+\(2004\).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+Editorial+Limusa.+Valerio,+A.+G.+\(2005\).+Discriminaci%C3%B3n+de+factores+de+estr%C3%A9s+laboral+entre+ejecutivos+y+personal+operativo+en+una+micro+empresa+del+Valle+de+M%C3%A9xico.+Administraci%C3%B3n+Contemp&ots=TqdKbl01pN&sig=dVjJBDF4MLP94evhW\\_2OizbaXhA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Tamayo,+M.+(2004).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+Editorial+Limusa.+Valerio,+A.+G.+(2005).+Discriminaci%C3%B3n+de+factores+de+estr%C3%A9s+laboral+entre+ejecutivos+y+personal+operativo+en+una+micro+empresa+del+Valle+de+M%C3%A9xico.+Administraci%C3%B3n+Contemp&ots=TqdKbl01pN&sig=dVjJBDF4MLP94evhW_2OizbaXhA#v=onepage&q&f=false)
- Valerio, A. G. (2005). Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. *Administración Contemporánea*, (3).
- Viera, V. (2014). El estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la empresa Magaprofer SA. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7790/1/FCHE-IFTGPI-66.pdf>

## Apéndices

### Apéndice 1: Consentimiento Informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le estamos invitando a participar en un estudio llevado a cabo por el Programa de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Este estudio tiene el objetivo de *identificar los niveles de estrés laboral* en trabajadores de la empresa: \_\_\_\_\_ informamos que:

- La participación en este estudio es absolutamente voluntaria. Esto quiere decir que si usted lo desea, puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin tener que explicar sus razones.

- Usted no recibirá ningún beneficio laboral o monetario por su participación.

-La información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada bajo la responsabilidad de los investigadores.

#### Información sobre el estudio

A continuación se describen los detalles que usted deberá tener en cuenta para participar en este estudio. Antes de tomar cualquier decisión sobre su participación, por favor analice la información aquí facilitada, y siéntase en libertad de preguntar, indagar y discutir todos los aspectos que considere necesarios. Usted puede abordar tales aspectos con los investigadores.

Su participación en este estudio implica:

1. Aplicación del cuestionario para la *evaluación del estrés tercera edición*, el cual está contenido en la baratería de evaluación de riesgo psicosocial.
2. Toma de información personal contenida en la ficha de datos generales.

#### Consentimiento Informado

Después de haber leído atentamente toda la información contenida en este documento y teniendo claro el objetivo de este estudio, manifiesto que recibí una explicación clara y completa la cual permitió satisfacer mis inquietudes sobre la investigación por tal razón expreso que:

Yo, \_\_\_\_\_ identificado (a) con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de manera **libre, consciente y voluntariamente manifiesto que he decidido participar en el estudio**. Habiendo dispuesto de tiempo suficiente para reflexionar sobre las implicaciones de mi decisión.

De igual forma doy consentimiento al equipo de investigación para utilizar mi información codificada en futuras investigaciones, en la elaboración de artículos científicos y en la presentación de los resultados académicos. En constancia firmo y acepto este documento de **Consentimiento Informado**, el día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ en la ciudad de \_\_\_\_\_.

**Participante**

**Investigado**

## Apéndice 2: Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés, Tercera Versión

**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.

<b>Malestares</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlceras 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 irritabilidad, 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 terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

## Apéndice 3: Ficha De Datos Generales

**FICHA DE DATOS GENERALES****Fecha de aplicación**

Día                      Mes                      Año

**Número de identificación**

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino

Femenino

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)

Casado (a)

Unión libre

Separado (a)

Divorciado (a)

Viudo (a)

Sacerdote/monja

5. Último año de estudios que alcanzo (marque solo una opción).

Ninguno

Primaria incompleta

Primaria completa

Bachillerato incompleto

Bachillerato completo

Técnico/tecnológico incompleto

Técnico/tecnológico completo

Profesional incompleto

Profesional completo

Carrera militar/policía

Post-grado incompleto

Post-grado completo

6. Seleccione y marque el estrato de su vivienda

1                      Finca

2                      No se

3

7. Número de personas que depende económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar).

8. Lugar donde trabajo actualmente:

Ciudad/municipio

Departamento

9. ¿Hace cuantos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción

Si lleva más de un año marque esta opción

10. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

11. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señálelo en el cuadro correspondiente de la derecha. (Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entrego este cuestionario).

Jefatura-tiene personal a cargo

Profesional, analista, técnico, tecnólogo

Auxiliar , asistente administrativo, asistente técnico

Operario, operador, ayudante, servicios generales

12. ¿Hace cuantos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción

Si lleva más de un año marque esta opción

13. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque solo una opción).

Temporal de menos de 1 año

Temporal de 1 año o mas

Término indefinido



Cooperado (cooperativa)

Prestación de servicios

No se

14. Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

\_\_\_\_\_ Horas de trabajo al día.

15. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción).

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)

Una parte fija y otra variable

Todo variable ( a destajo, por producción, por comisión)

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION**