

Fundación Universitaria Del Área Andina

Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales Y Humanísticas



Evaluación de niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

Trabajo de Grado tipo Monografía

Elaborado Por:

Alejandra Daza

Para optar por el título de Psicólogo

Tutor:

Mayte Zubillaga

Valledupar, Cesar

2020

“Hacer algo que sea productivo es una excelente manera de aliviar el estrés emocional.

Haz que tu mente haga algo que sea productivo, es la clave para encontrar el éxito.”

Ziggy Marley

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

VALLEDUPAR, CESAR _____ DE _____ DE 2020.

Agradecimientos

Deseo expresar un gran agradecimiento a mi asesora de este proyecto de grado la Dra. Mayte Zubillaga, por la dedicación y apoyo que me ha brindado en el desarrollo de este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias Dra. por su apoyo personal y humano, quien con su paciencia y conocimientos contribuyó de manera significativa en la organización de mi proyecto de grado y siempre estuvo presta a responder mis inquietudes, su amabilidad para facilitarme sus conocimientos, su tiempo y sus ideas, realmente la considero una eminencia en este tema, mi más sincera admiración y respeto.

Gracias a mi familia, a mis padres y a mi hermana, porque siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y este proceso académico. Finalmente, a todos los docentes, amigos, conocidos y personas que directa e indirectamente contribuyeron al desarrollo y finalización de este proyecto de grado, no queda duda que un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

A todos, muchas gracias.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida, ser psicóloga, la cual me encuentro un paso más cerca de lograrlo.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio más grande el poder ser su hija y que siempre he podido contar con ustedes de forma incondicional.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos, los cuales me apoyaron en el desarrollo de este proyecto el cual me permitió desarrollar los conocimientos para el desarrollo y fortalecimiento de mis competencias investigativas.

Tabla de contenido

Resumen	10
(Abstract)	11
Introducción	12
1. CAPITULO I.....	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Objetivos.....	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación	23
2. CAPITULO II.....	25
2.1 Antecedentes.....	25
2.1.1 Antecedentes Internacionales	26
2.1.2 Antecedentes nacionales	28
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2. Marco teórico	29
2.2.1 Estrés.....	29
2.2.1.1 Modelos teóricos del estrés	29
2.2.1.1.1 El estrés como estímulo.....	30
2.2.1.1.2 El estrés como respuesta	31
2.2.1.1.3 El estrés como interacción.....	32
2.2.1.2 Origen del estrés laboral	33
2.2.1.3 Factores estresores	34
2.2.1.4 Consecuencias del estrés.....	35
2.2.2 Factores de riesgo psicosocial.....	36
2.2.2.1 Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo	37
2.2.2.2 Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales	38
2.2.2.2.1 Factores de riesgos psicosociales intralaboral	39
2.2.2.2.2 Factores de riesgo psicosocial extralaboral	39
2.2.2.3 Los factores psicosociales y su relación con el estrés laboral	40
2.2.3 Estrés laboral	40
2.2.3.1 Teorías sobre el estrés laboral	41

2.2.3.1.1. Modelo de Matteson e Ivancevich, el estrés del sistema...	42
2.2.3.1.2 Modelo de karasek. Estrés.....	42
2.2.3.1.3 Modelo de Desbalance esfuerzo- recompensa (DER).....	43
2.2.3.1.4 Modelo de Afectividad Positiva/Negativa (PANAS)	44
2.2.3.1.5 Modelo Ajuste entre el individuo y el Ambiente Laboral...	45
2.2.3.2 Fuentes del estrés laboral	45
2.2.3.3 Principales Estresores en el trabajo	46
2.2.3.4 Causas del estrés laboral	47
2.2.3.5 Consecuencias del Estrés laboral	48
2.2.3.6 Manifestaciones clínicas del estrés	49
2.2.3.7 DSM-IV y el estrés laboral	49
2.2.4. Estrés laboral y sector educativo.....	49
2.2.4.1. Estrés laboral endocentes universitarios	50
2.2.4.2 Reacciones de trabajadores universitarios al estrés laboral	50
2.2.5 Medida de evaluación de los niveles de estrés laboral	51
2.2.5.1 Cansancio emocional (CE)	60
2.2.5.2 Despersonalización (D).....	65
2.2.5.3 Realización Personal (RP).....	68
2.3 Marco conceptual	70
2.4 Marco geográfico	75
2.5 Marco Jurídico.....	76
2.6 Operacionalización de variable	80
3. 0 CAPITULO III	81
3.1 Marco metodológico	83
3.2 Tipo de investigación	84
3.3 Diseño de la investigación.....	84
3.4 Alcance en la investigación.....	85
3.5 Población.....	85
3.6 Muestra.....	86
3.7 Instrumentos y Procedimiento	88
3.8 técnicas de análisis de resultados.....	90
4. CAPITULO IV	91
4.1 Análisis de resultados.....	92
4.2 Discusión y conclusiones	98
4.3 Recomendaciones	99
Bibliografía.....	101
Anexos	108

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	45
--	----

Índices de grafica

<i>Figura 1.</i> Datos de la formula estadística identificación de muestra significativa	80
<i>Figura 2.</i> Datos de la formula estadística identificación de muestra significativa	81
<i>Figura 3.</i> Distribución porcentual por sexo de los participantes de la investigación	82
<i>Figura 4.</i> Distribución porcentual por edad de los participantes de la investigación.....	83
<i>Figura 5.</i> Distribución porcentual por estado civil de los participantes	83
<i>Figura 6.</i> Distribución porcentual por nivel educativo de los participantes.....	84
<i>Figura 7.</i> Distribución porcentual por cargo de los participantes de la investigación	85
<i>Figura 8.</i> Distribución porcentual por horas de labor diaria de los participantes.....	88
<i>Figura 9.</i> Distribución porcentual por nivel de confianza medición estrés	89
<i>Figura 10.</i> Medias de participantes de sexo femenino	90
<i>Figura 11.</i> Medias de participantes por edad	91
<i>Figura 12.</i> Medias de participantes por estado civil.....	92
<i>Figura 13.</i> Medias de participantes por nivel educativo	93
<i>Figura 14.</i> Medias de participantes por cargo	93
<i>Figura 15.</i> Medias de participantes por horas laboradas	94

Resumen

Objetivo: Evaluar niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del área Andina sede Valledupar.

Material y métodos: Se trata de un estudio cuantitativo de alcance descriptivo transversal.

La población se compuso de 27 docentes y administrativos del programa de Psicología, la muestra fue de n=27. Los participantes acorde con sexo se representa en femenino 77%, masculino 23%, el 77% nivel educativo de maestría el 12% doctorado y el 11%

especialización. El 88% de la población ocupa el cargo de docente y el 12% cargos

administrativos. **Resultados:** Los hombres presentaron niveles más altos de estrés laboral (22,50) con relación a las mujeres (22,0). Los trabajadores entre 28 a 35 años presentan

mayores niveles de cansancio emocional (12,33) en comparación con otros rangos de edad

las edades con mayores niveles de estrés fueron los de 28 a 35 años (25,00) con relación a

otros grupos de edad. Los trabajadores en unión libre presentan niveles más bajos de estrés

(12,00). Los profesionales con especialización presentan mayores niveles de cansancio

emocional (12,33) con relación a otros niveles educativos. Los docentes presentan niveles

más altos de estrés laboral (23m30) en comparación con los administrativos. Los

profesionales que trabajan entre 9 y 11 horas presentan mayores niveles de estrés laboral

(26,93) con relación a aquellos que trabajan horas inferiores. **Conclusiones:** Si bien,

aunque no se evidencia niveles altos de estrés laboral o burnout en el personal docente y

administrativo, es importante que la Fundación Universitaria del Área Andina, centre su

atención en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales lo cual le permita

establecer una mirada más profunda a la presencia de dichos factores y a partir de allí,

generar planes de acción para prevenir la aparición de factores de riesgo que pongan en

peligro la salud y seguridad de los trabajadores de Areandina.

Palabras clave: estrés, riesgo, psicosocial, docente, universitario.

Abstract

Objective: To evaluate levels of work stress in teachers and administrative personnel of the psychology program of the University Foundation of the Andean area, Valledupar headquarters. **Material and methods:** This is a quantitative study with a cross-sectional descriptive scope. The population was made up of 27 teachers and administrators of the Psychology program, the sample was $n = 27$. The participants according to sex are represented in 77% female, 23% male, 77% master's educational level, 12% doctorate and 11% specialization. 88% of the population occupies the teaching position and 12% administrative positions. **Results:** Men presented higher levels of work stress (22.50) in relation to women (22.0). Workers between 28 and 35 years old have higher levels of emotional fatigue (12.33) compared to other age ranges, the ages with higher levels of stress were those between 28 and 35 years (25.00) in relation to other groups of age. Workers in a free union present lower levels of stress (12.00). Professionals with specialization present higher levels of emotional fatigue (12,33) in relation to other educational levels. Teachers present higher levels of work stress (23m30) compared to administrative ones. Professionals who work between 9 and 11 hours have higher levels of work stress (26.93) compared to those who work shorter hours. **Conclusions:** Recommendations are made for the higher education institution, the Andean Area University Foundation, so that, according to the results of this research, it focuses its attention on the evaluation of psychosocial risk factors in its workers, specifically on stress that is the variable that competes in this study, in order to generate action plans and prevention of possible occupational diseases or the appearance of risk factors that endanger the health and safety of Areandina workers.

Keywords: stress, risk, psychosocial, teacher, university.

Introducción

En la actualidad, los trabajadores se encuentran en condiciones laborales que están directamente relacionadas con la organización y el entorno social del trabajo. Estas condiciones están relacionadas con el contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, tienen la capacidad de influir en el desarrollo laboral y la salud laboral (física, mental o social). Estas condiciones socio-psicológicas desfavorables no solo son la fuente de algunos comportamientos y actitudes inapropiadas en el desarrollo laboral, sino también la fuente de algunas consecuencias nocivas para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT) en el año 2015 afirma que los factores de riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas, estos factores de riesgos continúan permaneciendo “invisibles”, o como mucho, en segundo lugar, ante los intereses de los empresarios; e incluso ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva, dentro de esos factores se evidencia que el estrés laboral a causa de la carga mental y la demanda de las tareas puede generar afectación a los trabajadores por lo cual, hoy en día se considera de gran importancia abordar este tipo de estudios para conocer la afectación en salud mental de los trabajadores y docentes universitarios.

Una de las principales razones para realizar este trabajo de investigación es la evaluación de los niveles de estrés relacionado con factores de riesgo psicosocial ya que es un tema primordial cuando se trata de la salud de los trabajadores; es importante conocer que en el trabajo el ser humano pasa más de un tercio de su vida útil, parte de ahí la necesidad de mantener un ambiente libre de factores que alteren las relaciones y la subjetividad de los personas en miras de generar planes de acción para mitigarlo.

La Fundación Universitaria del Área Andina es una institución de educación superior que se preocupa por la salud y seguridad de sus trabajadores, sin embargo, teniendo en cuenta la coyuntura actual a causa de la pandemia se han elevado los niveles de estrés por múltiples causas por lo cual se considera pertinente y de gran importancia realizar este estudio que se configura como un insumo para establecer planes de acción de prevención.

La presente investigación se constituye un estudio de tipo cuantitativo, de alcance de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal, se tomó una población total de 227 docentes y administrativos del programa de Psicología, con ello se conforma el total de la población universal $N=27$. La muestra tomada es de tipo no probabilística por conveniencia, el instrumento utilizado fue el Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout", el análisis de datos se realiza a través del SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) y de Excel. Esta investigación establece como objetivo principal evaluar niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del área Andina sede Valledupar.

Finalmente, la presente investigación en el capítulo I presenta la descripción del problema, la formulación de la pregunta de investigación, se presentan los objetivos, se define la justificación y la contextualización de los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo, en el capítulo II se exponen los aspectos teóricos, así como como la revisión de antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales, así como el marco legal, geográfico y conceptual. Posteriormente en el capítulo III se evidencia la metodología, en cuanto a los instrumentos y técnicas utilizadas, para finalmente en el capítulo IV se realiza la interpretación, análisis de resultados, se presentan las discusiones y conclusiones.

Capítulo I

1.1 Descripción del problema

Día a día son más las organizaciones que se ocupan de la salud, seguridad y bienestar de sus empleados debido a que se ha incrementado la valoración al comprender que estos representan un factor determinante en la competitividad de la empresa (Cedeño, 1990, citado en López, Sierra y Puerto, 2017). La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero además también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos. Lo cual genera que los trabajadores se encuentren expuestos a una serie de factores que pueden generar diferentes secuelas. Allí, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo, que se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, estrés etc.) con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores.

Por tanto, cabe considerar que los factores de riesgo psicosocial son un elemento determinante dentro de las organizaciones ya que pueden impactar de tal manera que se pueden transformar en un factor de riesgo para los trabajadores y convertirse incluso en enfermedades derivadas como lo es el estrés laboral ocasionando lesiones físicas, psicológicas, accidentes, incapacidades, ausentismo, afectaciones en su entorno social y familiar (Bustillo, Rojas, Sanchez, Sanchez, Montalvo y Rojas, 2018, p. 32). Por lo tanto, es evidente que el estrés laboral puede afectar a personas de todas las profesiones en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, trabajo o entorno familiar generando dificultades sobre los trabajadores de una empresa a nivel intra y extralaboral, así como personal.

El Observatorio Europeo de Condiciones de Trabajo (EWCO) en el año 2015 realiza estudios e investigaciones sobre las condiciones de trabajo en Europa, en el cual concluye gran importancia a los factores de riesgo psicosocial, donde menciona que son la segunda

causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores y para sus países un costo altísimo en costos sanitarios, sin contar con la pérdida de productividad (Weller, 2006, citado en López, Sierra y Puerto, 2017).

Según la Fundación Europea para las Mejoras de las Condiciones de Vida y Trabajo, un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de un factor de riesgo psicosocial (Mansilla, 2010, citado en García, 2017). Actualmente los factores de riesgo psicosocial afectan a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten, generando así dificultades para que el trabajador pueda responder de manera exitosa a las necesidades que se presentan al entorno laboral y las exigencias de estos en la realización de sus actividades.

El estrés laboral se reconoce como uno de los principales factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones (Arce, Rubio, Cuadro y Rodríguez, 2020, p.45) debido a que la sobrecarga de trabajo se vincula directamente con el cansancio emocional, síntomas de ansiedad y depresión, lo cual deriva en estrés en trabajador (p. 99). Es decir, el estrés es una de las causas a nivel mundial que deriva en absentismo, falta de compromiso con la institución, insatisfacción en el centro de trabajo y genera en el que la padece depresión y ansiedad entre otros.

El estrés laboral es un problema que afecta a millones de personas en todo el mundo, aparece cuando los recursos de los trabajadores son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente y puede manifestarse de diversas formas y

manifestaciones (Helioteri, Lopes y Araújo, 2020, pp. 67-80). Sin embargo en pleno siglo XXI donde los cambios son constantes sobre todo en el ámbito laboral, donde las exigencias de nuevos perfiles se ha ido acentuando, así como no tener un horario establecido de horas de trabajo, a pesar que esto si lo indica en el contrato de los profesionales, con una excesiva carga laboral, imposibilitando el desarrollo profesional del trabajador en el ámbito académico o sobre todo un salario no acorde con las expectativas de los profesionales o con las funciones que realiza (Moreno, 2018, p. 452), conlleva a que estos factores psicosociales influyen en detrimento de la salud del trabajador y sobre todo en la productividad de la organización, disminución del rendimiento, la calidad de vida laboral, absentismo y abandono.

El estrés laboral afecta el desempeño, las relaciones sociales, el desenvolvimiento armonioso y productivo de los trabajadores dando resultado una afectación a nivel institucional y personal, lo primero se representa en la productividad no solo económica sino de logros, procedimientos y calidad humana en la institución, la segunda en la afectación o alteración e incapacidad de la salud del trabajador (Urzúa et al. 2020, p. 96). El no contar con tiempo suficiente para cumplir con las tareas asignadas, tener responsabilidad al momento de realizar las actividades virtuales, el espacio físico donde laboran hay iluminación inadecuada y condiciones ergonómicas no establecidas a causa de su trabajo en casa, provocando alteraciones emocionales y mentales.

Es evidente que son muchos los factores y las causas que pueden generar estrés laboral (burnout) en los empleados de una organización, sin embargo, también es importante reconocer que otro de los factores está relacionado con los cambios en las condiciones laborales actuales, a causa del COVID-19, lo cual genera modificaciones en las dinámicas laborales, debido a la situación de pandemia que incluye distintas fuentes de estrés para las personas. Dentro de las principales variables implicadas en el impacto psicológico como el

miedo a la infección por virus y enfermedades, la manifestación de sentimientos de frustración y aburrimiento, no poder cubrir las necesidades básicas y no disponer de información y pautas de actuación claras las cuales también están relacionadas con los niveles de estrés a nivel laboral (Villalobos, 2014, p. 67) que sumadas a las condiciones intralaborales relacionadas con la ejecución de las tareas podrían ser factores de riesgos para el estrés laboral o (burnout).

Por el momento, se cuenta con escasas evidencias sobre el impacto psicológico inmediato de la COVID-19 en la población laboral en general, con unos pocos estudios publicados, principalmente con población china (Lozano, 2020, p. 67). Refiere que el 53% de las personas valoraba el impacto psicológico de la situación como moderado-grave, el 16% refería síntomas depresivos entre moderados o graves, el 28% síntomas de ansiedad moderados o graves y el 8% niveles de estrés moderados o graves. En otro estudio con residentes de Wuhan y ciudades cercanas realizado un mes después de que se declarara el brote de COVID-19, hallaron una prevalencia de síntomas de estrés postraumático del 7% Liu et al. (como se citó en Ozamiz, Dosil, Picaza, y Idoiaga, 2020b, p. 90).

Por lo cual, es evidente que existen secuelas psicológicas que tienen implicaciones sobre la calidad de vida laboral de los empleados a nivel mundial, entendiendo la situación actual de confinamiento y cuarentena, lo cual ha generado un incremento en los niveles de estrés laboral de los trabajadores entendiendo la existencia de factores intralaborales como lo son las demandas de las tareas, las exigencias, las líneas de mando entre otras, y dentro de los extra laborales los relacionados con la aparición de este virus que representa un riesgo biológico para los trabajadores y que de igual manera se precisa de gran relevancia ser tenido en cuenta como uno de los factores predisponente (Castillo, Orozco, & Alvis, 2015, p. 187).

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia, afirma que la condición o condiciones del individuo, en el medio laboral o extralaboral bajo determinadas condiciones de tiempo e intensidad de exposición pueden generar efectos negativos en el trabajador debido a que ejercen una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias que influyen en la salud y el desempeño de las personas (Arce, Rubio, Cuadro, & Rodriguez, 2020a, p. 56). En Colombia, solo el 45% de las compañías registran haber realizado algún tipo de evaluación durante el ingreso laboral, de estas tan solo el 30% menciona haber empleado una metodología de carácter cuantitativo para medirla, sin embargo, no relacionan el instrumento empleado (Arce, Rubio, Cuadro, & Rodriguez, 2020b, p. 56). Lo cual sin duda alguna representa un factor de riesgo para el desarrollo de estrés laboral o burnout.

Con base en los descubrimientos de incidencia de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, y la información reportada por la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007 en Colombia, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los factores de riesgos ergonómicos (Urzúa et al. 2020, p. 96). Lo cual demuestra la importancia del estudio de los factores de riesgos psicosociales relacionados con el estrés, debido a su alta prevalencia en población trabajadora Colombiana y las afectaciones que en caso de no ser abordado este importante tema y ser tenido en cuenta por las empresas Colombianas, puede generar dificultades significativas en materia de salud, seguridad y bienestar mental.

En Colombia, el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (2012) determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés en donde dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última

jornada laboral completa (Urzúa, Vera, Caqueo, & Polanco, 2020, p. 78). La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocuparon los dos primeros lugares, a los cuales se suman factores externos al lugar de trabajo, como son el tiempo de desplazamiento y el lugar de trabajo situado en zona violenta. El estrés laboral está contemplado actualmente en La Ley 1616 del 2013, donde se establecen los criterios de política para la “reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental.

El Ministerio de Trabajo en la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (2012) clasifica los sectores económicos con mayor exposición a los factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés en donde el sector educación y transporte obtuvieron los puntajes más altos (Ministerio de Trabajo, 2013, citado en Jiménez, Jara & Celis, 2015). Por lo anterior, las condiciones de salud del docente representan una voz de alarma para el sistema educativo y la sociedad en su conjunto, pues debido a los hallazgos de los pocos estudios realizados, indican que más allá de simples factores psicosociales que incidencia sobre la salud mental global de esta población.

El ámbito laboral del docente es complejo, dinámico y demanda el uso de recursos cognitivos, físicos, emocionales y axiológicos, esto sumado a los cambios promovidos por la globalización, la adopción de nuevos paradigmas educativos y el rol protagónico del estudiante en el proceso de aprendizaje, configuran un escenario multidimensional donde el docente convive día a día con situaciones de riesgo que pueden afectar su salud física y psicológica (Lozano, 2020, p. 79). Sin embargo, estudios realizados refieren que el rol de los docentes universitario se configura como uno de los roles con mayores riesgos psicosociales debido a las coyunturas ocupacionales que pueden generar tensión debido al desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las habilidades que posee para manejarlas.

Acorde con diferentes estudios concluyen que los docentes universitarios representan trabajadores con altos niveles de estrés, debido a las altas exigencias emocionales por el contacto continuo con personas y la alta carga afectiva, trayendo consigo consecuencias directas e indirectas causadas por este fenómeno perturbando la salud mental, tales como la disciplina en el aula, los conflictos, la ambigüedad en el rol, la sobrecarga de trabajo, el bajo reconocimiento profesional y la interrelación con los otros maestros, las demandas de trabajo ,multiplicidad de tareas (Gutiérrez & Vilorio, 2015, p. 56) los cuales repercuten sobre la salud de los docentes generando afectación directa sobre la calidad laboral, las estrategias de afrontamiento y el desempeño de sus funciones en el ejercicio de la educación y la enseñanza.

En el ámbito educativo universitario, no solo la dinámica laboral del docente genera un cúmulo de sensaciones, desgaste personal y emocional que puede producir estrés, sino también el personal administrativo que se encuentra vinculado con la institución educativa se encuentra expuesto a niveles altos de estrés relacionado con las características actuales de las condiciones laborales (Gutiérrez & Vilorio, 2015). El ambiente de trabajo y la personalidad de los docentes condicionan la aparición de estrés y ansiedad. Las categorías que generan estrés están relacionadas con la tecnología, el clima organizacional (percepción acerca de la organización), el territorio organizacional (espacio físico de trabajo), la estructura organizacional (relaciones jerárquicas entre colaboradores y jefes), falta de cohesión (problemas de unión en el equipo), influencia del líder (capacidad para influir) entre otras, (Andrade, Salamanca, & Ascanio, 2017, p. 89).

En Valledupar, diversos estudios han abordado el fenómeno de los factores de riesgo psicosociales relacionados con el estrés, encontrando resultados significativos, en el estudio realizado por Jimenez, Arrieta & Quintero (2017) en docentes universitarios de la Fundación Universitaria del área andina, los resultados indicaron que existe una correlación significativa negativa entre síndrome de Burnout y evaluación de desempeño, es decir, que los docentes

que experimentan menos síndrome de Burnout tienen mejores calificaciones en la evaluación de desempeño observándose además correlación significativa negativa entre despersonalización y evaluación de desempeño (Jimenez, Arrieta & Quintero, 2017, p. 12). Lo cual refiere las posibles afectaciones de los factores de riesgo psicosociales relacionados con el estrés y la repercusión en el desempeño de los docentes.

Por otro lado, Andrade, Salamanca & Ascanio (2017) realizan un estudio en Valledupar, en donde realizan una evaluación de los riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y valoración de estrés en población trabajadora de la región, encontrando que población trabajadora se encuentra en nivel medio y el nivel de estrés es medio, como consecuencia, requiere un sistema de vigilancia epidemiológica para la intervención y minimización de los hallazgos, teniendo en cuenta las secuelas y las afectaciones a la salud de los trabajadores.

Acorde con lo anterior, se evidencia que en la región existen estudios que realizaron un acercamiento interesante a los factores de riesgos psicosociales relacionados con el estrés, sin embargo se precisa de gran relevancia realizar un acercamiento a los niveles de estrés en los trabajadores Valduparenses que permita tener cifras actualizadas sobre la situación de los riesgos psicosociales recientes y a partir de allí establecer una línea de acción que sirva de insumo para instituciones públicas y privadas desplegar planes de acción para su intervención. Por lo cual, se considera de gran importancia el reconocimiento de esta problemática en personal docente y administrativo de psicología de la Fundación Universitaria del área andina, para contribuir y retroalimentar las actividades de bienestar Institucional a fin de prevenir y promover ambientes laborales que permitan potenciar las habilidades y competencias de los docentes y administrativo de la institución educativa.

1. 2. Formulación Del Problema

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar los niveles de cansancio emocional (CE) en el personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

Establecer los niveles de despersonalización (D) del personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

Detallar los niveles de realización Personal (RP) del personal docentes y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

1.4 Justificación

El estrés en el trabajo a nivel personal y grupal afecta directamente las funciones de los colaboradores generando dificultades en la comunicación asimismo el surgimiento de conflictos que repercuten el desempeño laboral, el logro de objetivos individuales o en equipo dando en si una disminución en la satisfacción del personal relacionado con su deber. Sumado a ello la situación de la pandemia actual que ha genera un cambio significativo en las dinámicas laborales. Por lo cual surge el interés de la presente investigación en miras de evaluar los niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativo de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar.

Se considera que dicho estudio permite grandes beneficios a la comunidad psicológica y en general a la población estudiada, ya que, de acuerdo con la revisión bibliográfica, se evidencia que son pocas y limitadas las investigaciones realizadas en la ciudad. Algunos estudios tomaron variables similares, sin embargo, no fueron aterrizadas en la situación actual de confinamiento a causa del covid-19. Por lo cual se espera brindar un aporte significativo a la región en conocimiento científico sobre los niveles de estrés en docentes y personal administrativo del sector privado en Valledupar, Cesar.

Por otro lado, se resaltar la importancia practica del presente estudio, debido a que los resultados se convierten en un insumo para la institución de educación superior en miras de elaborar planes de intervención para mejorar las condiciones de riesgo psicosociales asociadas al estrés presentes en sus colaboradores. Además, de abrir espacios de formación para educar a los trabajadores y prevenir futuros padecimientos que pueden presentarse para incentivar espacios de trabajo seguros y sanos, que promuevan la calidad de vida laboral y la

mejora en el desempeño de los colaboradores de Areandina desde su dinámica laboral actual de trabajo en casa.

Cabe mencionar que este estudio propone un gran valor teórico, debido a que la investigación llenará un gran vacío de conocimiento asociado a la situación actual de pandemia ya que son limitadas las investigaciones que se relacionan con estas variables, es por ello por lo que los resultados de este estudio brindarán un insumo investigativo importante que podría ser consultado como fuente de conocimiento para la elaboración de otros procesos investigativos. Esta información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar otros estudios complementarios y con ello ampliar el conocimiento sobre el estrés y su afectación en los empleados a causa del confinamiento. Inclusive con los resultados sería posible establecer, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios asociados a estas variables de investigación.

La utilidad metodológica, se relaciona con la población a intervenir y el instrumento de evaluación utilizado, ya que contribuye a la ampliación de la evaluación de los riesgos psicosociales asociados al estrés en población valduparense, que permita mejoras en la forma de experimentar con esta variable, sobre todo lo relacionado a los estudios de evaluación de riesgos psicosociales en las empresas, que por normatividad las organizaciones colombianas cuentan con obligatoriedad en el cumplimiento de su aplicación.

Finalmente, cabe resaltar, el valor único e innovador debido a que, acorde con la revisión bibliográfica se evidencia que múltiples estudios realizados abordan la variable de estudio, la presente investigación contextualiza la problemática en la situación actual del COVID-19, por lo cual permite actualizar los datos recolectados y precisarlos en una situación actual a nivel internacional, para con ello generar un producto significativo que aporte un valor diferencial tanto a nivel teórico, práctico y metodológico, en beneficio para la institución de educación superior y la comunidad psicológica en general.

CAPITULO II

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En Brasil, Jiménez, Jara & Celis (2015) proponen un estudio con el objetivo de analizar la relación entre las variables Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en una muestra de 89 docentes pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados de la ciudad de Rengo, Chile. Se administraron las escalas de Burnout, Apoyo Social y de Satisfacción Laboral correspondientes a las variables estudiadas. Se observa que los docentes se encontraban altamente afectados por sintomatologías y presencia de Burnout. Sin embargo, presentaron altos niveles de Apoyo Social y Satisfacción Laboral, factores que amortiguarían las consecuencias nocivas del Síndrome de quemarse por el trabajo. Además, se encontraron relaciones significativas entre estas variables, demostrando que el Burnout se relaciona de forma inversa tanto con la variable Apoyo Social ($r=-0,526$; $p<0,01$) como con Satisfacción Laboral ($r=-0,477$; $p<0,01$). Finalmente, se reporta que el Apoyo Social y la Satisfacción Laboral relacionan de manera directa ($r=0,684$; $p<0,01$).

En España, Rodrigues, Lago, Landim & Mesquita (2020) proponen un estudio con el objetivo de analizar la presencia de estrés y signos indicativos de depresión en docentes de una institución pública de enseñanza. Estudio analítico, realizado con 163 docentes de una institución pública de enseñanza. Se aplicó Escala de estrés percibido-EEP e inventario de depresión de Beck-IDB. De los 163 participantes, 108 (66,3%) eran del género masculino, 64 (39,3%) con rango de edad de 30 a 39 años, 79 (48,5%) tenían una renta salarial de más de 15 salarios (en el caso de las mujeres). La mayoría presentó título de maestro, 84 (51,5%). Se identificaron niveles mínimos de estrés en hombres, 73 (67,0%) y 34 (63,0%) en mujeres. 87 (79,8%) mujeres y 35 (64,8%) hombres presentaron un nivel de

depresión mínima. Hubo diferencias significativas en los escores de estrés y depresión entre los sexos. Se observó una correlación positiva moderada entre las escalas. Los docentes con niveles mínimo y leve están sujetos a presentar estrés y depresión, mereciendo atención por parte de las instituciones.

En España, Matud & García (2018) proponen un estudio con el objetivo de analizar la asociación entre estrés laboral y salud en el profesorado, así como las diferencias en estrés laboral y satisfacción con el rol laboral entre el profesorado de enseñanza primaria y de secundaria, y entre mujeres y hombres. Encontramos que la insatisfacción con el rol laboral y los cambios negativos e incontrolables en la presión laboral correlacionan con sintomatología de tipo somático, depresiva y de ansiedad e insomnio, y de forma negativa con apoyo social, aunque los coeficientes son bajos. El profesorado de secundaria estaba más insatisfecho con su rol laboral e informaba que había experimentado durante los dos años anteriores más cambios negativos e incontrolables en la presión laboral que el profesorado de primaria; practicaban más horas semanales de ejercicio físico y consumían más bebidas alcohólicas que los profesores de primaria, pero estas diferencias se daban sólo en los hombres. No se encontraron diferencias de género en estrés laboral ni en insatisfacción con el rol laboral, aunque sí se dieron algunas diferencias de género en sintomatología y en personalidad, declarando las mujeres más síntomas somáticos y menos de tipo alérgico que los hombres.

En Cuba, González, Carrasquilla, Latorre de la Rosa, & Villamil (2015) proponen un estudio con el objetivo de determinar Burnout en los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta. Métodos: estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 docentes, de una población de 56, selección muestral no probabilística. La información se recogió

mediante el Instrumento Maslach Burnout Inventory, que mide cansancio emocional, despersonalización y desarrollo personal. Resultados: el 66,66 % de las docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,66 % cansancio emocional medio. 96,66 % nivel bajo de despersonalización y el 80 % alto nivel de realización personal; se evidenció correlación positiva entre despersonalización/tiempo de servicio. Resultados que pueden indicar que la presentación de Burnout es directamente proporcional al tiempo de servicio transcurrido. Conclusiones: la actividad docente en el personal de enfermería representa una condición de riesgo para la presentación Burnout.

En Mexico, Palacios & Montes de Oca (2017) proponen un estudio con el objetivo de identificar condiciones de trabajo en académicos universitarios y su relación con la prevalencia de estrés. Metodología: Se realizó un estudio transversal con 248 docentes. El estrés se determinó con el instrumento de demanda/control de Karasek-Theorell. Resultados: 19,4% tuvieron alta tensión en el trabajo. El promedio del puntaje de tensión emocional calculado mediante el término de razón fue de 0,8479 DE ± 0.1185 . Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los niveles de demanda y control de acuerdo con la categoría laboral, turno de trabajo y pertenencia al Sistema Nacional de Investigadores. Los profesores de carrera tuvieron la mayor prevalencia de alta tensión (24,4%). Estos tuvieron 3 veces el riesgo de presentarla en comparación con los investigadores, $p < 0,001$. Discusión: Los investigadores y los profesores de carrera tuvieron altos niveles de exigencias en su trabajo. De manera semejante a otras investigaciones se observó que quienes realizan su trabajo en condiciones más precarias, tienen mayor probabilidad de presentar estrés en el trabajo y desarrollar enfermedades. Es necesario implementar medidas preventivas en las labores de los académicos para evitar que su calidad de vida y salud sufran un mayor deterioro.

En Costa Rica, Cárdenas, Méndez, & González (2016) proponen un estudio con el objetivo de examinar la relación entre los puntajes obtenidos por docentes universitarios en la evaluación de su desempeño con el grado de estrés percibido y con la presencia de indicadores del síndrome de Burnout. Para ello se plantearon los siguientes objetivos: 1) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y el desempeño docente; 2) analizar la relación que existe entre el Burnout y el desempeño docente; y 3) analizar la relación que existe entre los niveles de estrés percibido y Burnout. Se examinaron los resultados de la evaluación del desempeño docente administrada a los alumnos en dos períodos inmediatos anteriores. La mayoría de las correlaciones entre el desempeño docente con estrés y Burnout resultaron débiles y no significativas; solamente resultó significativa la correlación entre falta de realización y cambio en el desempeño docente, que fue una correlación negativa ($r=-.446$; $p=.003$). La correlación entre los dos aspectos de desorganización institucional, supervisión y condiciones organizacionales, con cambio en desempeño docente, indicaron que, a medida que se percibe más desorganización institucional, el desempeño docente empeora ($r=-.361$, $p=.019$ y $r=.308$, $p=.047$; respectivamente). En síntesis, los resultados indican que la falta de realización y la desorganización pueden estar relacionadas con el decremento del desempeño docente.

En Perú, Tacca & Tacca (2019) proponen un estudio con el objetivo de conocer la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés percibido por los docentes universitarios. El enfoque del trabajo fue cuantitativo, el diseño fue correlacional y transversal; la muestra estuvo constituida por 117 docentes universitarios de Lima, Perú. Los resultados indicaron que el estrés percibido se relaciona positivamente con las exigencias psicológicas, trabajo activo, compensaciones y doble presencia del docente; sin embargo, se encontró una relación inversa entre el estrés y el apoyo social recibido. Los

datos muestran que los docentes contratados presentan mayor nivel de estrés y que los principales síntomas experimentados son el cansancio, no poder dormir, dolores de cabeza, poca concentración y variación del apetito. No se encontraron diferencias relevantes en cuanto a la edad y sexo. Los docentes universitarios están involucrados en un ámbito laboral donde interactúan con personas (jefes, colegas, estudiantes, etc.) y situaciones que pueden causar estrés.

En Perú, Alvites (2019) proponen un estudio con el objetivo de relacionar el estrés y los factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa, en una muestra no probabilística $n= 81$ docentes de diferentes países, del nivel de educación básica y universitaria, para la recolección de datos se utilizaron la Escala Docente (ED-6 $\alpha=0.932$) y Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico (FPSIS $\alpha=0.916$), con un diseño no experimental, correlacional, transversal de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos indican que existe correlación significativa entre el estrés docente y los factores psicosociales, ($p=.000$), prevaleciendo en su mayoría el nivel de estrés por ansiedad, depresión, creencias desadaptativas que se correlacionan con los factores psicosociales. En un mundo acelerado como el de estos tiempos, en el que la información y el conocimiento cambia en milésimas de segundos y por ende la educación a todo nivel debe adaptarse a ella, esta como centro el docente, quien debe realizar todas sus actividades con urgencia por presión mediática que tiene de su entorno, autoridades, pares y hasta de sus estudiantes, lo cual en el transcurso del tiempo le puede generar estrés.

En Chile, Fajardo, Montejo, Molano, Hernández, & Quintero (2015) proponen un estudio con el objetivo de explorar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y los niveles séricos de cortisol. Materiales y métodos: Se realizó un estudio exploratorio correlacional. La información se obtuvo de 116 profesores a quienes se aplicó

un instrumento estandarizado, se realizó un examen médico y se tomó una muestra de sangre para medir los niveles de cortisol. Resultados: El 51.8% de los docentes analizados presentó riesgo psicosocial alto o muy alto asociado con la actividad desarrollada, un 31% no mostró riesgo y un 17.2% presentó riesgo bajo. No se encontró relación entre los niveles de riesgo intralaboral y los niveles séricos de cortisol de los participantes. Conclusiones: Este estudio no encontró relación entre ningún parámetro de riesgo evaluado y los niveles séricos de cortisol en la población estudiada.

En Perú, Arias (2017) proponen un estudio con el objetivo de identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa. Métodos: se trabajó con una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, pertenecientes a tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Los administrativos marcaron, además, el cambio de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés. Conclusiones: los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones son fundamentalmente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

En Chile, García, González, Aldrete, Acosta, & León (2015) proponen un estudio con el objetivo de Analizar la relación de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), con los síntomas del estrés en el personal administrativo de una universidad pública del Ecuador. Material y métodos: Diseño correspondiente con el paradigma cuantitativo, transversal, analítico y relacional. Resultados: Del análisis descriptivo de la muestra de 447 trabajadores, 59.3% mujeres y 40.7% hombres; promedio de edad es 46 años. Tiempo

promedio en el cargo es 18 años. Se aplicó cuestionarios: "CVT-GOHISALO" y "Evaluación de Síntomas de Estrés". El 76% de los trabajadores administrativos advierte la presencia de los síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto. A su vez los síntomas de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales presentaron niveles bajos de estrés. No hay presencia de trastornos mentales o psicoemocionales. Más de la mitad de la población estudiada estaría en vulnerabilidad al riesgo del desequilibrio en la CVT; la tercera parte de la población estudiada obtuvo una alta satisfacción en el trabajo. Conclusión: Este estudio fue inédito, demostró la asociación significativa entre la CVT y los síntomas de estrés. Los resultados permitieron plantear estrategias predictivas para mejorar la CVT en el contexto universitario; alineándose a las políticas de Estado, promover el "buen vivir".

En España, Mejia, Chacon, Enamorado, Chacón, & García (2019) proponen un estudio con el objetivo de determinar los factores socio-laborales asociados al estrés entre los trabajadores de Latinoamérica. Metodología: se realizó una investigación observacional multicéntrica, se usó una escala validada para la medición del estrés (Alpha de Cronbach=0,73), se consideró estresados a los que estuvieron en el tercil superior de las respuestas totales. Se usó la estadística bivariada y multivariada para encontrar asociaciones versus otras variables sociales y laborales; a través de los modelos lineales generalizados. Resultados: respondieron la totalidad de preguntas 2608 trabajadores. El país con más nivel de estrés fue Venezuela (63%). En el análisis multivariado, estuvo asociado a una mayor frecuencia de estrés el sexo femenino (RPa: 1,21; IC95%: 1,10-1,33; valor $p < 0,001$); usando como comparación al país de Venezuela, todos los otros países tuvieron una menor frecuencia de estrés: Perú ($p < 0,001$), Colombia ($p < 0,001$), Ecuador ($p = 0,016$), Honduras ($p < 0,001$) y Panamá ($p = 0,001$), todas estas variables se ajustaron por la edad, los años de

trabajo previo y el tipo de trabajador. Discusión: el estrés laboral se asoció al sexo y al país donde se realizó la encuesta; posiblemente esto se deba al contexto político que ocurre actualmente en Venezuela, lo que vuelve a poner en relevancia la importancia de la salud mental en los trabajadores, ya que, pueden generar problemas serios.

En Chile, Chiang, Riquelme, & Rivas (2018) proponen un estudio con el objetivo de El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laborales en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Se desarrolla un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional, con un universo del estudio conformado por 184 trabajadores, segmentado en cinco grupos. El cuestionario autoadministrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés y satisfacción laborales. El análisis de fiabilidad del cuestionario presento valores de alfa de Cronbach, para Satisfacción Laboral entre 0,656 y 0,923, para Estrés Laboral entre 0,635 y 0,927 siendo aceptable la fiabilidad en ambos. En general, respecto al estrés todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a Satisfacción laboral el promedio general en las líneas de trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además, la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés.

En Brasil, Merino, Carrera, Arribas, Vázquez, Vargas, & Fikri (2018) proponen un estudio con el objetivo de evaluar la relación entre los riesgos psicosociales y el burnout en un hospital español de media-larga estancia. El cansancio emocional se asoció positivamente a los riesgos psicosociales vinculados a carga de trabajo, demandas

psicológicas, participación/supervisión, desempeño de rol, relaciones/apoyo social y al consumo de ansiolíticos; fueron factores protectores los hijos, sentirse valorado por pacientes y compañeros, satisfacción laboral, optimismo y apoyo social. fue la subescala que mostró mayor número de variables sociodemográficas/moduladoras protectoras: estado civil, tener hijos, trabajar de noche, sentirse valorado por pacientes y familiares, ilusión por el trabajo, apoyo social, autoeficacia y optimismo. Según nuestros resultados, existe asociación entre los riesgos psicosociales y el burnout. Los individuos con mayor satisfacción laboral, autoeficacia y optimismo, afrontan mejor el estrés y son menos vulnerables a los riesgos psicosociales y al burnout.

En Perú, Marin, & Placencia (2017) proponen un estudio con el objetivo de establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laborales del personal de Socios en Salud Sucursal. Materiales y métodos: Resultados: El nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Conclusiones: La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

2.1.2 Antecedentes nacionales

En Medellín, Lemos, Calle, Orejuela, & Román (2019) proponen un estudio con el objetivo de evaluar los factores psicosociales asociados al estrés en una muestra de profesores de una universidad privada colombiana. Estudio descriptivo correlacional de una muestra intencional de 61 profesores (rango de edad 25 a 63 años; 65,6 % hombres). Se utilizaron el cuestionario de salud del paciente PHQ-9, Cuestionario de Ansiedad generalizada GAD-7, Escala de estrés percibido PSS-14 y un cuestionario sobre factores psicosociales laborales. Adicionalmente se midió la presión arterial. Resultados: El 21,3 % de los profesores presentan niveles significativos de estrés. Hay mayor necesidad de trabajar en casa, interferencia familia-trabajo y trabajo-familia en profesores con estrés, mientras que el control es menor. Cabe anotar que estos profesores también presentan mayor sintomatología emocional. El modelo final mostró que la necesidad de trabajar en casa y la interferencia familia – trabajo explican el 45,6 % de la varianza en el estrés laboral de los profesores.

En Medellín, Botero (2016) proponen un estudio con el objetivo de identificar 4 dominios agrupados en un conjunto de dimensiones que pueden ser retomadas mediante las siguientes variables expuestas por el Ministerio de la Protección Social colombiano. Las actuales modificaciones en el mundo del trabajo y en especial en las instituciones universitarias, han puesto de manifiesto nuevos riesgos de orden psicosocial que impactan no solo la salud física sino también la salud mental de los docentes, derivándose en el conocido síndrome de burnout. Se identificaron algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral que propician el desarrollo y prevalencia del síndrome de burnout en estos profesionales de algunos países de América Latina como Colombia, Venezuela, Argentina y México. Se concluyó que ciertos aspectos propios de la organización del trabajo y de su

realización tales como: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos, son algunas de las principales fuentes de riesgos psicosociales que coadyuvan al posterior desarrollo y prevalencia del síndrome en esta población.

En Cali, Colombia, Sarsosa & Charria (2018) proponen un estudio con el objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali Colombia. Materiales y métodos: El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. Se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión del Ministerio de la Protección Social a una muestra de 595 participantes, con cargo asistencial que implica la atención sanitaria al paciente, en procedimientos de alta complejidad como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos. Resultados: El personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presenta nivel alto de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Conclusiones: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud.

En Bogotá, Colombia Seijas (2019) proponen un estudio con el objetivo de identificar el nivel de evaluar los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Metodología La investigación fue descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores. El análisis de riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout se realizó a través de la metodología CoPsoQ-istas21. Resultados Los principales riesgos psicosociales fueron el ritmo de trabajo (80,8 %) y la inseguridad en las condiciones de

trabajo (54,9%) en la situación más desfavorable a la salud, la doble presencia (52,7%) y el conflicto de roles (38,9%) en la situación intermedia, y el reconocimiento (98,6%) y la confianza vertical (94,3 %) en la situación más favorable. tanto el estrés laboral (3%) como el Síndrome Burnout (5%) se presentaron en la situación más desfavorable. Fueron directas las relaciones entre la antigüedad laboral y la escala de sueldos ($r=0,361$; $p\leq 0,001$), entre los niveles de estrés laboral y el Síndrome de Burnout ($r=0,512$; $p\leq 0,01$), y entre la satisfacción laboral y el estado de salud auto percibida ($r=0,485$; $p\leq 0,01$). Conclusiones Se debe analizar y reforzar la descripción de cargos y funciones desempeñados por los trabajadores, construir indicadores de desempeño del personal, establecer mejores mecanismos para la planificación del trabajo y sistemas de información que ayuden a mejorar el modelo gerencial en la escuela.

En Medellín, Osorio, & Cárdenas (2017) proponen un estudio con el objetivo de analizar el concepto estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, teniendo en cuenta investigaciones de los últimos cinco años. Para esto se analizan 62 artículos, de los cuales 29 definen el estrés de diferentes formas, aunque algunos coinciden en ciertos aspectos, por ejemplo, como una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un estímulo externo; la tensión generada ante un factor de riesgo; también se fundamenta el concepto desde los modelos explicativos del estrés, entre los más destacados, el modelo de Karasek y Siegrist. Finalmente se resalta la importancia de estos dos modelos por ser el fundamento teórico para la construcción de instrumentos de medición del estrés. El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones.

En Barrancabermeja, Santander, Álzate & Barragán (2020) proponen un estudio con el objetivo de analizar los estudios que se han realizado sobre los factores psicosociales que inciden en el desarrollo del estrés laboral en los trabajadores de Colombia en un periodo comprendido entre el año 2014 al 2019, para este análisis se implementó un diseño de Scoping review, el cual, consiste en una búsqueda y análisis de información científica extraída de las bases de datos Redalyc, repositorio UCC, ProQuest, Scielo y Dialnet, con un enfoque de tipo cualitativo-descriptivo. Para la investigación fueron seleccionados 36 documentos de investigación, de acuerdo con los criterios de inclusión establecidos. Según los resultados extraídos en esta investigación, se puede establecer que los factores psicosociales intralaborales son los que más influyen en el desarrollo de estrés laboral, dentro de los cuales se encuentra la carga mental de trabajo inadecuado como uno de los mayores predisponentes; también se logra evidenciar que la población donde más influye el estrés laboral es la perteneciente al área de la salud, afectando así la calidad de la atención al realizar las tareas correspondientes a su cargo. De acuerdo con la caracterización realizada a los documentos, se establece que el mayor porcentaje de investigaciones realizadas sobre el tema han sido publicadas en la ciudad de Bogotá y el tipo de publicación más destacado son los artículos de investigación.

2.1.3. Antecedentes Regionales/locales

En Barranquilla, Atlántico, Gutiérrez & Vilorio (2015) proponen un estudio con el objetivo evaluar los riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral de una muestra poblacional de una empresa en Barranquilla, resultados según los trabajadores encuestados la exposición a factores psicosociales en los lugares de trabajo y entre el 30% manifestaron sentir estrés ocupacional. Mientras que, en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ocupó el primer lugar la exposición a los riesgos

psicosociales y se reportó incremento del 43% entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados de dichos riesgos manifestados principalmente como ansiedad y depresión. Lo que permitió que se diera el avance y consolidación en materia de legislación y normatividad en lo relacionado con el manejo del riesgo ocupacional. Entre estas se encuentra la Resolución 2646 de 2008, por la que se establece la evaluación objetiva y subjetiva con instrumentos validados en el país de los factores de riesgo psicosociales de manera obligatoria para todas las empresas.

En Barranquilla, Durán, García, Parra, García, y Hernández-Sánchez, (2018) proponen un estudio con el objetivo de determinar estrategias de intervención para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. La metodología fue de tipo descriptiva, de campo, la población fue de (26) sujetos. Se aplicó el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) constituido por 22 cuya confiabilidad es cercana al 0,9. Se verificó que los profesionales de la salud son irrumpidos por el Síndrome de Burnout, por el régimen de trabajo estricto, se encontró que la mayoría del personal muestra un alto grado de cansancio emocional. Quienes tendrían mayor riesgo de contraer el Síndrome y por ende estar más insatisfechos laboralmente, son aquellos que tengan más de 30 años, del sexo femenino.

En Barranquilla, Budez & Bula (2015) proponen un estudio con el objetivo de Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal la Hacienda del Distrito de Barranquilla. Metodología: Estudio descriptivo correlacional mediante muestreo no probabilístico intencional a 35 docentes, utilizando la Bateria de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social y la Universidad Javeriana de 2010 forma A y el cuestionario para la evaluación del estrés Versión 3, para la recolección de datos, con rigor

ético y metodológico respectivamente. Resultados: Los hallazgos de factores de riesgo psicosocial intralaboral reportan un baremo global del 33,4 nivel alto de riesgo, para los niveles de estrés, el 71% de la población estudiada, indica estar expuesta a un nivel significativo entre medio y muy alto, asociado a sus condiciones de trabajo, el 58%, más de la mitad, reportan niveles alto y muy alto. Discusión y Conclusiones: El ejercicio de la labor docente, exige en la actualidad altos niveles de compromiso y profesionalismo, llegando por esto a convertirse en un trabajo que puede generar altos niveles de estrés en los profesionales que la ejercen, conforme a las condiciones en que se desarrolla. En consideración a ellos, es necesario la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica integral, actividades de prevención de estrés y el fomento de estilos de vida saludable.

En Cartagena, Castillo, Orozco, & Alvis (2015) proponen un estudio con el objetivo de determinar la prevalencia de síndrome de Burnout y factores asociados en los médicos de una Institución Prestadora de Servicios de salud privada de la ciudad de Cartagena. Metodología: Se realizó un estudio analítico de corte transversal. La población la constituyen 112 médicos de la ESE. Para la recolección de información se utilizó una encuesta sociodemográfica y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 20®, aplicando las pruebas no paramétricas U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis para estimar asociaciones entre variables. Resultados: La realización personal y el síndrome de Burnout se encuentran asociados al sexo, los dos fueron más altos en el sexo femenino. Los médicos que cuentan con solo pregrado y con menor antigüedad reportan mayores puntajes en Agotamiento Emocional. El agotamiento emocional varía significativamente según área entre los médicos encuestados.

En Cartagena, Bustillo, Rojas, Sanchez, Sanchez, Montalvo, & Rojas (2018) proponen un estudio con el objetivo de determinar los riesgos psicosociales del personal asistencial de una clínica privada de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias.

Método. se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. Resultados. el promedio de edad es de 34.2 años, 52% pertenece al nivel educativo técnico, con un predominio del género femenino. El estado civil predominante con un 46% es soltero, 44% viven en estrato 2. La mayoría (74%) de los trabajadores considera que su jefe brinda siempre o casi la posibilidad de tener contacto con él. Siempre tienen buena relación y apoyo de sus compañeros, 61% considera que no tienen control sobre el tiempo y cantidad de trabajo que realizan. La prevalencia de nivel más alto de riesgo correspondió a un 76% por exceso de carga laboral, por alta exigencia de esfuerzo mental un 75% y está relacionado con el poco control sobre el trabajo en un 57%. Los trabajadores se exponen a jornadas laborales extensas, poco tiempo de descanso, cansancio y falta de sueño por jornadas nocturnas, escasa interacción con la familia y el contacto constante con situaciones de extremo sufrimiento y dolor.

En Santa Marta, Bresó, Pedraza-Álvarez, & Pérez-Correa (2019) proponen un estudio con el objetivo de identificar los niveles de *burnout* y ansiedad en profesionales del área de la salud en la ciudad de Santa Marta, Colombia. En términos metodológicos, es una investigación de carácter cuantitativo con un enfoque explicativo que seleccionó una muestra de 59 médicos a los cuales se les aplicaron los instrumentos de medición estandarizados: el Cuestionario de Maslach *Burnout* Inventory, y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE), así como una ficha de caracterización sociodemográfica. Se pueden mencionar entre los principales resultados la presencia de *Burnout* en el 25,4% de la población, alarmantes niveles de ansiedad pues el 57,63% presenta un nivel medio y un

42,7%, alto. A manera de conclusiones, se expone que tanto los niveles de burnout como de ansiedad de los médicos pueden afectar su rendimiento laboral y el ejercicio profesional.

En Valledupar, Jimenez, Arrieta & Quintero (2017) proponen un estudio con el objetivo de identificar la correlación existente entre síndrome de burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanísticas de la Fundación Universitaria Área Andina sede Valledupar durante el periodo 2015-2, para ello se realizó una investigación de alcance correlacional - transversal con una población de 30 docentes de los programas de derecho y psicología, se aplicó la batería Maslach Burnout Inventory y la revisión de las puntuaciones obtenidas en la evaluación desempeño 2015-2, los resultados indicaron que existe una correlación significativa negativa entre síndrome de Burnout y evaluación de desempeño, es decir, que los docentes que experimentan menos síndrome de Burnout tienen mejores calificaciones en la evaluación de desempeño observándose además correlación significativa negativa entre despersonalización y evaluación de desempeño. Existen parámetros de riesgos que llevan a docentes universitarios a padecer del Síndrome de Burnout, estos factores determinantes a padecer estrés están asociados a la existencia de un excesivo desgaste emocional y físico que se verían reflejados en el desempeño que muestre el docente frente a sus alumnos, ocasionando consecuencias inesperadas.

En Valledupar, Andrade, Salamanca, & Ascanio (2017) proponen un estudio con el objetivo de identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, mediante la aplicación de la batería para la identificación de riesgos psicosociales diseñada por la Universidad Javeriana y avalada por el Ministerio de Protección Social, que busca identificar las características nocivas de la organización del trabajo. Los riesgos psicosociales en el trabajo son todos aquellos factores

o elementos del contexto o del contenido laboral y organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral (Cox, 2000). El estudio realizado a esta institución en cuanto a Factores de riesgo psicosociales deviene de la reglamentación que existe y que es de obligatorio cumplimiento desde el año 2008, ya que se ha venido presentando ciertos eventos relacionados con patologías de estrés laboral, y se determinó que la causa principal está relacionada con la carga laboral y con los niveles de jerarquización, debido a que la cadena de mando presentaba una carencia de conductos regulares y generaba problemas en los procesos de retroalimentación en las actividades diarias. La evaluación de los riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y valoración de estrés, nos indica que la población trabajadora se encuentra en nivel medio y el nivel de estrés es medio, como consecuencia, requiere un sistema de vigilancia epidemiológica para la intervención y minimización de los hallazgos.

En Valledupar, Orcasita, & Ovalle (2019) proponen un estudio con el objetivo de Determinar las condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. Metodología: El estudio realizado fue descriptivo y de corte transversal, el cual permitió determinar características de las condiciones laborales de una muestra de 171 enfermeras, en una clínica de alta complejidad en Valledupar. Resultados: Se encontró que las condiciones de trabajo en términos de seguridad son adecuadas para el desarrollo de las funciones de estas enfermeras; sin embargo, en términos de salud, se considera que aspectos relacionados a la remuneración, al poco reconocimiento profesional y percepción de trabajo monótono que tienen estas, conlleva a una insatisfacción laboral y exposición a riesgos psicológicos. Discusión: Estos resultados coinciden con afirmaciones presentadas en el contexto latinoamericano y nacional, evidenciándose problemáticas aún

más graves derivadas de la inadecuada intervención de estos aspectos. Conclusiones: Las condiciones laborales del personal de enfermería permiten inferir que existen garantías para el desarrollo de funciones con un bajo nivel de riesgos. Sin embargo, las condiciones remunerativas no permiten al trabajador cumplir una función satisfactoria. Lo que hace necesaria la implementación de acciones hacia los componentes individuales y extralaborales que permitan mantener un equilibrio personal y profesional, en aras de fomentar un equilibrio emocional y atención con calidad.

En Valledupar, García, (2017) proponen un estudio con el objetivo de identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, es de vital importancia porque el conocimiento de los factores de riesgos psicosociales que actúan como posibles fuentes de estrés en la Institución, permite prevenir el comportamiento del individuo con relación a las tareas que lleva a cabo, como así mismo el comportamiento con relación al grupo laboral, con su respectiva repercusión en lo organizacional y en el contexto donde se relaciona. Las consecuencias del estrés laboral sobre los trabajadores se manifiestan en los planos psicosomático: con manifestaciones gastrointestinales, musculo esqueléticas, cardiovasculares, depresión e insomnio; y en las relaciones interpersonales con la dificultad de decir “NO” frente a una solicitud, temor a ser criticado y para comunicar las dificultades que se presentan en el ámbito laboral. Las fuentes de estrés en los trabajadores administrativos varían en función de los diferentes cargos que desempeña la persona, en su orden de importancia manifestaron que los estresores son los siguientes: atención al público, procesos administrativos largos, deficiencias en la coordinación de las actividades y por último las responsabilidades propias del cargo.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Estrés.

La primera vez que se utilizó el concepto estrés, fue en un trabajo realizado en 1936 por Hans Selye. En él se define el estrés como: "una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento. Se desarrolla como reacción a un estímulo llamado estresor e implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales" (Alvites, 2019, p. 141). Lo cual permite evidenciar la dimensión biológica del estrés, es decir, el ser humano como un todo responde orgánicamente, con cambios en el organismo a todo estresor que incide sobre la persona.

Por otro lado, Cárdenas, Méndez & González (2016) establecen que el concepto del estrés "implica al menos cuatro factores como presencia de una situación o acontecimiento identificable, que es capaz de alterar el equilibrio fisiológico y psicológico del organismo, lo cual se refleja en un estado de activación marcado por una serie de consecuencias para la persona de tipo neurofisiológico, cognitivo y emocional, que, a su vez, perturban la adaptación de las personas" (p. 93). Si se analiza esta definición se comprende que el estrés se produce en la persona, que como un todo unitario responde a un estímulo, tanto interior como exterior, pero ese estrés no se mide directamente como el peso o masa, sino que el organismo responde alterando su funcionamiento y esta alteración produce unas síntomas internos y externos que definen el estrés.

En la bibliografía se ha encontrado una extensa variación en la definición el término "estrés". La palabra estrés se ha utilizado, principalmente, desde tres orientaciones. 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. La segunda, como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos o internos. Y, por último,

como interacción entre una persona y distintas situaciones (García, González, Aldrete, Acosta, & León, 2015, p 97). Lo cual es de gran importancia en cuanto a conocer el estrés como una respuesta ante situaciones temibles que permiten evidenciar la importancia de su desarrollo en el equilibrio ante las respuestas aversivas que el ser humano percibe frente a su ambiente social.

Lemos, Calle, Orejuela, & Román (2019) propone que el estrés se considera “un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias” (p. 61) si bien este estrés se puede percibir y conocer desde diferentes realidades que permite evidenciar diferentes puntos de vistas, en donde uno lo consideran un aspecto positivo para la activación y el desarrollo de habilidades y otros autores como una situación de desequilibrio que genera ciertos niveles de afectación sobre la salud de las personas.

La Comisión Europea define el estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológica y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Rodríguez & González, 2004, citado en Osorio & Cárdenas, 2017).

Es evidente que el estrés puede estar presente en todos los ámbitos de la vida del ser humano, dentro de los más comunes el ambiente laboral y es allí en donde este se convierte en un factor de riesgo psicosocial en el trabajo, lo cual incrementa o disminuye efectos negativos que el estrés provoca sobre la salud. Aunque se puede distinguir una larga serie de reacciones al estrés, generalmente, las consecuencias primarias están relacionadas con emociones y sentimientos negativos; siendo este aspecto el núcleo de especial de interés para las investigaciones sobre estrés (Palacios & Montes de Oca, 2017, p. 49).

2.2.1.1 Modelos teóricos del estrés

2.2.1.1.1 El estrés como estímulo

Diversos autores refieren que el estrés está asociado a los estímulos del ambiente, pudiendo perturbar o alterar el funcionamiento del organismo temporal o permanente. El estrés se localiza fuera del individuo; al individuo le corresponde el efecto producido por el estrés (Osorio, & Cárdenas, 2017, p. 81). En las últimas décadas, esta conceptualización del estrés ha tenido gran repercusión en la psicología clínica, siendo el enfoque de los sucesos vitales el más influyente. Los sucesos vitales o grandes acontecimientos constituyen situaciones traumáticas con capacidad de alterar las actividades cotidianas del individuo. Existe una amplia evidencia sobre la implicación del estrés por sucesos vitales en la vulnerabilidad, génesis y/o agravación de diferentes tipos y manifestaciones de los trastornos mentales, incluidos los trastornos de ansiedad y depresión (Marin, & Placencia, 2017, p. 42).

2.2.1.1.2 *El estrés como respuesta*

Esta perspectiva entiende el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo nocivo físico, psicológico, cognitivo o emocional. Con independencia de la causa, el individuo responde de manera no específica ya que esta respuesta es similar para diversos estresores (Moreno, 2018, p. 451). Sin embargo, para hacer frente a cualquier aumento de las demandas realizadas sobre el organismo, este responde de manera específica, lo cual permite evidenciar que esta respuesta implica la activación del eje hipotálamo-hipofisario-adrenal y del sistema nervioso autónomo. Es así, como el modelo de Selye es el predominante en las ciencias biomédicas a pesar de recibir algunas críticas por limitaciones de responder a eventos precipitantes (Jimenez, Arrieta & Quintero, 2017, p. 36).

2.2.1.1.3 El estrés como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo

En este modelo, el estrés es concebido como la evaluación cognitiva que realiza el individuo tanto de la capacidad estresora de un evento determinado como de sus propios recursos para hacer frente a dicho evento (Gutiérrez & Vilorio, 2015, 56). Es decir, se abandona la idea de concebir al individuo como algo pasivo de las condiciones del medio que lo rodea y se adapta la idea de que la evaluación que se realiza frente al estrés está condicionada por diferentes capacidades propias del individuo como agente estresor.

El modelo que explica esta perspectiva es la Teoría Transaccional o mediacional cognitiva, la cual centra su atención en el concepto de evaluación cognitiva. A través de este proceso mental, considerado universal, el individuo valora la significación de la situación y la relaciona con su bienestar personal y con los recursos disponibles para responder a esta. En consecuencia, la percepción que realiza el individuo de la situación es lo que define el estrés y no el agente estresor (Fajardo, Montejo, Molano, Hernández, & Quintero, 2015, p. 6).

2.2.1.2 Origen del estrés laboral

Chiang, Riquelme, & Rivas (2018) propone que existen diferentes categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales, dentro de las cuales se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador (Álzate & Barragán, 2020, 45).

Dentro de estos también se incluyen los cambios en la política, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral (Arce, Rubio, Cuadro, & Rodríguez, 2020, p. 42). Allí juega un papel importante la manera en que el individuo afronta su realidad del estrés comprendiendo las dificultades que estos generan y como se establece una afectación sobre su interior.

Por otro lado, los factores organizacionales, también se entienden como origen de estrés desde la exigencia de la empresa que puede basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados. También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo (Andrade, Salamanca, & Ascanio, 2017, p. 67).

2.2.1.3 Factores estresores

Solas (2005) citado en Arias (2017) comenta que existen varias situaciones desencadenantes del estrés,

Una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador. Hay algunas veces donde estos cambios no sean aceptados por el personal y en el momento de brindar una capacitación estén renuentes a recibirla, y cuando se pone en práctica no saben cómo llevar a cabo el nuevo programa porque no sintieron la necesidad de conocerlo. (p.325)

Con relación a lo anterior, se evidencia que el estrés dentro del trabajo aumenta y esto tiene una estrecha relación con lo estudiado anteriormente, se identifica en varias situaciones con la falta de modernidad mayormente en los colaboradores que tienen varios años de trabajar dentro de la empresa y sienten la amenaza de parte de los nuevos empleados por el conocimiento de ellos al entender el avance de la educación y llegan con nuevas ideas a la institución, el cual causa temor por sentirse desplazados por las innovaciones que se introduzcan inclusive pueden ser mejores.

2.2.1.4 Consecuencias del estrés

Bresó, Pedraza, & Pérez (2019) menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Dentro de los síntomas fisiológicos, la mayor parte del interés anterior es cuando el estrés se dirige a la salud del individuo. La razón se debe básicamente al hecho cuando los especialistas en ciencias médicas abordaban la materia. Sus investigaciones concluyeron en que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial entre otros. (Tacca & Tacca, 2019, p. 20).

Los síntomas psicológicos, los cuales se relacionan con la insatisfacción, por ende si existe estrés en el ámbito del trabajo este causa poco interés en el trabajo, por lo tanto esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador (Seijas, 2019, p. 102).

2.2.2 Factores de riesgo psicosocial

La Organización Mundial de la Salud, refiere que la salud mental no es sólo la ausencia de trastornos mentales. Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad (Budez & Bula, 2015, p. 89). En ese orden de ideas, se evidencia la importancia de la salud y que ya no es entendida solo como ausencia de enfermedad, sino que refiere un equilibrio en diferentes áreas de la vida del ser humano, lo personal, lo social y lo laboral.

Es allí, en lo laboral en donde existen una serie de factores o condiciones que precipitan la aparición de una serie de riesgo para los trabajadores, los cuales tienen características propias de las tareas que realizan los trabajadores. Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los trabajadores. Por tanto, condiciones de trabajo favorables propician buena salud, y, por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patología (Andrade, Salamanca, & Ascanio, 2017, p. 45).

El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) declaró que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos, definiéndolos como: “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo (Bresó, Pedraza & Pérez (2019, p. 259).

2.2.2.1 Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

De acuerdo con Bustillo, Rojas, Sanchez, Sanchez, Montalvo, & Rojas (2018) proponen que el manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial “se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de las Prevenciones los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día, se constata de forma creciente la importancia que estos tiene sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones” (p. 32). Es, por tanto, que la evaluación de los riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgos de origen psicosocial, y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción.

La evaluación de riesgos psicosociales se considera como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas correspondientes; esta es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Botero, 2016, p. 117).

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales (Castillo, Orozco, & Alvis, 2015).

2.2.2.2 Dimensiones de los factores de riesgo psicosociales

2.2.2.2.1 Factores de riesgos psicosociales intralaboral

Las condiciones intralaborales son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, las cuales requieren una cierta exigencia psicológicas en el trabajo, estas consisten en el trabajo rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, toma de decisiones difíciles y de forma rápida (Durán, García, Parra, García, & Hernández, 2018, p. 89).

Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que se presenta cuando no tenemos un margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para poder emplear nuestras habilidades y conocimientos o carecer de sentido, cuando no se puede adaptar por ejemplo el horario a las necesidades familiares o poder decidir cuándo se hace un descanso (Jiménez, Jara & Celis, 2015, p. 125).

2.2.2.2.2 Factores de riesgo psicosocial extralaboral:

Para Lozano (2020) la define como “aquella condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral” (p. 51) comprendiéndola como aquella que se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador, entendiendo el apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, ya que el trabajo aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, tareas no definidas y sin contar la información a tiempo y adecuada. Además, contiene elementos de liderazgo equivalente a la de apoyo social, la cual también se desarrolla con relaciones a un sistema de compensaciones relacionado con un trabajo remunerado y con condiciones favorables que propicie satisfacción laboral (Orcasita & Ovalle, 2019, 99).

2.2.2.3 Los factores psicosociales de riesgo y su relación con el estrés laboral

Los estudios de la Psicología Social de la Salud y Seguridad Laboral no solo se centran en los estados de salud específicamente laborales, sino que engloba los problemas y enfermedades relacionados con el ambiente psicosocial del trabajo. Entre los fenómenos más estudiados destacan los derivados del estrés laboral. Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (Rodrigues, Lago, Landim, & Mesquita, 2020, p. 45).

La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Las consecuencias negativas del estrés sobre la persona pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comportamentales, y problemas organizativos (Saldarriaga, López, & Domínguez, 2015, p. 89).

Dentro del primer grupo de problemas, los cardiovasculares son seguramente los más conocidos. Distintas variables del puesto de trabajo (demandas altas y poca autonomía) provocan emociones negativas que junto a las características personales (por ejemplo, patrón de conducta tipo A). Le siguen algunos tipos de úlceras, principalmente las de duodeno, y otras alteraciones gastrointestinales, así como el descenso en la resistencia ante enfermedades infecciosas. Las alteraciones psicológicas más comunes relacionadas con el estrés son la ansiedad, el descenso de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la falta de motivación y la depresión. Entre los problemas comportamentales destacan las alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo (Sarsosa, & Charria, 2018, p. 44).

2.2.3 Estrés laboral

De acuerdo con Villalobos (2014) propone que “es un conjunto de reacciones cognitivas, fisiológicas y de comportamiento que infieren en el trabajador, el cual conllevan ciertos aspectos diversos o nocivos del contenido, el entorno y la organización” (p.197). En los últimos años ha incrementado a toda una sociedad y ha afectado el comportamiento en que se llevan a cabo las actividades labores, esto se debe a que se el modo de trabajo ha ido cambiando. Analizándolo desde el campo de producción o desde la gerencia de ventas, estas profesiones han ido transmitiéndose y han ido dando lugar a un sin número de cumplimiento de metas o tareas que agotan mentalmente o que desgastan.

Por otro lado, el estrés laboral, para López, Sierra, & Puerto (2017) conceptualiza “como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo” (p. 90). Lo cual se entiende como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular el individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación.

Numerosos estudios definen el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que afecta el bienestar e incluso su salud (Jimenez, Arrieta & Quintero, 2017, 36). Lo que permite esclarecer que el problema creciente generado por el estrés en las organizaciones, en donde se asocia con restricciones y demandas. Las primeras impiden hacer lo deseado. Las segundas se refieren a la carencia de algo que se quiere. Se necesitan dos condiciones para potenciar el estrés y este se haga real.

El estrés es mayor entre individuos cuando están seguros sobre si van a ganar o a perder y menor a quienes piensan que su victoria o derrota es segura. Pero la importancia también es crucial. Si el resultado ganador o perdedor no es importante, no hay estrés. Si a las personas no les importa conservar el puesto o conseguir un ascenso, no hay razones para sentirse estresado o pasar por la revisión del desempeño (González, Carrasquilla, Latorre de la Rosa, & Villamil, 2015, p. 89). En ese orden de ideas, el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés laboral, según Durán, García, Parra, García, & Hernández (2018) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente" (p. 28). El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida.

El problema surge cuando el cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo lo cual impide el desarrollo normal de las tareas en el ambiente laboral (Bresó, Pedraza & Pérez, 2019, p. 259).

2.2.3.1 Teorías sobre el estrés laboral

2.2.3.1.1. Modelo de Matteson e Ivancevich, el estrés del sistema

John M. Ivancevich y Michael T. Matteson asentaron bases conceptuales como factores extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales) y factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo) pretendiendo sintetizar los elementos más relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la dirección de empresa. Según ellos el comportamiento de factores psicosociales ocurre en todos los países, pero aun dentro de esa diversidad existen patrones y características generales del proceso (Botero, 2016, p. 117).

Según González, Carrasquilla, Latorre de la Rosa, & Villamil (2015) afirma que Matteson e Ivancevich,

Para darle más solidez a su teoría se centran en fuentes potenciales del estrés que se delimitan a enunciar como las variables independientes y la relación con la estructura organizacional, relaciones interpersonales en el trabajo, actuaran sobre el estrés laboral o variable dependiente. (p.89)

Es evidente que la primera es el centro de las relaciones organizacionales como consecuencia pueden generar causas de estrés, por ejemplo: exceso de trabajo, mal pago de sus prestaciones, entre otros. Esto generaría en las personas integrantes de la organización diferentes problemas y presiones. La segunda son las relaciones interpersonales y grupales, si existen buenas comunicaciones en los espacios laborales, las personas desarrollaran sus actividades de manera tal que puedan relacionarse en función de las tareas y responsabilidades, en vez de estar en espacios donde permanecen aislados unos de otros.

2.2.3.1.2 Modelo de Karasek. Estrés y desarrollo de comportamientos activos-Modelo de demanda – control.

En su mayoría, las teorías iniciales sobre el estrés se elaboraron para describir las reacciones a un estrés agudo e “inevitable” en situaciones que eran una amenaza. Según Roberth Karasek el modelo de demandas/control se ha desarrollado, en cambio, en relación con entornos de trabajo en los que “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en organización (López, Sierra, & Puerto, 2017, p. 90). En este caso, el control del estresor es muy importante y adquiere aún más importancia que se van desarrollando organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones, cada vez más complejas del comportamiento individual.

Según el autor el modelo de demandas/control, se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que este plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (la llamada latitud de toma de decisiones). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Desde el punto de vista pedagógico, es un modelo sencillo que puede ayudar a comprender claramente las varias cuestiones importantes que son de interés para los análisis de la salud y la seguridad en el trabajo en el ámbito de la política social (Mejia, Chacon, Enamorado, Chacón & García, 2019, p. 67).

2.2.3.1.3 Modelo de Desbalance esfuerzo- recompensa (DER)

Así describía Johannes Siegrist este modelo en 1966: “En adición al modelo ajuste persona-entorno y al modelo de demanda-control, un tercer concepto teórico se propone para evaluar efectos adversos para la salud a partir de la experiencia estresante en el

trabajo: el desequilibrio esfuerzo-recompensa. El objetivo de este modelo radica en la reciprocidad del intercambio en vida laboral donde las condiciones de alto-costo y baja-ganancia son consideradas particularmente estresantes. La medición de variables de baja recompensa en asociación con las altas exigencias extrínsecas (por ejemplo, presión de trabajo) o intrínseca (modelo de afrontamiento personal, por ejemplo, necesidad de control) predicen de manera independiente nuevos eventos cardiovasculares (Merino, Carrera, Arribas, Vázquez, Vargas, & Fikri, 2018, p. 56). Por lo tanto, el estudio de efectos adversos en la salud como consecuencia de condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa parece estar bien justificado, especialmente en vista de la reciente evolución del mercado laboral.

2.2.3.1.4 Modelo de Afectividad Positiva/Negativa (PANAS)

Los afectos implican una serie de mecanismos fisiológicos, componentes cognitivos, expresiones comportamentales y condicionantes sociales y culturales, entre otros aspectos. Efectivamente, estudios realizados por Watson, Clark y Tellegen citado en Alvites (2019) propone la coexistencia de dos grandes factores dominantes en las experiencias emocionales, frecuentemente tipificados como el afecto positivo y el afecto negativo. Se trata de un modelo bidimensional de la estructura básica del afecto. Este modelo bifactorial no representa dos dimensiones que correlacionen negativamente entre sí, sino que son absolutamente independientes.

Estas dos dimensiones han sido caracterizadas como descriptivamente bipolares, pero afectivamente unipolares. Así, el polo alto de cada dimensión representa un estado de alto afecto, mientras que el polo bajo refleja la ausencia relativa de implicación afectiva, por lo que estos autores refieren que el estrés es causado por una serie de correlaciones negativas que realiza el sujeto frente a las situaciones precipitantes que se presentan en su medio por lo que esto caracteriza su accionar (Álzate & Barragán, 2020, p. 89).

2.2.3.1.5 Modelo Ajuste entre el individuo y el Ambiente Laboral

Modelo formulado por Harrison (1978) citado en Arias (2017), donde el autor postula que

El estrés es producido por el desajuste entre las demandas del entorno (habilidades y capacidades disponibles por la persona) y los recursos de las personas para afrontarlas (exigencias y demandas del trabajo; y necesidades de las personas y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas), de tal manera que un desajuste entre ellas produciría estrés (p. 326).

Lo cual, a su vez, producirían trastornos psicológicos (insatisfacción laboral, ansiedad, insomnio, irritabilidad, etc.) fisiológicos (hipertensión, hipercolesterolemia) y comportamental (tabaquismo, alcoholismo). En el caso contrario un buen ajuste determinará un estado de bienestar y el desarrollo personal.

En consecuencia, este modelo permite determinar tres factores indispensables a fin de comprender el proceso de generación de estrés ocupacional, como lo son recursos con los que cuentan los trabajadores para hacer frente a las demandas y requisiciones del medio, la percepción de dichas demandas por parte del sujeto y las demandas en sí mismas (Budez & Bula, 2015, p. 90). En síntesis, es imperioso destacar que el estrés, es un factor que establece el comportamiento de cada persona, es el que condiciona la respuesta adaptativa para responder a las reivindicaciones del entorno laboral.

Por lo cual, se precisa de gran importancia conocer el contexto en el que se desarrolla el estrés para a partir de este establecer las necesidades y las demandas que permitan actuar persistentemente y su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia del individuo, se vuelven perjudiciales para la situación de salud y calidad de vida de la persona.

2.2.3.2 Fuentes del estrés laboral

Existen muchas condiciones de trabajo que se han estudiado con relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. De acuerdo con Bustillo, Rojas, Sanchez, Sanchez, Montalvo, & Rojas (2018) proponen que se puede destacar “el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo” (p. 34). Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral las cuales generan afectación directa a los trabajadores dentro de las cuales las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés.

Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés. La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés (Cárdenas, et al, 2016, p. 78).

Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o fácil realizarlas. La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo (Durán et al, 2018, p. 27).

2.2.3.3 Principales Estresores en el trabajo

De acuerdo con González et al. (2015) propone que “los principales estresores son característicos del entorno laboral y de las características del trabajo, es decir considera que las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales determinadas fuentes de estrés o estresores” (p.45). Esto permite establecer que los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores, lo cual ha aumentado la prevalencia en este grupo poblacional colombiano.

Jiménez, Jara & Celis (2015) establecen un modelo de estrés considera que “las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja” (p. 89), por lo que se considera que el estrés está relacionado con el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales y el clima de la organización, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer la quejas e inseguridad en el empleo.

2.2.3.4 Causas del estrés laboral

López, Sierra, & Puerto (2017) mencionan que algunas de las “causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso sí no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional” (p.90). por ende, se evidencia que el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controladas pueden tener su origen en una definición inadecuada de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias.

Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. Si al trabajador se le presenta una serie de formas en el trabajo que tenga el apoyo del grupo encontrándose menores serán las posibilidades donde se vea afectado por el estrés, ya que tendrá el apoyo directo y si en ciertas oportunidades se vea frustrado los demás serán un motor para poder salir adelante con las tareas asignadas, a lo cual se le llama trabajo en equipo (Merino et al, 2018, p. 98).

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que la mayoría de los causantes del estrés en el ambiente laboral se relacionan con el modo en que los individuos lo pueden sobrellevar, este tipo de factores son realmente alarmantes a la empresa, debiéndosele de dar una atención particular para evitar ser perjudicial y convertirse en peligros universales dándoles de esta forma la importancia debida para no pasar por alto las consecuencias que pueda traer.

2.2.3.5 Consecuencias del Estrés laboral

Mejia, et al. (2019) señala a su vez que las consecuencias del estrés “pueden ser a nivel personal y a nivel organizacional. Manifiesta que a nivel personal las consecuencias serían fisiológicas y psíquicas y sobre la organización ocasionaría ausentismo laboral, falta de implicación y rendimiento escaso” (p. 209) es allí, como el estrés laboral ha generado impacto en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo.

Para esta autora el estrés laboral es entendido como el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto del trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. Desde este sentido queda claro que el estrés ha generado un impacto en la salud de los trabajadores y se ha convertido en un generador de enfermedad profesional.

Cabe destacar, que el estrés no es solo perjudicial para el bienestar del trabajador, si no de la empresa ya que esta podría verse afectada en la productividad y ocasionaría ausentismos laborales. Por su parte, el personal administrativo no se escapa de los impactos que ocasiona el estrés, ya que existen condiciones propias de la actividad que generan un ambiente vulnerable a padecerlo (Ozamiz, Dosil, Picaza & Idoiaga, 2020, p. 78).

Los efectos negativos de esta enfermedad están relacionados a los aspectos físicos y mentales y estas pueden repercutir en el trabajo. El estrés puede generar una enfermedad permanente o transitoria si no se previene o se trata a tiempo dentro de los efectos negativos se encuentra la fatiga física, agotamiento en el sistema nervioso, aumento de la sudoración, la presión arterial, el ritmo respiratorio, los niveles de adrenalina o noradrenalina, disminuye el riego sanguíneo periférico y el funcionamiento del sistema digestivo entre otras. (Saldarriaga, López, & Domínguez, 2015, p. 78)

El estrés ha ocasionado consecuencias de tipo psicológicas entre las que se encuentra la depresión, ansiedad, agotamiento, desorientación, pérdida de la autoestima, ambigüedad, apatía, pérdida de la motivación para realizar tareas e irritabilidad. Se dice que cierto porcentaje de todas las enfermedades pueden atribuirse a factores de estrés (Hernández & Jiménez, 2006 citado en Seijas, 2019).

De acuerdo con lo contemplado por los autores que se han mencionado con anterioridad, es de considerar que ésta es una problemática que afecta tanto al ser humano como a las empresas, por lo cual desde este punto se deben buscar estrategias que apunten a favorecer el bienestar de los empleados en toda organización, en miras de reducir el impacto negativo que genera diferentes causales de estrés y la manera adecuada en la que se puede fundamentar para mejorar considerablemente la percepción frente al daño y la respuesta que genera el estrés en los trabajadores.

2.2.3.6 Manifestaciones clínicas del estrés

Según Villalobos (2014) propone las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo, dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes en el lugar de trabajo, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

Entre las principales consecuencias psíquicas tenemos: deterioro cognitivo, ansiedad y/o depresión, dificultad para tomar decisiones, insomnio, trastornos sexuales y afectivos, desórdenes mentales, conductas perjudiciales para la salud (tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, desórdenes alimenticios) y deterioro de sus relaciones personales (Rodríguez, Lago, Landim, & Mesquita, 2020, p. 2010). Por lo cual se precisa que las consecuencias físicas comprenden: alteraciones cardiovasculares (hipertensión arterial, infarto), dermatológicas, sexuales, musculoesqueléticas, digestivas (úlceras pépticas principalmente), del sistema autoinmune, del sistema endocrino, sistema nervioso (cefaleas, migrañas).

Muchos estudios demuestran estas manifestaciones clínicas del estrés, los cuales demostraron que la combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones, y que derivan en alta tensión, doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. En su conjunto, entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones adversas de tipo psicosocial de origen laboral (Ozamiz, Dosil, Picaza & Idoiaga, 2020, p. 89).

2.2.3.7 DSM-IV y el estrés laboral

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales- IV (DSM-IV) (1995) reconoce el estrés intenso como factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios en los turnos de trabajo. Para el resto de los trastornos no se ha encontrado un reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios aparece de qué forma los trabajadores refieren con frecuencia, sueños angustiosos relacionados con la actividad que desarrollan (Palacios & Montes de Oca, 2017, p. 78).

Los trastornos mentales, que se manifiestan de manera física, tales como las alteraciones emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, temores, fobias, etc.) son estudiadas junto a los trastornos del sueño y del ritmo circadiano. Las adicciones, como el alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, la ingesta de tranquilizantes y estimulantes son investigados desde los estudios que los relacionan Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo 42 con los factores de riesgos psicosocial (Orcasita & Ovalle, 2019).

Otro conjunto de trastornos que han venido adquiriendo importancia en los estudios sobre la salud en la población trabajadora, son los problemas psicosomáticos. Por problemas psicosomáticos se entiende aquellas enfermedades orgánicas que se manifiestan en distintos sistemas, tejidos u órganos del cuerpo humano. Entre los más comunes aparecen la cefalea tensional, las migrañas y la hipertensión, los cuales presentan diferentes manifestaciones clínicas que lejos de generar una afectación a la capacidad del ser humano de adaptarse al ambiente laboral, genera una serie de afectaciones directas a la salud de los trabajadores que están implícitas en todas las áreas de su vida (Osorio, & Cárdenas, 2017, p. 67).

2.2.4. Estrés laboral y sector educativo

Andrade, Salamanca, & Ascanio (2017) Afirman que el sector educativo “es uno de los más expuestos a las enfermedades de origen psicosocial, tendencias como las nuevas tecnologías, la diversidad de personas y personalidades presentes en el aula, el trato con estudiantes desmotivados e indisciplinados y las exigencias curriculares” (p. 89), esto debido a diferentes aspectos de relevancia en el desarrollo de las funciones de los trabajadores, pueden generar la necesidad de que los docentes realicen un gran esfuerzo para adaptarse a dichos cambios, lo que conlleva a un detrimento en su salud física y mental.

Hoy, los factores de riesgo psicosocial están presentes en las instituciones de educación en Colombia, que al igual que otros sectores de la economía, han sido afectados por la globalización, la rentabilización de la educación, el neoliberalismo (Arce, Rubio, Cuadro, & Rodriguez, 2020, p. 42) es por ello que acorde con estudios adelantados se considera que el sector educativo es una de los sectores económicos con mayores niveles de estrés laboral, materializados en la carga de trabajo que tienes así como los diferentes factores de riesgo psicosocial presentes en estas condiciones laborales.

2.2.4.1. Estrés laboral en docentes universitarios

Bresó, Pedraza & Pérez (2019) afirman que en un contexto general el problema de salud del docente no solo se circunscribe a un problema general de la profesión como tal. A ello también se suman las condiciones en la que se ejerce la profesión, como son el clima laboral y el entorno geográfico, donde predomina la idiosincrasia y/o cultura de cada grupo estudiantil” (p 260). Es por ello que cuando en una organización se produce el equilibrio

entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud.

Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente. Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas ya mencionadas. Esto crea disfunciones en la Organización, dándose un aumento del ausentismo, disminución del rendimiento, problemas de relaciones, desmotivación laboral, mayor número de accidentes, etc (Budez & Bula, 2015, p. 78). Es por ello que se precisa de gran importancia el reconocimiento de que los docentes universitarios son una población la cual se encuentra en un nivel de riesgo alto entendiendo la dinámica de las demandas de trabajo, así como el desarrollo del oficio en si mismo.

Es por eso por lo que, cada vez más, las empresas se centran en este tipo de factores. Hay que decir, que la interacción trabajo-persona, puede ser positiva si el trabajador/a tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades. Por ello, una de las características que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, son potencialmente factores de riesgo y, por tanto, el objetivo preventivo tiene que centrarse en su optimización a fin de evitar efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos, en lugar de centrarse en eliminarlos o reducirlos (Cárdenas, Méndez, & González, 2016, p. 78). De allí que se comprende la importancia del establecimiento de condiciones favorables para que los trabajadores de instituciones educativas del sector educación superior accedan a condiciones favorables de trabajo que le permitan el desarrollo de sus funciones orientando el desarrollo de mejores competencias y salud dentro de sus labores.

2.2.4.2 Reacciones de trabajadores universitarios al estrés laboral

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores/as, sino que ciertas características propias de cada trabajador/a (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinan la magnitud y la naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018, p. 89). Por lo tanto, los factores psicosociales pueden afectar la motivación y satisfacción en el trabajo generando estrés, estribando en la percepción que el trabajador tiene frente a la satisfacción laboral y la capacidad de aceptación sobre hechos y circunstancias que no estén acorde a sus expectativas.

El análisis de las condiciones de trabajo y salud del personal docente presenta características especiales, dado que en este escenario confluyen diversas dimensiones sociales, individuales y biológicas. Las condiciones de trabajo integran aspectos del ambiente físico y aspectos individuales y biopsicosociales del trabajador, así como condiciones de la organización del trabajo y de la tarea; además, se incluyen aspectos extralaborales, como la familia, la recreación y el transporte, entre otros (Durán et al, 2018, p. 30).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define las condiciones de trabajo de los(as) docentes como; un amplio escenario donde convergen un conjunto de dimensiones sociales, personales y físicas, en la cuales laboran los docentes, y la salud, como un concepto social, psicológico y biológico que influye fuertemente en la manera como los docentes acuden a trabaja. algunos de los resultados encontrados fueron el predominio de formas de trabajo tradicionales, como “hablar mucho, forzando la voz” y “estar de pie muchas horas”, que reflejan típicamente el manejo de metodologías frontales y poco participativas (García et al, 2015, p. 98).

2.2.5 Medida de evaluación de los niveles de estrés laboral

2.2.5.1 Cansancio emocional (CE)

Definido como desgaste, pérdida de la energía, agotamiento y fatiga y puede manifestarse física y psíquicamente, o como una combinación de ambas formas. Engloba también el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o los subordinados, en el caso de los jefes. Abarca 8 Ítem de la prueba: (2), (3), (6),(8), (12), (14), (16), (20). El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 32 puntos.

2.2.5.2 Despersonalización (D)

Pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personas, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones. Abarca 7 Ítem de la prueba (4), (5), (10), (11), (15) (21) (22) El puntaje máximo alcanzable en las respuestas es de 28 puntos.

2.2.5.3 Realización Personal (RP)

Agrupar una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o actividad, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral, incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personas involucradas con el proceso, englobando también el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorable y estimulante (motivación por los resultados p. Ej.) y sus resultantes en productividad, capacidad para enfrentar presiones y soportarlas con Éxito. Abarca 7 Ítem de la prueba (1), (7), (9), (13), (17), (18), (19) El puntaje máximo alcanzado es de 28 puntos.

2.3 Marco conceptual

Accidente. Según Alvites (2019) afirma que es un “Suceso no planificado, anormal, extraordinario, no deseado que ocasiona una ruptura en la evolución de un sistema interrumpiendo su continuidad de forma brusca e inesperada, susceptible de generar daños a personas y bienes” (p. 78).

Agotamiento emocional. Hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza. Es una de las tres dimensiones del síndrome de burnout (Orcasita, & Ovalle, 2019, p. 67).

Autoconcepto. Según Villalobos, (2014) afirma que “Es la percepción o imagen de uno mismo. Es decir, el conjunto de pensamientos con los que nos describimos a nosotros mismos. No es algo innato, sino que se forma a partir de sentimientos y experiencias” (p.201).

Autoestima. Es la evaluación que efectúa y mantiene el individuo en referencia a sí mismo, y expresa una actitud de aprobación o desaprobación. Es la valoración que hace uno de sí mismo y de cómo se siente (Arce et al., 2020, p. 89).

Autonomía. Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas (Urzúa et al., 2020, p. 13).

Carga mental. Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo (Helioterio, Lopes, & Araújo, 2020, p. 103).

Carga de trabajo. Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral (Jimenez, Arrieta & Quintero, 2017, p. 36).

Contenido del trabajo. Factor psicosocial que comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (Helioterio, Lopes, & Araújo, 2020, p. 103).

Desempeño de rol. Es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás. Hay un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea (Orcasita, & Ovalle, 2019, p. 70).

Despersonalización. Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. Es una de las tres dimensiones del burnout (García, 2017, p. 48).

Empatía. Es la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones (Urzúa et al., 2020, p. 13).

Enfermedad profesional. Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo la Ley General de la Seguridad Social y que esté provocada por la acción de los elementos y sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional (Arce et al., 2020, p. 90).

Ergonomía. Según Villalobos, (2014) afirma que “Se deriva de las palabras griegas ergo, trabajo; nomos leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar” (p. 202).

Estrés. Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento (Helioterio, Lopes, & Araújo, 2020, p. 103).

Estrés laboral. Según Alvites (2019) Es un conjunto de reacciones cognitivas, fisiológicas y de comportamiento que infieren en el trabajador, el cual conllevan ciertos aspectos diversos o nocivos del contenido, el entorno y la organización (p.79). En los últimos años ha incrementado a toda una sociedad y ha afectado el comportamiento en que se llevan a cabo las actividades labores, esto se debe a que se el modo de trabajo ha ido cambiando.

Factor de riesgo psicosocial. Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud (Jimenez, Arrieta & Quintero, 2017, p. 36).

Lugares de trabajo. Áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que los trabajadores deban permanecer o a las que puedan acceder debido a su trabajo. Están incluidos en esta definición los servicios higiénicos y locales de descanso, los locales de primeros auxilios y los comedores. Las instalaciones de servicio o protección anejas a los lugares de trabajo se considerarán como parte integrante de los mismos (Orcasita, & Ovalle, 2019, p. 89).

Prevención De Riesgos Laborales. Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo (Arce et al., 2020, p. 89).

Promoción de la salud en el trabajo. La promoción de la salud en el trabajo es aunar los esfuerzos de los empresarios, los trabajadores y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo. Este se puede conseguir combinando actividades dirigidas a mejorar la organización y las condiciones de trabajo, promover la participación y fomentar el desarrollo individual (Urzúa et al., 2020, p. 13).

Riesgo Psicosocial. Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador (García, 2017, p. 48).

Satisfacción laboral. Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Es expresión de la medida en que se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas o necesidades del trabajador (Arias, 2017, p. 325).

Síndrome de burnout. Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.). Denominado también Síndrome de estar quemado (García, 2017, p. 48).

2.4 Marco geográfico

La Fundación Universitaria del Área Andina (o Areandina) es una Institución de Educación Superior IES en Colombia, fundada en 1984 en la ciudad de Bogotá, Cundinamarca. Está integrada por 7 facultades que tienen 85 programas académicos en pregrado y posgrado, ofrecidos en modalidad presencial, virtual y a distancia que comprenden carreras profesionales, programas técnicos, programas tecnológicos, especializaciones y maestrías. Su sede principal se encuentra en Bogotá y cuenta con una seccional en Pereira y una sede en Valledupar. Siete de sus programas cuentan con la Acreditación de Alta Calidad, conferida por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia: Instrumentación Quirúrgica (en Pereira), Tecnología en Radiología e imágenes diagnósticas (en Bogotá), Diseño de Modas (en Bogotá), Mercado y publicidad (en Bogotá); Enfermería en (Pereira), e Ingeniería de minas (en Valledupar).

La Fundación Universitaria del Área Andina tiene 35 años de trayectoria académica, busca mejorar la calidad de vida de sus estudiantes desarrollando competencias educativas y humanas, para el perfeccionamiento de la convivencia y supervivencia de la sociedad. La Fundación Universitaria del Área Andina es una entidad de derecho privado, de utilidad común y sin ánimo de lucro, dotada de Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, sometida a la Constitución Política y leyes de Colombia.

La Fundación Universitaria del Área Andina en sus más de 34 años de trayectoria académica busca excelencia, perseverancia y mejoramiento de la calidad de vida de sus estudiantes, desarrollando competencias educativas y humanas, para el perfeccionamiento de la convivencia y supervivencia de la sociedad para establecer profesionales idóneos que transformen la sociedad.

2.5 Marco Jurídico

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que surge como consecuencia a las condiciones precarias y pocas seguras que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados. Pasando un poco de largo en la historia, en 1989, unas 7 décadas después de que en Colombia se comienza a trabajar por el bienestar físico de los empleados, comenzamos a hablar de riesgo psicosocial (Ministerio del trabajo, 2019).

En 1989 con la Resolución 1016 y a partir de esta, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales como lo son el Artículo 11: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y el Artículo 12: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales” (Saldarriaga, López, & Domínguez, 2015a, p. 45).

Continuando con la legislación referente a los riesgos psicosociales, se encuentra el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Como se ve en el Artículo 1: “La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan

sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”. En el 2008 con la Resolución 2646, se organiza y se busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones y empresas en nuestro contexto colombiano.

Esta resolución entrega la ruta a seguir para abordar los factores de riesgo psicosocial como lo son la “Identificación, evaluación e Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral”. Adicionalmente, a esta resolución, que brinda un norte de cómo deben ser abordados los factores de riesgos psicosociales en Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha desarrollado una batería que permite realizar las mediciones de estos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo y empresas en el territorio colombiano.

Para el año 2012 y, teniendo como punto de partida la Ley 1010 de 2006 que busca controlar el acoso laboral, se da inicio a la creación de los comités de convivencia que serán los encargados de regular todo acto de acoso laboral que se presente en las empresas colombianas como lo dictan los Decretos 652 y 1356 en los que encontramos la forma en que se deben constituir dichos comités y las funciones de estos. En este mismo año, se aprueba la Ley 1562 que define que la seguridad y salud en el trabajo “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones” (Saldarriaga, López, & Domínguez, 2015b, p. 45).

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social crea la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”. En el

año 2014, se aprueba la Decreto 1443 que es la que da las pautas para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST) que presenta la propuesta de un sistema el cual será el encargado de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) (Ministerio del trabajo, 2019).

En el contexto de un país como Colombia, donde el cumplimiento de la normatividad relacionada a la seguridad y salud en el trabajo ha sido poco, el Decreto 1443 presenta una guía sobre cómo se debe llevar un adecuado sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). En el capítulo 6 de esta norma, donde se habla sobre la planificación del (SG-SST), se retoma el tema de la evaluación que se debe realizar para medir variables psicosociales permitiendo realizar un adecuado programa de prevención y, si es del caso, tomar medidas de control para contener y disminuir estas variables, en donde se genera la implementación de acciones de prevención para la seguridad y salud en el trabajo de obligatorio cumplimiento para las empresas Colombianas.

En la resolución 2404 de 2019, el Ministerio de Trabajo expidió el 22 de julio de 2019 la Resolución 2404 de 2019 donde se publican las baterías para la evaluación y guías de intervención para la identificar, evaluar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial en las empresas, las cuales serán referentes técnicos obligatorios para tal fin. Esta evaluación de factores de riesgo psicosociales deberá ser realizada por el empleador anualmente. Como se puede ver en los últimos años, la preocupación por una adecuada salud mental en los trabajadores de Colombia y del mundo, ha ido creciendo considerablemente y, como consecuencia de esta preocupación, también se ha visto un incremento en la normatividad (Ministerio del trabajo, 2019).

Por otro lado, según el Ministerio de la Protección Social en el año 2008 expide la resolución 2646, en donde establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Por lo cual señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva.

La Ley 1562 de 2012 es la que se encarga de ampliar y modernizar el sistema de riesgo laborales y les brinda a todas las personas, con diferentes tipos de contrato y afiliación, el programa de prevención y promoción a los afiliados al sistema de riesgos laborales.

La Ley 1562 de 2012 explica cómo se realiza el ingreso base de cotización, junto con la cobertura que tienen los empleados independientes, los informales y dependientes.

Esta nueva ley es apoyada por tres proyectos de ley que surgieron en el Congreso de la República que contempla qué es un accidente de trabajo o enfermedad laboral.

El ministerio del trabajo expide la resolución 1294 de 2020, por medio de la cual se levanta de manera parcial la suspensión de términos señalada por la Resolución número 0784 del 17 de marzo de 2020, modificada por la Resolución 0876 del 1° de abril de 2020 el Ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, entre las cuales, se indicó “se recomienda la realización de audiencias virtuales hasta tanto cesen los motivos que dieron origen a la emergencia sanitaria, para lo cual es menester el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Título	Definición Operacional	Indicadores	Definición conceptual	N° Preguntas	Variables asociadas	Criterio	Población
Evaluación de los niveles de estrés laboral o burnout	Nombre: El inventario para la evaluación del estrés laboral, por Maslach y Jackson (1986).	Cansancio emocional (CE)	Definido como desgaste, pérdida de la energía, agotamiento y fatiga y puede manifestarse física y psíquicamente, o como una combinación de ambas formas. Engloba también el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o los subordinados, en el caso de los jefes.	8 ítems	Sexo	Masculino Femenino	Docentes y administrativo de la Fundación Universitaria del área Andina sede Valledupar
	Edad				Entre 18 a 27 años Entre 28 a 35 años Entre 36 a 49 años Mayor de 50 años		
	Estado civil				Soltero/a. Casado/a. Unión libre o unión de hecho. Separado/a. Divorciado/a.		
	Nivel de estudio				Bachiller Profesional Especialización Maestría Doctorado Tecnólogo Técnico		
	Tiempo: aprox. 20 min de acuerdo con el tiempo de respuesta de cada individuo.						
	Tipo de pregunta: Escala Likert con puntuaciones de 1 a 5						

<p>No. Preguntas: 22 preguntas totales.</p> <p>Materiales: formulario virtual.</p>	<p>Despersonalización (D)</p>	<p>Pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personas, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones (frialdad emocional) con los subordinados en el trabajo y de indiferencia por sus resultados.</p>	<p>7 ítems</p>	<p>Cargo</p>	<p>Abierta</p>	
			<p>Agrupar una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o</p>	<p>7 ítems</p>	<p>Horas laborales al día</p>	

			actividad, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral, incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personas involucradas con el proceso.				
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 1. Operacionalización de variable

3. Capítulo III: Metodología

3.1 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque escogido para la presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que en torno a lo planteado por Hernandez, Baptista & Fernández (2010) plantea que la metodología cuantitativa “es un método de investigación basado en la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. La recolección de los datos se fundamenta en la medición” (p.37) es evidente que este tipo de investigación de acuerdo con el autor permite realizar análisis de datos tomando la base numérica, debido a que toma datos que sean reales y objetivos los cuales permiten a los profesionales de investigación recolectar información para realizar una medición objetiva y con ello contrastar teorías.

3.2 Alcance de Investigación

La presente investigación presenta un alcance descriptivo ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas sin embargo realiza una comparación de información de una manera descriptiva (Hernandez, Baptista & Fernández, 2010, p. 120). Con ello se explica que este tipo de alcance permite describir y especificar diferentes atributos y características con relación a como se están presentando en el momento, esto permite identificar y medir información para conocer cómo afectan a los individuos las variables estudiadas con relación a la descripción de los niveles de estrés en trabajadores.

3.3 Diseño de Investigación

La presente investigación propone un diseño no experimental transversal, debido a que este tipo de diseños son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente. En estas investigaciones, la variable independiente ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio. Es decir, ha ocurrido un cierto fenómeno, que es tomado como variable independiente (Hernandez, Baptista & Fernández, 2010, p. 234) en ese orden de ideas el fenómeno estudiado es posterior a su ocurrencia lo cual permite establecer los patrones de comportamiento asociado a la variable de estudio. Por otro lado, se precisa como un estudio trasversal, ya que se realizan en un tiempo único y con única aplicación, por lo cual, el presente estudio centra su atención en evaluar los niveles de estrés laboral en trabajadores de FUAA lo que permitirá realizar una descripción sobre posibles sintomatologías que generan vulnerabilidad frente a la ocurrencia del estrés impactando, así como posibles factores de riesgos psicosociales.

3.4 Población

La Fundación Universitaria del Área Andina es una entidad de derecho privado, de utilidad común y sin ánimo de lucro, dotada de Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, sometida a la Constitución Política y leyes de Colombia. En sus más de 34 años de trayectoria académica busca excelencia, perseverancia y mejoramiento de la calidad de vida de sus estudiantes, desarrollando competencias educativas y humanas, para el perfeccionamiento de la convivencia y supervivencia de la sociedad. Para el estudio de la evaluación de los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar, la población total de 27 trabajadores, los cuales corresponden a 23 docentes y 4 administrativos, con ello se conforma el total de la

población universal $N=27$. Esta información fue proporcionada por la directora del programa de psicología Dra. Jesica Gutierrez.

3.5 Muestra y Muestreo

La muestra tomada es de tipo no probabilística por conveniencia, de acuerdo con Hernandez, Baptista & Fernández, (2010) afirma que consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo (p. 189). En ese orden de ideas se establece que la muestra fue tomada de acuerdo con lo designado por La directora del programa de psicología anteriormente mencionada, escogieron de acuerdo con su criterio la conveniencia de los grupos seleccionados (población objetivo) para realizarle la aplicación del instrumento para la recolección de datos.

Por lo cual, teniendo en cuenta lo anterior se realiza una muestra $n=27$ docentes y administrativos del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina. Además es importante mencionar que teniendo en cuenta la importancia y viabilidad de este estudio, se realiza la aplicación de la fórmula estadística para calcular el tamaño de la muestra probabilística, con el objetivo de tener un indicador que permitiese identificar a cuanto equivaldría el número de la muestra de forma que representará una población significativa, sin embargo es importante aclarar que esta fórmula no representa un procedimiento para definir la muestra seleccionada teniendo en cuenta el tipo de muestra escogida para este estudio, simplemente es una medida indicador que permita realizar una aproximación para tener en cuenta una muestra significativa con relación a la población total escogida.

3.6 Técnicas, instrumentos y métodos de recolección de datos

Para la evaluación de los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina se hizo uso del inventario para la evaluación del estrés laboral también conocido como Burnout, fue creado en 1986 por C. Maslach y S. E. Jackson. Este instrumento presenta tres escalas: Cansancio emocional (CE), Despersonalización (D) y Realización personal (RP), además de una escala para medir la distorsión.

Dentro de las dimensiones se explican de la siguiente manera, *cansancio emocional (CE)*: Definido como desgaste, pérdida de la energía, agotamiento y fatiga y puede manifestarse física y psíquicamente, o como una combinación de ambas formas. Engloba también el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o los subordinados, en el caso de los jefes. Abarca 8 Ítem de la prueba: (2), (3), (6),(8), (12), (14), (16), (20). El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 32 puntos.

Despersonalización (D): Pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personas, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones. Abarca 7 Ítem de la prueba (4), (5), (10), (11), (15) (21) (22) El puntaje máximo alcanzable en las respuestas es de 28 puntos.

Realización Personal (RP): Agrupa una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o actividad, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación del contacto y

las relaciones interpersonales en la actividad laboral, incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personas involucradas con el proceso, englobando también el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorable y estimulante (motivación por los resultados p. Ej.) y sus resultantes en productividad, capacidad para enfrentar presiones y soportarlas con Éxito. Abarca 7 Ítem de la prueba (1), (7), (9), (13), (17), (18), (19) El puntaje máximo alcanzado es de 28 puntos.

3.7 Análisis de Datos

El análisis de datos se tiene en cuenta la estadística descriptiva la cual es la representación de los datos estadísticos mediante conceptos de longitud, área, volumen auxiliados por medio de figuras geométricas y sus propiedades, con el apoyo de los sistemas de coordenadas, a través de tablas de distribución de frecuencia que se usan para enfatizar la presentación de datos estadísticos (Hernandez, Baptista & Fernández, 2010).

Ademas se realiza el análisis de datos a través del SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) y de Excel, los cuales contribuyeron a organizar la información en tablas de frecuencia en donde se diferencien las categorías y la información encontrada y así generar la organización de un análisis para la comprensión de la información que se obtuvo de la recolección de datos, ya que para su análisis es importantísimo la organización de la información, con ello se pudo establecer las gráficas de comparación de unas variables con otros, así como realizar la descripción de los resultados de moda y frecuencia de respuesta.

3.8 Procedimiento

Fase I: Se realiza el acercamiento a la directora del programa manifestando la necesidad de la aplicación del instrumento para la recolección de información sobre la evaluación de los

niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo del programa de psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina. Los directores asignan los trabajadores para que realicen la aplicación del instrumento.

Fase II: Se construye el inventario por medio de un formulario virtual, se establece el consentimiento informado y se solicita apoyo a la directora del programa para que realice la distribución del inventario a toda la población escogida de esta manera garantizar el 100% de la cobertura de la población universal.

Fase III: Se realiza la recolección de la información de la población universal total y se procede a realizar el análisis de la información por medio del programa SPSS y Excel donde se organizan las tablas y se tabula la información en barras, tablas y gráficas. En estos ítems se establecen las variables de estudio y se permite a la realización de categorías de análisis en donde se pueda esclarecer los resultados del instrumento de una forma descriptiva y comparativa teniendo en cuenta la caracterización sociodemográfica.

Fase IV: Se realiza la presentación del análisis final y la interpretación a través de las discusiones y las conclusiones en donde se contrastan los resultados de la investigación con los autores y teorías estudiadas durante el marco referencial en ellos se establecen los puntos de fortaleza de la investigación y también las limitaciones de estas que permitan establecer mejoras para futuros estudios que se interesen en evaluar estas mismas variables abordadas en el presente estudio y con ello contribuir y complementar los resultados de esta investigación para fortalecer en gran medida los conocimientos relacionados con la evaluación de los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral.

4. Capítulo IV: Resultados

4.1 Características de la muestra

En la figura 3 se observa la variable sexo en la cual predomina el sexo femenino con un 77% mientras que el sexo masculino representa el 23% de la población total, dato importante para el desarrollo de la presente investigación.

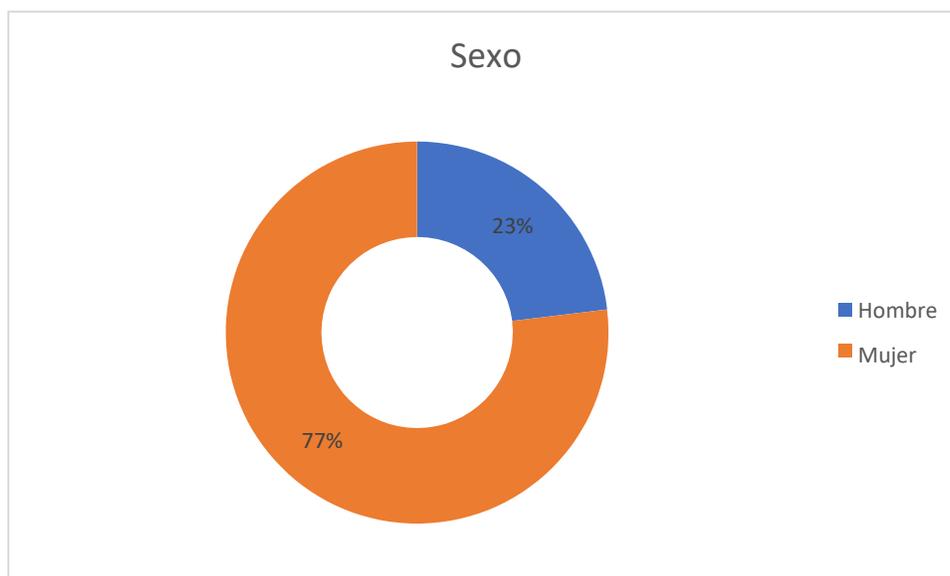


Figura 3. Distribución porcentual por sexo de los participantes de la investigación. n=27.

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4 se observa la distribución porcentual de la población participante en donde es evidente que la caracterización por edad, presenta que la población con mayor participación las edades entre 36 a 49 años con un 46% , los participantes con edades entre 28 a 35 años representan el 46% de la población total y finalmente la población mayor de 50 años representa tan solo el 8% de la población participante lo cual permite evidenciar un dato importante a tener en cuenta como factor de riesgo dentro del desarrollo del estudio.

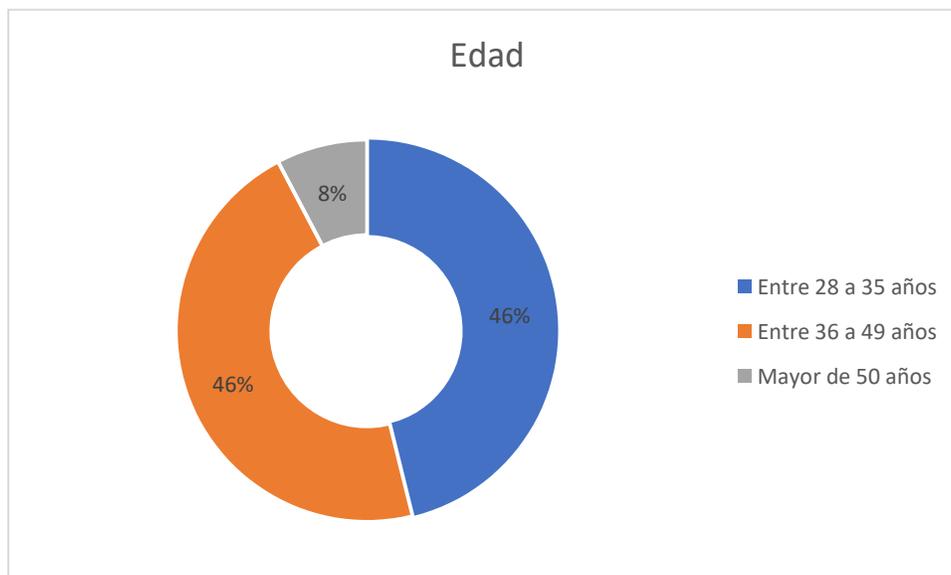


Figura 4. Distribución porcentual por edad de los participantes de la investigación. n=27.

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 5 se observa la distribución por estado civil en donde es evidente que la mayor participación por estado civil la tienen los trabajadores casados con un 50% mientras que los solteros representan un 27% y los separados un 15% de la población total.

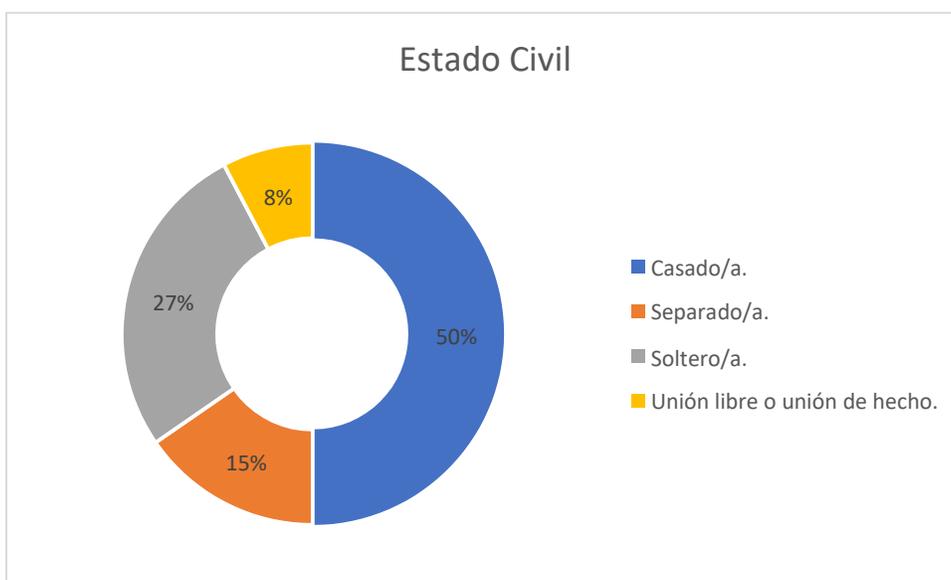


Figura 5. Distribución porcentual por estado civil de los participantes de la investigación.

n=27. Fuente: Elaboración Propia

En la figura 6 se observa la distribución por nivel académico de la población participante en donde es evidente que la mayor participación refiere el 77% nivel educativo de maestría el 12% doctorado y el 11% especialización.

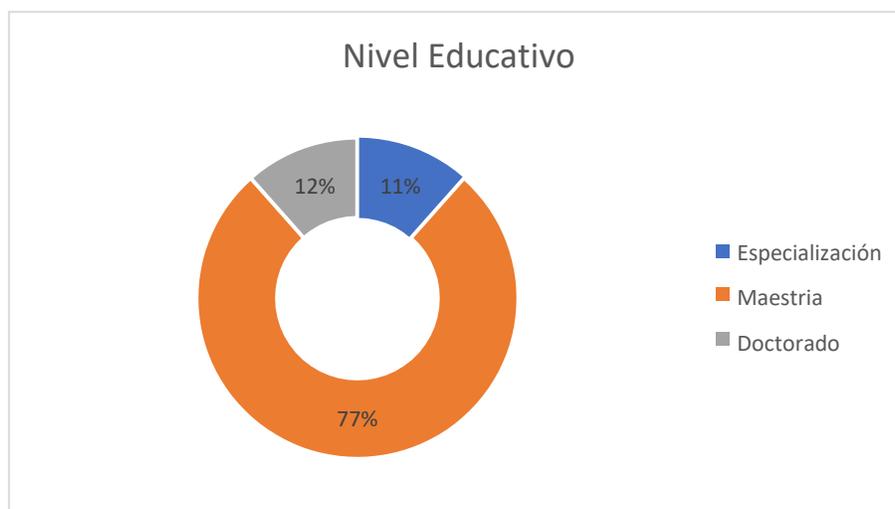


Figura 6. Distribución porcentual por nivel educativo de los participantes de la investigación. n=27. Fuente: Elaboración Propia

En la figura 7 se observa la distribución por nivel académico de la población participante en donde es evidente que el 88% de la población ocupa el cargo de docente y el 12% cargos administrativos.

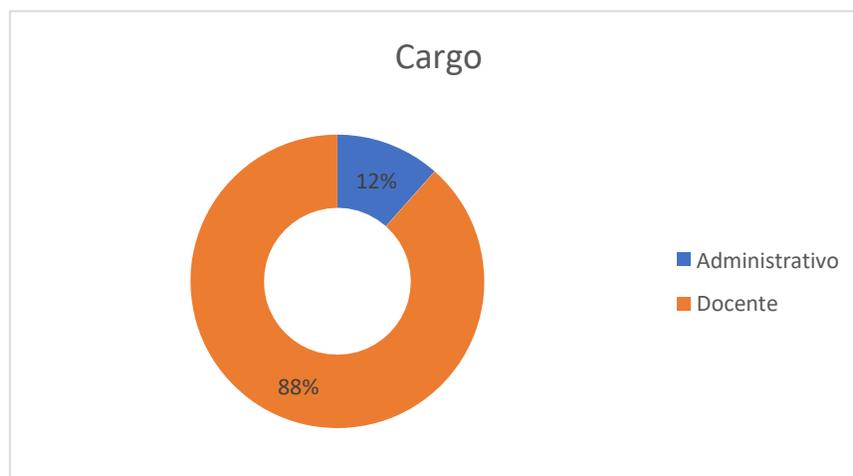


Figura 7. Distribución porcentual por cargo de los participantes de la investigación. n=27.

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 8 se observa la distribución por nivel académico de la población participante en donde es evidente que los trabajadores presentan jornadas laborales entre 9 y 11 horas con un 54% mientras que las 8 horas un 34% lo cual se evidencia un factor de riesgo frente a los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo.

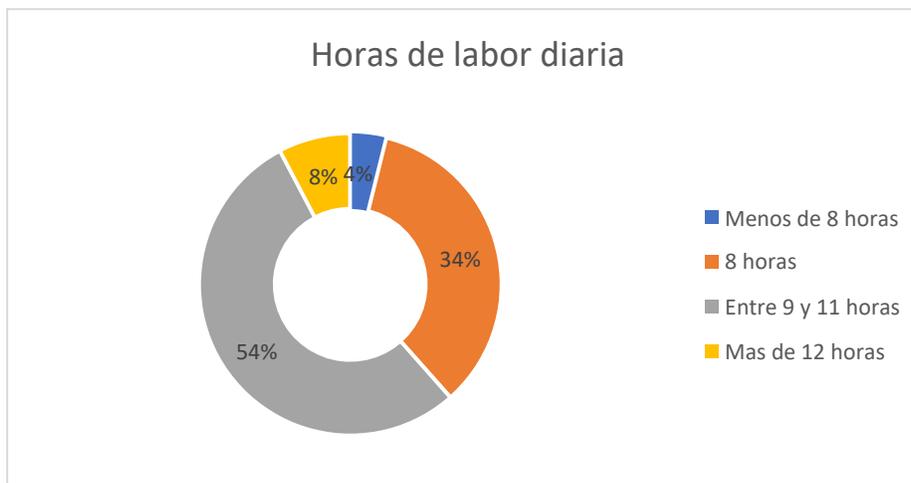


Figura 8. Distribución porcentual por horas de labor diaria de los participantes de la investigación. n=27. Fuente: Elaboración Propia

En la figura 9 es evidente el nivel de confianza de las respuestas dadas por los participantes donde un 58% demuestra la confiabilidad frente a un 42% confiable.

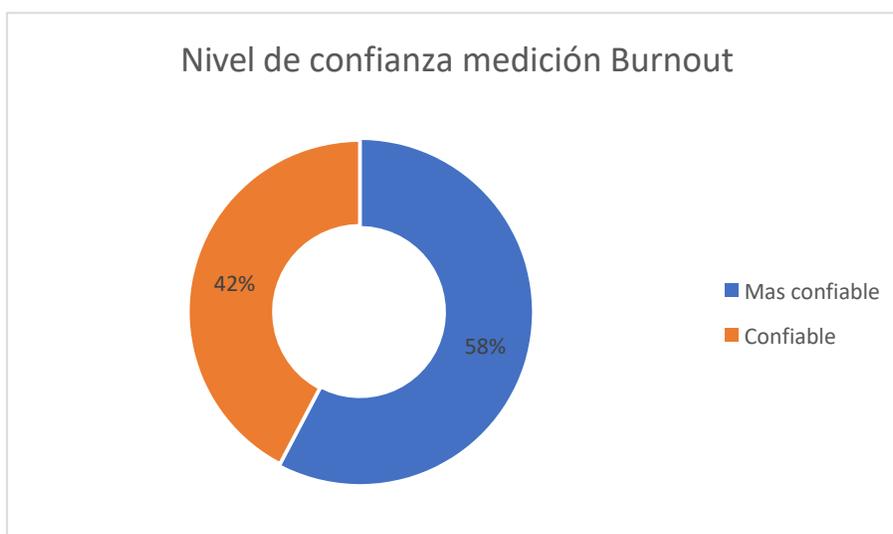


Figura 9. Distribución porcentual por nivel de confianza medición estrés o burnout los participantes de la investigación. n=27. Fuente: Elaboración Propia

4.2 Resultados comparativos

La figura 10 muestra la comparación por sexo de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que las mujeres tienden a experimentar mayor cansancio emocional (11,60) que los hombres. Mientras que los hombres presentan niveles más alto de despersonalización (7,33) con relación a las mujeres. Se resalta que la muestra no alcanza el umbral de burnout obteniendo un resultado de (22,12) total, con relación al umbral definido por el inventario que es (50). Sin embargo, los hombres presentaron niveles más altos de estrés laboral (22,50) con relación a las mujeres (22,0).

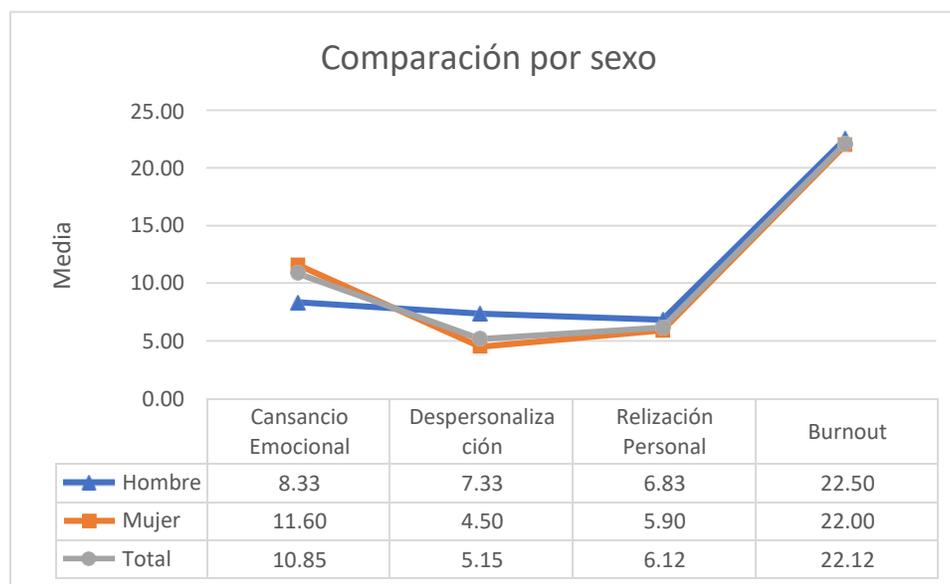


Figura 10. Medias de participantes de sexo femenino (línea naranja) y masculino (línea azul) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

La figura 11 muestra la comparación por edad de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que los trabajadores entre 28 a 35 años presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,33) en comparación con otros rangos de edad, además esta población etaria presenta mayores niveles de

despersonalización en comparación con edades mayores de 50. Sin embargo, es importante resaltar que las personas mayores de 50 años presentan niveles menores de realización personal en comparación con otros grupos etarios. En ese orden de ideas, se podría afirmar que a menor edad se carecen de estrategias de afrontamiento, mientras que las edades avanzadas representan niveles mayores de afrontamiento ante el estrés laboral. Se resalta que la muestra no alcanza el umbral de burnout obteniendo un resultado de (22,12) total, con relación al umbral definido por el inventario que es (50), lo cual permite establecer que las edades con mayores niveles de estrés fueron los de 28 a 35 años (25,00) con relación a otros grupos de edad.

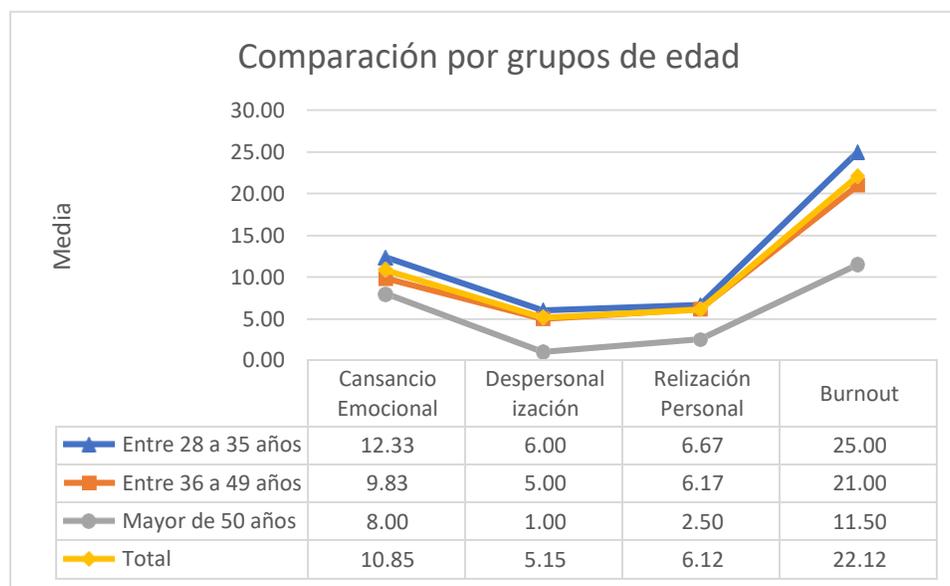


Figura 11. Medias de participantes por edad entre 28 a 35 años (línea azul), entre 36 a 49 años (línea naranja) y mayor de 50 años (línea gris) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

La figura 12 muestra la comparación por estado civil de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que los trabajadores solteros presentan

niveles mayores de cansancio emocional (12,71) seguido de los casados (10,92) con relación a otros estados civiles. En la escala de despersonalización se evidencia que los solteros (6,71) puntúan con relación a otros estados civiles. Por otro lado, es importante resaltar que los trabajadores en unión libre tienen menores niveles de realización personal (3,50) en comparación con otros estados civiles, siendo los separados la población con niveles más alto de realización personal (8,75). Si bien se evidencia que la población total no alcanza el umbral de burnout, sin embargo, es importante resaltar que los solteros presentan niveles de estrés laboral más altos (24,71) con relación a otros estados civiles y los trabajadores en unión libre presentan niveles más bajos de estrés (12,00).

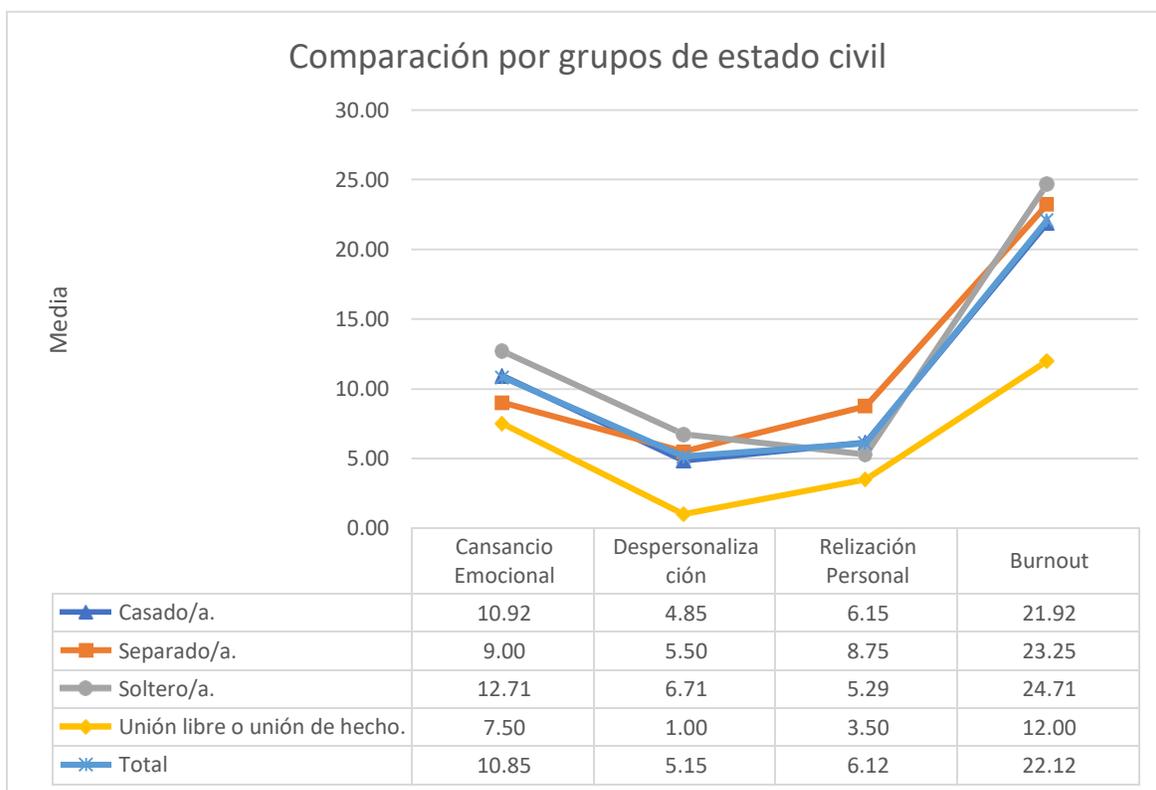


Figura 12. Medias de participantes por estado civil Casado (línea azul), separados (línea naranja) soltero (línea gris) y unión libre (línea amarilla) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

La figura 13 muestra la comparación por nivel educativo de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que los profesionales con especialización presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,33) con relación a otros niveles educativos, los profesionales con doctorado mayores niveles de despersonalización (6,67). Sin embargo, los profesionales de maestría presentan niveles mas bajo de realización personal con relación a otros niveles educativos. En cuanto a los niveles de estrés los profesionales con doctorado presentaron los niveles más altos (24,00) con relación a otros niveles educativos.

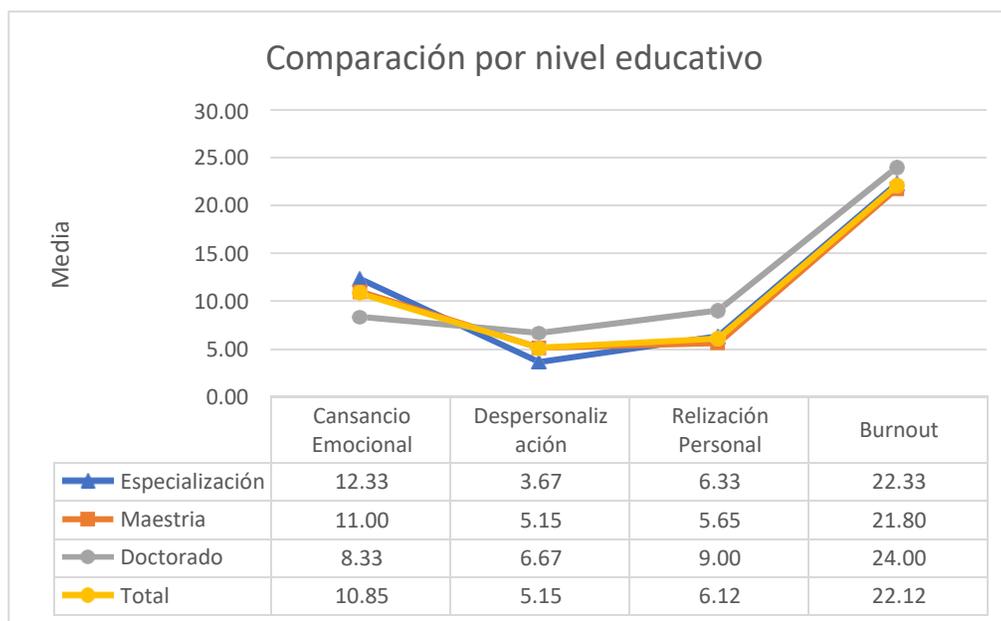


Figura 13. Medias de participantes por nivel educativo Especialización (línea azul), maestría (línea naranja) doctorado (línea gris) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

La figura 14 muestra la comparación por cargo de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que los administrativos presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,00) con relación a los docentes, sin embargo, los docentes presentan menores niveles más alto de despersonalización (5,78). Un dato

interesante es que los administrativos presentan niveles más bajos de realización personal en comparación con los docentes, sin embargo, los docentes presentan niveles más altos de estrés laboral (23m30) en comparación con los administrativos.

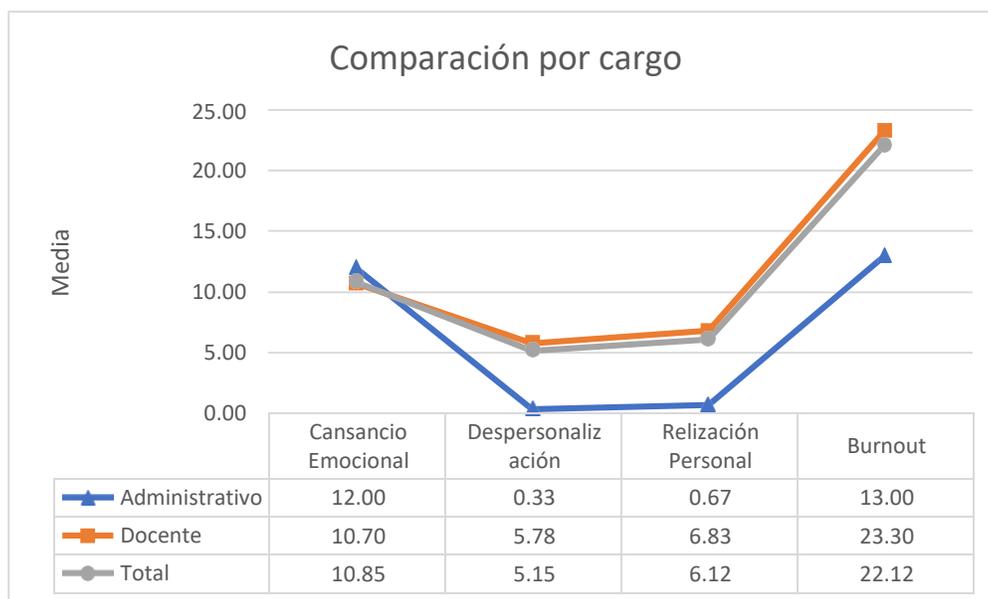


Figura 14. Medias de participantes por cargo Administrativo (línea azul) docentes (línea naranja) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

La figura 15 muestra la comparación por cargo de las dimensiones de la escala para medir el estrés laboral en donde se evidencia que los profesionales que trabajan entre 9 y 11 horas presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,43) y despersonalización (6,29) con relación a otras horas laboradas, sin embargo, aquellos que trabajan más de 12 horas presentaron niveles bajos de realización personal (2,00), lo cual puede asociarse con la cantidad de trabajo que tienen. Finalmente, los profesionales que trabajan entre 9 y 11 horas presentan mayores niveles de estrés laboral (26,93) con relación a aquellos que trabajan horas inferiores.

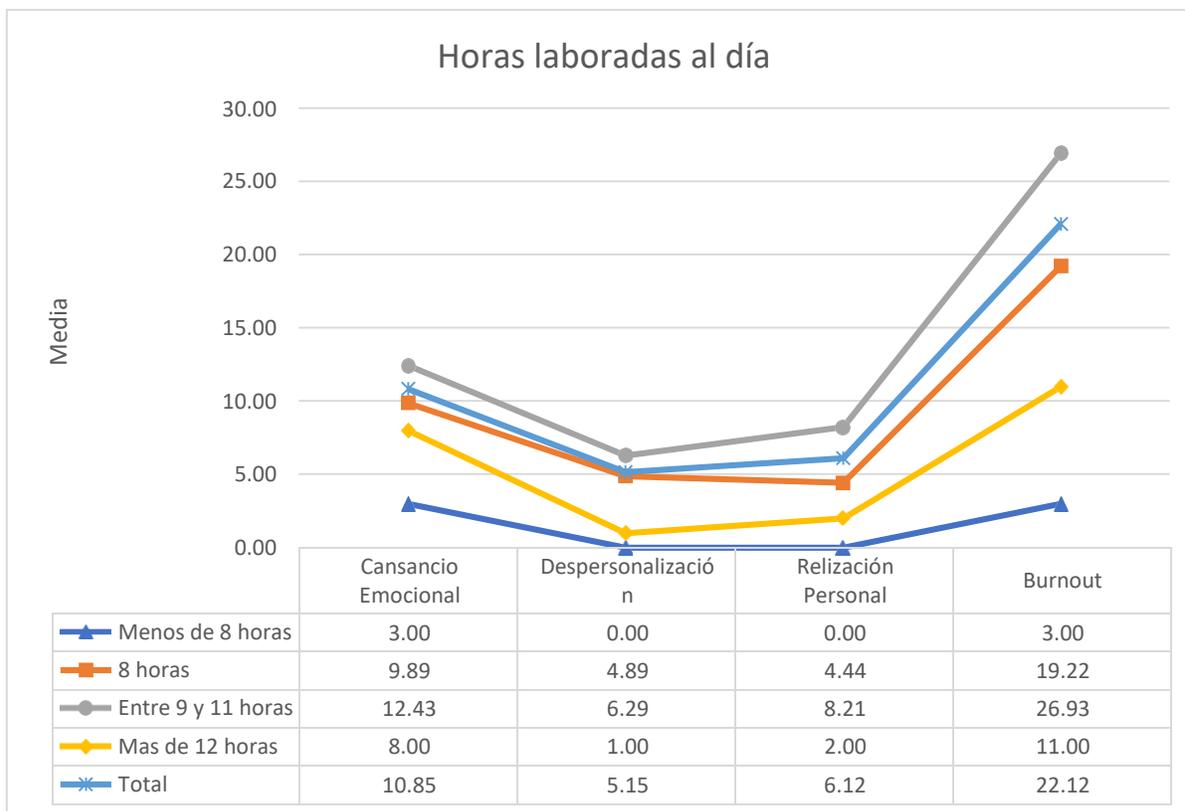


Figura 15. Medias de participantes por horas laboradas menos de 8 horas (línea azul) 8 horas (línea naranja) entre 9 y 11 horas (línea gris) más de 12 horas (línea amarilla) en cada una de las mediciones del Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout". n=27. Fuente: Elaboración Propia.

Discusión y Conclusiones

Dentro de los hallazgos más importantes se evidencia que las mujeres tienden a experimentar mayor cansancio emocional (11,60) que los hombres. Mientras que los hombres presentan niveles más alto de despersonalización (7,33) con relación a las mujeres. Los hombres presentaron niveles más altos de estrés laboral (22,50) con relación a las mujeres (22,0). Lo cual difiere con los resultados del estudio realizado por Rodrigues, Lago, Landim & Mesquita (2020) donde identificaron niveles mínimos de estrés en hombres, 73 (67,0%) y 34 (63,0%) en mujeres. 87 (79,8%) mujeres y 35 (64,8%).

Tacca & Tacca (2019) en su estudio no encontraron diferencias relevantes en cuanto a la edad y sexo. Los docentes universitarios están involucrados en un ámbito laboral donde interactúan con personas y situaciones que pueden causar estrés. Lo cual difiere con los resultados del estudio ya que los trabajadores entre 28 a 35 años presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,33) en comparación con otros rangos de edad las edades con mayores niveles de estrés fueron los de 28 a 35 años (25,00) con relación a otros grupos de edad.

Bustillo, Rojas, Sanchez, Sanchez, Montalvo, & Rojas (2018) en su estudio hallaron que el estado civil predominante con un 46% es soltero con una prevalencia de nivel más alto de riesgo correspondió a un 76% por exceso de carga laboral, por alta exigencia de esfuerzo mental un 75% y está relacionado con el poco control sobre el trabajo en un 57%. Lo cual converge con los resultados de este estudio en donde los trabajadores solteros presentan niveles mayores de cansancio emocional (12,71) seguido de los casados (10,92) con relación a otros estados civiles. Los trabajadores en unión libre tienen menores niveles de realización personal (3,50) en comparación con otros estados civiles, los solteros presentan niveles de estrés laboral más altos (24,71) con relación a otros estados civiles y

los trabajadores en unión libre presentan niveles más bajos de estrés (12,00). Los profesionales con especialización presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,33) con relación a otros niveles educativos

Otro hallazgo importante es que en cuanto a los niveles de estrés los profesionales con doctorado presentaron los niveles más altos (24,00) con relación a otros niveles educativos. Los administrativos presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,00) con relación a los docentes. Los docentes presentan niveles más altos de estrés laboral (23,30) en comparación con los administrativos. Lo cual converge con los resultados de Jimenez, Arrieta & Quintero (2017) en donde refieren que los docentes que experimentan menos síndrome de Burnout tienen mejores calificaciones en la evaluación de desempeño observándose además correlación significativa negativa entre despersonalización y evaluación de desempeño. Estos factores determinantes a padecer estrés están asociados a la existencia de un excesivo desgaste emocional y físico que se verían reflejados en el desempeño que muestre el docente frente a sus alumnos, ocasionando consecuencias inesperadas.

Palacios & Montes de Oca (2017) en su investigación encontraron que los profesores de carrera tuvieron altos niveles de exigencias en su trabajo. De manera semejante a otras investigaciones se observó que quienes realizan su trabajo en condiciones más precarias, tienen mayor probabilidad de presentar estrés en el trabajo y desarrollar. Lo cual converge con los resultados de este estudio ya que los profesionales que trabajan entre 9 y 11 horas presentan mayores niveles de cansancio emocional (12,43) y despersonalización (6,29) con relación a otras horas laboradas. Los profesionales que trabajan entre 9 y 11 horas presentan mayores niveles de estrés laboral (26,93) con relación a aquellos que trabajan horas inferiores.

Recomendaciones

Se realizan algunas recomendaciones para la comunidad psicológica en general, dentro de alguna de ellas se establece la importancia de realizar estudios con muestra representativas y significativas mucho mayor sobre los niveles de estrés laboral en población docente y administrativa vinculadas al sector de educación superior en miras de establecer una mirada macro sobre el panorama de la problemática en la local, regional, así como a nivel nacional. Por otro lado, se precisa importante validar el Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout" en población colombiana, que permita tener resultados con mayor significancia y precisión entendiendo la adaptación a la población trabajadora colombiana y sus necesidades ya que esto contribuirá a que los estudios realizados tengan mayor relevancia e impacte de manera más significativa futuros estudios que se realicen para evaluar estas variables.

Por otro lado, se realizan recomendaciones para la institución de educación superior, la Fundación Universitaria del Área Andina, para que acorde con los resultados de esta investigación centre su atención en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en sus trabajadores específicamente en el estrés que es la variable que compete en este estudio, en miras de generar planes de acción y prevención de posible enfermedades laborales o la aparición de factores de riesgo que pongan en peligro la salud y seguridad de los trabajadores de Areandina.

Finalmente se reconoce la importancia de la identificación de casos específicos relacionados con el estrés laboral en miras de vincular al trabajador a un programa de vigilancia epidemiológica que permita realizar acciones de prevención en miras de reducir estos niveles de estrés y con ello mejorar el bienestar laboral de estos trabajadores, así como establecer las acciones adecuadas para su intervención.

Referencias Bibliográficas

- Alvites H. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 141-159. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>
- Álzate F. & Barragán T. (2020). El estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en trabajadores colombianos: un scoping review [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20006>
- Andrade A, Salamanca B, & Ascanio Y. (2017) Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar [tesis de especialización, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio Institucional FUAA. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/691>
- Arce J, Rubio B, Cuadro V, & Rodriguez B. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56. Epub 01 de junio de 2020. Recuperado en 08 de octubre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lng=es&tlng=es.
- Arias G. (2017). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 325-335. Recuperado en 18 de

octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&tlng=es.

Bresó E, Pedraza-Álvarez, L., & Pérez-Correa, K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259 - 269.

<https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>

Budez R. & Bula E. (2015). Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de barranquilla [tesis de maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla]. Repositorio Institucional UL.

<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/10670>

Botero Á. (2016). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 28(48), 117-132. Retrieved October 18, 2020, from

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452012010&lng=en&tlng=es.

Bustillo M, Rojas J, Sanchez A, Sanchez L, Montalvo A, & Rojas M. (2018) Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de urgencias en Hospital Universitario de Cartagena. *Duazary*.; 12(1): 32-40.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/1960>

Cárdenas R, Méndez H, & González R. (2016). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 93-114. Retrieved October 18, 2020, from

<https://doi.org/10.15446/ai.14.1.93-114>

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000100005&lng=en&tlng=es

Castillo Á, Orozco C, & Alvis E. (2015) Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2) pp. 187-192 Universidad Industrial de Santander Bucaramanga, Colombia Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343839278010>

Chiang V, Riquelme N, & Rivas E. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-

186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández-Sánchez, I. (2018).

Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad*. 9(1), 27-44.

DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>

Fajardo Z, Montejo A, Molano V, Hernández N, & Quintero G. (2015). Correlación entre los Factores de Riesgo Intralaboral y los Niveles Séricos de Cortisol en Docentes Universitarios. *Ciencia & trabajo*, 15(46), 1-6. [https://dx.doi.org/10.4067/S0718-](https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000100002)

[24492013000100002](https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000100002)

García P, González B, Aldrete R, Acosta F, & León C. (2015). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo

Universitario. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 97-102. [https://dx.doi.org/10.4067/S0718-](https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007)

[24492014000200007](https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007)

- García, L. (2017). *Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana seccional Cesar (2016)*. Recuperado de:
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/18247>.
- González R, Carrasquilla B, Latorre de la Rosa G, & Villamil V, (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4)
Recuperado en 18 de octubre de 2020, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400005&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez S. & Vilorio D. (2015) Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*. Barranquilla (Col.) 4(3) pp. 56-89.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Helioterio M, Lopes F, & Araújo T. (2020). Covid-19: Por que a proteção de trabalhadores e trabalhadoras da saúde é prioritária no combate à pandemia?. *Trabalho, Educação e Saúde*, 18(3), e00289121. Epub July 31, 2020.<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00289>
- Jiménez F, Jara G, & Celis, E. (2015). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134. <https://doi.org/10.1590/S1413-85572012000100013>
- Jimenez L. , & Arrieta M. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. *Escenarios* 15(1), pp. 36-46. Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Lemos M, Calle G, Orejuela J, & Román C. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en*

Psicología, 15(1), 61-72. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>

Lozano V. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

López G, Sierra R, & Puerto A. (2017) Barreto, A. G. (2017). *Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá* [tesis de especialización, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional UDFC. <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7417/3/MorenoMu%C3%B1ozMariadelosAngeles2017.pdf>

Moreno (2018) Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3)451- 465 Asociación Española de Psicología Conductual Granada,

Marin S, & Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Mejia C, Chacon J, Enamorado L, Chacón P, & García E. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 19 de octubre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

- Merino P, Carrera H, Arribas B, Vázquez F, Vargas M, & Fikri B. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*, 34(11), e00189217. Epub November 23, 2018.<https://doi.org/10.1590/0102-311x00189217>
- Orcasita A, & Ovalle Y. (2019). Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. *Biociencias*, 14(1), 99-124.
<https://doi.org/10.18041/2390-0512/biociencias.1.5334>
- Osorio, J. & Cárdenas N. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Ozamiz E, Dosil S, Picaza G, & Idoiaga M. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), e00054020. Epub April 30, 2020.<https://doi.org/10.1590/0102-311x00054020>
- Palacios a, & Montes de Oca, A. (2017). Condiciones de Trabajo y Estrés en Académicos Universitarios. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 49-53. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049>
- Rodrigues L, Lago E, Landim A, & Mesquita G. (2020). Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza. *Enfermería Global*, 19(57), 209-242. Epub 16 de marzo de 2020.<https://dx.doi.org/eglobal.19.1.383201>
- Saldarriaga M, López S, & Domínguez R. (2015) *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia*. [tesis de pregrado de la Universidad Ces] CES. Disponible en http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronologia_Normatividad.pdf

Sarsosa P, & Charria O. (2018) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud.* 2018;20(1):44-52. DOI:

<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

Seijas S. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista De Salud Pública*, 21(1), 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>

Tacca H, & Tacca A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323- 353. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Urzúa A, Vera V, Caqueo U, & Polanco C. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>

Villalobos, G. (2014). Vigilancia epidemiológica de los factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Rev. Ciencia y Trabajo*, 6 (14) ,197-201. Recuperado de http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf

Anexos

Consentimiento informado

A continuación, se describen las condiciones de participación en la investigación:

8. La participación es libre y voluntaria. Luego de iniciada la investigación, Ud. puede decidir retirarse y disentir cuando lo desee.
9. Sus datos y resultados individuales serán usados únicamente con fines académicos, descartando cualquier uso económico, laboral o cualquier otro. En caso de tener dudas o reclamos al respecto, podrá comunicarse con el investigador y también podrá adelantar el debido proceso por medio de la Fundación Universitaria del Área Andina, así como por el Colegio Colombiano de Psicólogos COLPSIC, según lo establece la Ley 1090 de 2006 para la profesión de psicología.
10. Los datos y resultados individuales serán usados de manera confidencial, según lo exige el artículo 2 numeral 5 de la Ley 1090 de 2006 al rol del psicólogo. La única excepción a esta condición sucede si alguna autoridad judicial competente (por ejemplo, fiscalía) solicita a los investigadores el acceso a la información, o si hay inminencia de riesgo al bienestar físico o mental del participante.
11. Los investigadores tienen el derecho de realizar publicación en medios de comunicación académicos como revistas, seminarios, foros, etc., de los resultados obtenidos en la investigación.
12. Los investigadores pueden cancelar o terminar unilateralmente la toma de datos o intervención, previa información a usted.
13. No habrá costo alguno para usted por las evaluaciones relacionados con este estudio. Usted no recibirá pago por participar en este estudio.
14. A usted se le informará cualquier información nueva conocida durante el estudio que le pueda hacer cambiar de parecer en cuanto a permanecer en el estudio. Al final del estudio, a usted se le informará cuando los resultados estén disponibles, y cómo conocer sobre éstos, de manera generalizada.

Yo, firmante, manifiesto que he sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este proyecto de grado y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

Manifiesto que he sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout"

*Obligatorio

Caracterización

Agradecemos diligenciar sus datos personales

Sexo *

 ▼

Edad *

 ▼

Estado civil *

 ▼

Nivel de estudio *

 ▼