

**RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN  
-RAI-  
DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES EN CONTEXTOS  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA APLICADO A LA COMISARIA DE  
FAMILIA DE CAJICA**

*NAVA, Catherine\*\**

**PALABRAS CLAVE**

Estrés Laboral; Síndrome de burnout.

**DESCRIPCIÓN**

La presente investigación se enfoca en estudiar la posible existencia de estrés laboral en trabajadores que se encuentran en contextos de atención a víctimas de violencia, en este caso, en los funcionarios de las Comisarias de Familia, ya que los estudios aportados en este trabajo de investigación, demuestran a través de sus estadísticas el número de casos presentados por estrés laboral, así como también, las causas, consecuencias tanto físicas como psicológicas y posibles factores desencadenantes de estrés a los que se ven expuestos los trabajadores.

La investigación será de tipo transversal no experimental cuantitativo, se seleccionó una muestra de 14 trabajadores de la comisaria de familia de Cajicá, se les aplicó una encuesta de: La encuesta fue construida con base a los antecedentes investigativos, en los cuales señalan las personas con presencia de estrés laboral, tiene una escala de respuesta tipo Likert con 5 posibles respuestas, con 34 preguntas.

**FUENTES**

Se consultaron 10 marcos de referencia, de los cuales 5 son estudios a nivel nacional y 5 a nivel internacional en los cuales su tema principal es el estrés o el síndrome de burnout

**CONTENIDO**

El estrés laboral ocurre, como su nombre lo indica en el contexto del trabajo, en el que se puede identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresores. Sus afectaciones o consecuencias no se limitan al área profesional, trascienden a la vida personal y familiar del individuo (Durán, 2010).

El acoso moral y la violencia en trabajo (mobbing o acoso psicológico) incrementa, también es frecuente que se presente casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por el agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral). También se puede ver evidenciado en diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, comida, internet, cigarrillo, etc.).

Los instrumentos de guía, para la construcción del instrumento fueron el TEST DE ESTRÉS LABORAL adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, el cual permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés a nivel físico y CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY, un instrumento que contiene una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana

al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. En este sentido, se decidió crear el siguiente instrumento de diagnóstico de estrés laboral, teniendo en cuenta tres categorías en función de la literatura encontrada, los instrumentos guía, y la sintomatología que produce el estrés laboral en diferentes áreas del ser humano: síntomas emocionales, síntomas físicos y fisiológicos y cognitivo-conductuales.

## **METODOLOGÍA**

La investigación será de tipo transversal no experimental. El estudio no experimental hace referencia a un estudio que se realiza sin manipular las variables implicadas. Lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal como se presentan en un contexto, para su posterior análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Para el presente proyecto se utilizará el estudio cuantitativo. La investigación cuantitativa se enfoca en establecer hipótesis, desarrollar un plan para probarla (diseño), se miden las variables en un determinado contexto y se analizan las mediciones obtenidas (con métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto a las hipótesis y resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El universo para esta investigación es el municipio de Cajicá, en el cual cuenta con 2 comisarías de familia y un total de personal de 32 personas.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se tomará como muestra a los funcionarios de la Comisaria I de Cajicá. Entre los funcionarios se encuentran profesionales en psicología, abogados y trabajadores sociales, etc.

Se sacará una muestra no probabilística ya que la estudiante determino la comisaria a la cual aplicaría el instrumento y selecciono a los 14 funcionarios de la comisaria I que serían objeto de estudio.

## **CONCLUSIONES**

Como resultado de la aplicación de la encuesta se pudo determinar que los trabajadores de la comisara de Familia de Cajicá, presentan un nivel moderado de estrés, por lo cual, según algunos profesionales de psicología, tener ese grado de estrés no es negativo, ya que, para el desarrollo adecuado y buena productividad diaria, es necesario tener cierto grado de estrés, aunque algunos de los trabajadores si arrojaron altos niveles de estrés, por ello es necesario que se haga una evaluación por puesto de trabajo y más individual, para determinar si en ciertas personas o ciertas actividades conllevan a tener un grado ato de estrés laboral.

## **ANEXOS**

La investigación incluye 3 anexos: el primero, la encuesta de estrés laboral; el segundo, el método de medición y valoración de estrés laboral y el tercero, página de sesión de derecho

**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES EN CONTEXTOS  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA APLICADO A LA COMISARIA DE  
FAMILIA DE CAJICÁ**

**NAVA CATHERINE**

**AUTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C, DICIEMBRE DEL 2019**

**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES EN CONTEXTOS  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA APLICADO A LA COMISARIA DE  
FAMILIA DE CAJICÁ**

**GONZÁLEZ EDGAR  
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C, DICIEMBRE DEL 2019**

## Contenido

Introducción.....	6
Planteamiento del problema.....	7
Justificación .....	9
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos .....	10
MARCO REFERENCIAL.....	10
<b>Antecedentes Investigativos</b> .....	10
<b>Marco legal</b> .....	18
Marco Conceptual.....	20
<b>Marco teórico:</b> .....	20
Construcción del instrumento de diagnóstico de estrés laboral .....	27
Hipótesis.....	28
Hipótesis de nulidad.....	28
Hipótesis alterna .....	29
MARCO METODOLOGICO.....	29
<b>Tipo de estudio:</b> .....	29
<b>Método:</b> .....	30
<b>Fases del Estudio:</b> .....	30
Participantes.....	32
RESULTADOS .....	34
<b>Análisis de datos y obtención de resultados.</b> .....	34
CONCLUSIONES.....	39
DISCUSIÓN.....	39
ANEXOS .....	44

## **Introducción**

En trabajo está basado en la comisaría de familia de Cajicá en la cual trabajan en la atención de víctimas de violencia, entidad normalmente de carácter administrativo cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de cada uno de los miembros de la familia que hayan sido víctimas de violencia intrafamiliar. La comisaria cuenta con cuatro niveles de atención: nivel 1, conformado por profesionales en psicología, el cual se encarga de realizar el filtro de los casos según corresponda, realizar la solicitud del servicio en cuanto a las medidas de protección emitidas por casos de violencia intrafamiliar, expedición de citas para conciliación en cuanto a custodia, alimentos y visitas de niños, niñas y adolescentes, así como también, alimentos para estudiantes mayores de 18 años, alimentos de bebé por nacer, alimentos para adulto mayor, y por último, se realiza un proceso de orientación según la necesidad y requerimiento del usuario.

Nivel 2, está compuesto por profesionales, que cumplen con la función de apoyo jurídico, en este caso una abogada, y se encuentra una psicóloga, quien recibe solicitudes de conciliaciones generales, conflicto familiar, verificación de derechos, aplicación de instrumento de riesgo de violencia, noticias criminales e intervención en crisis. Nivel 3, allí se llevan a cabo las audiencias que fueron programadas posteriormente, estas son practicadas por dos profesionales, trabajadora social que además de efectuar las conciliaciones, también realiza visitas domiciliarias, y psicología, que se encarga de realizar entrevistas a los niños, niñas y adolescentes que lo requieran. Nivel 4, conformado por un trabajador social y un apoyo jurídico,

quienes se encargan de realizar seguimiento a los casos recibidos por la comisaría, por último, se encuentran los comisarios, quién tiene como función fallar a las medidas de protección generadas. Adicional es importante tener en cuenta la duración de la atención en cada una de las comisarías, hay comisarías que tienen horarios de oficina, mientras que existen otras en la cual manejan turnos.

### **Planteamiento del problema**

El estrés laboral es definido como una tensión provocada por situaciones agobiantes que ocasionan diferentes reacciones psicósomáticas o graves trastornos psicológicos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OTI) citado por posada (2011), el estrés laboral es uno de los principales problemas que se presentan a nivel mundial, aproximadamente el 35% de los trabajadores padecen de estrés, así mismo se indica que entre el 50% y el 60% de las bajas laborales están relacionadas con ello.

El estrés laboral fue considerado como la “enfermedad del siglo XX”, fenómeno que actualmente en el siglo XXI sigue vigente, por tal motivo se cataloga como enfermedad laboral en la legislación colombiana (Osorio y Cárdenas, 2017). Ahora bien, se ha demostrado que la fatiga laboral es uno de los fenómenos más comunes reportados por los trabajadores a causa de grandes exigencias por parte de las diferentes empresas existentes. La carga física y mental que esto produce supera la capacidad de respuesta del individuo, lo que se convierte en un alto riesgo para la salud. Según los estudios realizados, se estima que 1 de cada 5 empleados padece de fatiga y estrés; aspectos que afectan de manera importante tanto la efectividad como el

rendimiento de las empresas. Por otro lado, las estadísticas arrojadas por La Organización Internacional del Trabajo, informa que anualmente se presentan cerca de 160 millones de enfermedades laborales no mortales. En Colombia los principales problemas presentados están relacionados con desordenes musculo esqueléticos, mientras que la fatiga relacionada con el ámbito laboral tiene una prevalencia variable reportada entre 10% y el 40%, cifras de importancia que generan evidentemente una alerta sobre la necesidad de adoptar mejoras en la calidad de vida laboral (RCN radio, 2017).

El Estudio Nacional de la Salud Mental en Colombia indica que aproximadamente el 40% de la poblacional colombiana activa laboralmente, en edades que se encuentran entre los 18 y los 60 años, han presentado o sufrido un trastorno psiquiátrico asociado al estrés (Trastornos como la ansiedad lideran la lista con un 19,5%, en seguida están los trastornos del estado del ánimo con un 13, 3%), situación que afecta notablemente el bienestar físico y mental de los trabajadores, así como también, afecta la productividad de la compañía o empresa donde laboran (RCN radio, 2017).

De acuerdo a los diferentes estudios planteados, se hace evidente la necesidad existente en las compañías, de establecer procesos y proyectar estrategias para prevenir la aparición de estrés laboral, así como también, dar un manejo adecuado al mismo, además de la información y estadísticas adquiridas en las revistas, libros y artículos, también se evidencia de manera directa una posible presencia de estrés laboral, hecho que genera la necesidad de investigar y estudiar acerca del tema; con el fin de dar soluciones y trabajar principalmente en la prevención,



mitigación y manejo de este. Por tal motivo, se generan preguntas como: ¿El estrés laboral es una enfermedad que se encuentra presente en los funcionarios de la comisaria de familia de Cajicá?

## **Justificación**

La presente investigación se enfoca en estudiar la posible existencia de estrés laboral en trabajadores que se encuentran en contextos de atención a víctimas de violencia, en este caso, en los funcionarios de las Comisarias de Familia, ya que los estudios aportados en este trabajo de investigación, demuestran a través de sus estadísticas el número de casos presentados por estrés laboral, así como también, las causas, consecuencias tanto físicas como psicológicas y posibles factores desencadenantes de estrés a los que se ven expuestos los trabajadores de las compañías, así mismo, se evidencian las falencias con las que cuentan los lugares de trabajo en cuanto al cuidado y bienestar laboral de su personal; se expone la importancia y relevancia del tema, puesto que los datos arrojados demuestran que el estrés laboral es un tema que no es tratado recientemente, por el contrario, es una situación estudiada hace ya varios años, que demuestra paulatinamente un incremento en la presencia de síntomas de estrés en los trabajadores.

Dicho lo anterior, la presente investigación surge a partir de la necesidad identificada y conocer cómo influye en el bienestar físico y mental de los funcionarios de dicha entidad. De esta manera, al estudiar y analizar dichas particularidades, se propone plantear estrategias a nivel general, para prevenir y mitigar la aparición y sostenimiento de enfermedades como el estrés laboral, esto con el objetivo de reducir y controlar los efectos de los factores psicosociales a los

que se ven expuestos constantemente los funcionarios y trabajadores, no sólo de entidades como las comisarías, sino también de las diferentes empresas del país.

### **Objetivo General**

Identificar la presencia de estrés laboral en trabajadores de la comisaría de familia de Cajicá que se encuentran en contextos de atención a víctimas de violencia.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la presencia de estrés en los trabajadores de la comisaría de familia de Cajicá
- Evaluar los factores que podrían causar estrés laboral en los trabajadores en contextos de atención de víctimas de violencia

## **MARCO REFERENCIAL**

### **Antecedentes Investigativos**

Título: Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención.

Institución: Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. España.

Autor: Raquel Rodríguez Carvajal, Sara de Rivas Hermosilla.

Fecha: 2011

Resumen: El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas. Se ha realizado por ello una revisión de la literatura para ofrecer una visión global y actualizada de ambos procesos. Se muestran los principales modelos y las variables de estudio vigentes, así como las principales líneas más actuales de intervención que se vienen desarrollando hasta la fecha (Rodríguez y Rivas, 2011).

Título: Bienestar psicológico, el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral

Institución: Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica Autor: María Martha Durán.

Fecha: Enero – Junio, 2010.

Resumen: El entorno cambiante en que nos desenvolvemos actualmente se ha traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Esta situación genera altos niveles de presión, que se convierte en parte de la cotidianidad laboral lo que propicia la aparición de enfermedades profesionales: estrés, Síndrome de Burnout, adicción al trabajo, entre otras, en las que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante. Aquí se discutirá respecto a la calidad de vida y el estrés laborales, señalando implicaciones

personales y organizacionales, así como estrategias de prevención y afrontamiento en ambos niveles (Durán, 2010).

Título: Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas

Institución: Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

Autor: Norma González González

Fecha: Septiembre – Diciembre, 2012.

Resumen: El presente documento remite a un tema de cada vez mayor actualidad, tanto si la referencia es a México como si se aborda el ámbito internacional: el "estrés laboral", entendido como ese proceso de desgaste mental y cognitivo que, invariablemente, hoy en día parece ser un acompañante intrínseco a la jornada laboral (y más allá de ella abarcando las diferentes esferas de la vida cotidiana). Éste debe ser planteado y analizado bajo una óptica diferente al énfasis puesto en torno a la preocupación por la medición, la caracterización, la evaluación, el desarrollo de modelos para el control del estrés laboral, entre lo más destacado; pero con un profundo descuido respecto a la base de su discusión, construcción y definición histórica-social, vertiente en torno a la cual se desarrolla el presente ensayo, en el que además de las pistas de análisis e investigación expuestas, se lleva a cabo un trabajo de aproximación e interpretación histórico social, del que se destacan las narrativas de médicos del primer nivel de atención, adscritos a la Secretaría de Salud (SSA) (González, 2012).

Título: Situación actual y perspectiva de futuro e el estudio del estrés laboral: La Psicología de la salud Ocupacional.

Institución: Universidad de Valencia España

Autor: Pedro R. Gil-Mont

Fecha: Septiembre - diciembre 2010

Resumen: En los últimos 30 años han ocurrido una serie de cambios que han influido sobre los procesos laborales y sobre el diseño del trabajo. Estos cambios de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan de manera negativa a la salud de los trabajadores y a su calidad de vida laboral, pues incrementan sus niveles de estrés. El objetivo del estudio es presentar los retos y oportunidades que esos cambios ofrecen a los psicólogos. El estudio se estructura en cuatro puntos en los que: (1) se presentan algunas de las consecuencias que el estrés laboral tiene para los individuos y las organizaciones, (2) se revisan algunos modelos desde los que se ha estudiado el estrés laboral en los últimos años considerando el ajuste persona-puesto, (3) se describen los objetivos y contenidos de la Psicología de la Salud Ocupacional, dedicando un punto a los principales grupos de investigación españoles que han contribuido al avance de esta disciplina, y (4) se ofrecen algunas consideraciones sobre las perspectivas de futuro que pueden beneficiar el bienestar de los trabajadores, la eficacia organizacional, y que suponen oportunidades laborales para los psicólogos. (Gil-Mont, 2010)

Título: Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo

Institución: Universidad Nacional Autónoma de México,

Autor: Juana Patlan Perez

Fecha: noviembre de 2013

Resumen: El síndrome de burnout se presenta con frecuencia en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes. El artículo tiene como objetivo determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Los resultados indican un efecto positivo significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral. (Patlan, 2013)

Título: El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina.

Institución: Universidad CES, Medellín

Autor: Laura López, Alejandra Solano, Andrea Arias, Sara Aguirre, Carolina Osorio, Elsa María Vásquez.

Fecha: junio 02 del 2012.

Resumen: El estrés ocupacional, enfermedad que, aunque subdiagnosticada, afecta a un sinnúmero de trabajadores, siendo la base para diferentes enfermedades orgánicas. El estrés, a pesar de ser una respuesta fisiológica normal a ciertas situaciones, puede llegar a ser patológico si las reacciones son inadecuadas, afectando de manera física, emocional, social o psíquica al

individuo que lo experimenta. En el área de la salud, en especial entre médicos, se presentan circunstancias de mayor responsabilidad, largas jornadas de trabajo y exigencia constante, que pueden generar incluso, trastornos orgánicos como psiquiátricos. En el artículo además de hacer una descripción de los problemas psíquicos más comunes en el gremio médico, se establecen medidas preventivas para este fenómeno en el lugar del trabajo, considerando que se requieren más estudios descriptivos sobre el tema especialmente en Colombia (López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez, 2012).

Título: Síndrome de burnout y su posible desarrollo en las practicantes de trabajo social de las comisarías de familia de Chiquinquirá, Canapote y Country, Cartagena 2017

Institución: Universidad de Cartagena facultad de ciencias sociales y educación

Autor: Adriana Marcela Peñate mejía, Angy Loraine Velandia Mendoza

Fecha: 2017

Resumen: Se realiza una investigación con el propósito de analizar los riesgos de la aparición del Síndrome de Burnout en las estudiantes en práctica de Trabajo Social de las Comisarías de Familia de Chiquinquirá, Canapote y Country, con el fin de diseñar estrategias preventivas orientadas a garantizar un proceso académico óptimo, se hacen técnicas e instrumentos con el fin de recolectar información para su análisis, y se pudo observar qué aspectos como, las problemáticas sociales atendidas en las Comisarías de Familia y el entorno laboral al interior influyen en la aparición o desarrollo del Síndrome de Burnout en las practicantes de Trabajo Social. (Pañate y Velandia, 2017)

Título: Burnout: “Síndrome De Quemarse En El Trabajo (Sqt)”

Institución: Universidad De San Buenaventura, Medellín, Colombia

Autor: Japcy Margarita Quiceno\* Y Stefano Vinaccia Alp

Fecha: noviembre de 2007

Resumen: El objetivo de la siguiente revisión de la literatura es presentar una aproximación sobre el concepto de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) remontándose en primera instancia a las teorías del estrés y las estrategias de afrontamiento hasta llegar al concepto del estrés laboral que da curso al surgimiento del Burnout como “proceso”. Por consiguiente, se menciona las dimensiones que lo componen, como de la sintomatología física, emocional y conductual que se manifiesta en quienes padecen de este síndrome y las características organizacionales que pueden propiciarlo. Por último, se menciona algunos estudios sobre burnout en Colombia y los procesos de intervención respectivos. Palabras clave: Burnout, estrés, afrontamiento al estrés, estrés laboral, modelos de burnout, Maslach Burnout Inventory (MBI).

Título: La Psicología De La Salud En Colombia

Institución: Universidad Nacional De Colombia

Autor: Luis Flórez-Alarcón

Fecha: junio De 2006

Resumen: Se hace un análisis histórico acerca de la evolución de la psicología de la salud en Colombia, tomando como punto de partida algunas investigaciones realizadas en el campo de la medicina conductual en la década de los años 70 y finalizando con la descripción de 25 grupos



de investigación que existen actualmente en las diversas universidades del país, los cuales realizan actividades de investigación en psicología y salud. Se subraya que el desarrollo de este campo de investigación y práctica en psicología ha estado más ligado al mundo académico que al de la salud pública. Un criterio de análisis es el área de práctica en psicología de la salud, diferenciando entre psicología clínica de la salud y psicología social de la salud. En el primero se resalta el interés en temas relacionados principalmente con evaluación e intervención en situaciones de enfermedad crónica; en el segundo se resalta el interés en los temas de prevención de las enfermedades y de promoción de la salud. Se hace específicamente una descripción de las temáticas particulares en las que hay interés actual de colaboración entre los diferentes grupos, y de las necesidades prioritarias que sus integrantes proponen para avanzar en esta línea de trabajo actualmente (Flórez-Alarcón, 2006)

Título: Factores Psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo

Institución: Psicología desde el Caribe, Vol. 31 No. 2

Autor: Germán F. Vieco Gómez y Raimundo Abello Llanos

Fecha: Mayo – agosto 2014

Resumen: Se revisó la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que sobre la salud de las personas tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Para ello se analizaron 92 artículos originales publicados en revistas de alto impacto. Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, musculoesquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y

alteraciones psiquiátricas menores. Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el dcs (demanda / control- soporte social), de R. Karasek, y el der (desbalance esfuerzo / recompensa), de Johannes Siegrist. (Vieco y Abello, 2014)

### **Marco legal**

Para el desarrollo de la presente investigación, se tendrá en cuenta la siguiente normatividad y legislación, en relación con el área y disciplina profesional, la psicología.

La Ley 1090 de 2006 que reglamenta la función y la profesión de los psicólogos en Colombia, haciendo especial énfasis en el Capítulo I, en los artículos 2, 13 al 25 y el Capítulo VII que trata la investigación científica y sus artículos 49, 50, 51, 52 y 55.

Por otra parte, se deben tener en cuenta los diferentes criterios de confidencialidad presentes en el ejercicio, por lo cual, la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo. En este sentido, la presente investigación se rige bajo este principio ocultando el nombre de la persona y revelando sólo la Información que el participante acepte.

Por otro lado, se tendrá en cuenta la Resolución N° 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia que establece las normas científicas, éticas, técnicas y administrativas para la investigación en Salud y en seres humanos. Se tendrán especialmente en cuenta los artículos 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15 y 16 de dicha resolución. Los artículos mencionados establecen los aspectos

éticos de la investigación con seres humanos, que competen al presente trabajo como ejes fundamentales de éste. La dignidad y la protección de los derechos y del bienestar de la persona es uno de los criterios primordiales de la investigación a realizar, así como los demás criterios establecidos por el Ministerio de Salud, como la fundamentación científica que justifique el presente trabajo, el deber de velar por la seguridad de los participantes y la construcción del consentimiento informado, entre otros

La Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (resolución número 002646 de 2008)

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

La resolución 2404 de 2019, adopta la batería psicosocial como el instrumento para la evaluación de factores de riesgo, efectos en la población

Ley 1616 de 2013 en su artículo 9º, dispone la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral estableciendo que las ARL incluyan dentro de las actividades de promoción y prevención la salud mental y prevención de trastorno mental, y todas las empresas deberán incluir dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el

trabajo el monitoreo frecuente del riesgo psicosocial para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de todos los trabajadores.

## **Marco Conceptual**

### **Marco teórico:**

Para poder comprender el estrés, es importante conocer y estudiar la biología y el desarrollo en sus diversos niveles de complejidad: Social, individual y celular, es por eso por lo que, se habla en un sentido estricto de los mecanismos de adaptación evolutiva de todos los organismos vivos. Las nociones de estrés, equilibrio y homeostasis han estado presentes en los conceptos de enfermedad y salud desde más de 2000 años, en donde Empédocles expresa que uno de los principales problemas de los organismos vivos consistía en cualidades y elementos que van en oposición entre los unos y los otros, a lo que se concluye que se necesita una armonía para la sobrevivencia. Años más adelante, Hipócrates se refiere a la salud como un balance armónico entre las cualidades y los elementos presentes en la vida, y a la enfermedad como una falta de esa armonía sistemática entre dichos elementos (Elena, 2002).

Tras la conceptualización de diferentes autores como Thomas Sudeham, Claude Bernard, quienes hablan de la armonía como un equilibrio dinámico fisiológico interno; sugiriendo la idea que la enfermedad es producida como una respuesta adaptativa individual que puede llegar a producir cambios patológicos, por otro lado, Walter Cannon describe el proceso

homeostático como un proceso fisiológico coordinado respectivamente, que permite el funcionamiento de un organismo en sí. El término de estrés aparece desde el siglo XIV acuñando expresiones como dureza, tensión o adversidad a dicha palabra, más adelante a finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX, es utilizado en el campo de la física para referirse a la fuerza que es generada en el interior de un cuerpo como consecuencia de la aplicación de una fuerza externa que tiende a deformarlo o distorsionarlo, a esto en su momento le llamaron “strain”. A finales del mismo siglo, áreas como la medicina definen dichos términos como pérdida de salud (Elena, 2002).

El estrés es un tema que se ha tratado desde 1926, cuando un joven austriaco de 20 años, estudiante de medicina, llamado Hans Selye, se percató que todas las personas enfermas a las que estudiaba presentaban síntomas comunes y generales independientemente de la enfermedad que en ese momento padecieran. Pérdida de apetito, cansancio extremo, pérdida de peso, fatiga, falta de energía y motivación (astenia), fueron conjunto de síntomas a los cuales Selye denominó como “Síndrome de estar enfermo”, más adelante, se realizan diferentes experimentos con ratas de laboratorio que llevaron a comprobar la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica), adrenalina y noradrenalina, produciendo ciertas alteraciones orgánicas a las que se denominó “estrés biológico” (Perspectivas, 2007).

Hans Selye, tras pasar tiempo de haber realizado dicho experimento, descubrió que no sólo los agentes físicos nocivos son los causantes del estrés, sino también aquellas demandas sociales a las que las personas se ven expuestas, gracias a esto, el estrés tuvo mayor relevancia y

empezó a ser considerado como un fenómeno psicológico, aunque en muchas ocasiones sea activado por causas orgánicas (Perspectivas, 2007).

Se puede definir el estrés como una respuesta adaptativa del ser humano, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos de cada persona. A su vez, es una consecuencia de alguna acción, situación, evento externo que le exigen a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. También puede ser definido como un "mecanismo de defensa" que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo (Coduti, S, P., Gattás, Y, B., Sarmiento S, L., y Schmid, R, A, 2013).

En este sentido, el estrés puede emplearse de las siguientes formas: la situación que provoca en el ser humano un malestar determinado (el estrés entendido como un estímulo), la reacción ante una situación amenazante (el estrés entendido como respuesta). Sin embargo, el estrés puede entenderse como la combinación entre estímulos y respuestas. El estrés como un estímulo se le define como una exigencia, una demanda que el medio ambiente impone al ser humano, es decir, la persona se encuentra ante una situación amenazante y nociva ante la que se le exige la utilización de recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con el objetivo de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental. En estas teorías se categorizan a los estresores como psicosociales y biológicos. Los primeros definidos como estímulos ambientales externos y dependen de la interpretación cognitiva del sujeto para que se conviertan en estrés. Por otro lado, los estresores biológicos son aquello que producen cambios bioquímicos eléctricos en la persona (Zavala, 2008).

El estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual o fisiológica frente a estímulos amenazantes, comprende los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración del equilibrio, ya sea de tipo psicológico o fisiológico. Si el equilibrio no se restablece, la condición de estrés se puede convertir crónica y la persona puede enfermar e incluso morir. Según las teorías basadas en la respuesta, el término estrés se desdobra en eustres (o eustrés) y distres. El primero hace referencia a la respuesta positiva de adaptación ante las situaciones de amenaza, y el distres, en contraposición viene a ser el fracaso de esta (Zavala, 2008). En este sentido, el estrés es adaptativo, es una reacción ante acontecimientos externos que permiten un aumento en la energía corporal y mental que le permite a la persona afrontar lo inesperado y responder como mayor efectividad a los retos de la vida (Coduti et al, 2013).

Existen teorías "interaccionales o transaccionales" que conceptualizan a los estresores como demandas hechas por el ambiente interno o externo que afectan el balance (de una persona) y al afectar el bienestar físico o psicológico requieren de una acción para restablecerlo (Zavala, 2008).

**Estrés laboral:**

Este tipo de estrés ocurre, como su nombre lo indica en el contexto del trabajo, en el que se puede identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresores. Sus afectaciones o consecuencias no se limitan

al área profesional, trascienden a la vida personal y familiar del individuo (Durán, 2010).

El estrés laboral es entendido como un desequilibrio percibido entre demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones del individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es). Es decir, una respuesta adaptativa, es una reacción individual del trabajador ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un reto o desafío (positivo o se puede percibir amenazantes o dañina), a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos para atenderla (Durán, 2010).

Según Bresó (2008) y Dolan et al (2005) citado por Durán (2010), se indica tres factores intervinientes en el estrés laboral:

1. Recursos personales que hacen referencia a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, sistema de creencias respecto a su autoeficacia, capacidad de control (locus control), entre otros.
2. Recursos laborales: características del trabajo que reducen la demandas y sus costos asociados y/o estimula el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.
3. Demandas laborales: entendida como las características del puesto de trabajo que requiere un esfuerzo ya sea físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.



Fuentes del estrés laboral según Martínez Selva (2004) citado por Durán (2010):

1. Las condiciones físicas del trabajo, en relación a la temperatura, luminosidad, el ruido, el mobiliario, las maquina o instrumentos de trabajo. Son los aspectos más evidentes cuando se evalúa las fuentes del estrés.
2. La distribución temporal del trabajo, duración, distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o trabajo por turnos y la velocidad a la que se completa. La exigencia que se puede presentar para cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. A su vez, los factores de personalidad desempeñan un papel importante, ya que existen personas que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, soportan encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así.
3. Demanda o carga de trabajo, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Es una demanda excesiva, en término de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad de este, cuando estrés es muy difícil o de gran responsabilidad.

Consecuencias del estrés laboral según Durán (2010):

Ámbito personal:

1. Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardiaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.

2. Salud mental (emocional/cognitivo): ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, frustración, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
3. Aspectos conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
4. Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familiares, amigos y compañeros de trabajo.

Ámbito organizativo: disminución de la producción (puede ser cantidad, calidad o ambas) falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos (por incapacidades, médicos de empresa y otros) ausentismos, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, aumenta el índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con los clientes, aumento en los gastos en lo que relaciona con salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

El acoso moral y la violencia en trabajo (mobbing o acoso psicológico) incrementa, también es frecuente que se presente casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por el agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral). También se puede ver evidenciado en diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, comida, internet, cigarrillo, etc.).

La Organización Mundial de la Salud (2005) citado por Durán (2010) destaca que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo que tiene como consecuencia costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005 citado por Durán, 2010). Un ejemplo de ello es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el periodo febrero 2008 a 28 de septiembre de 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a sus políticas de reorganización de recursos humanos.

### **Construcción del instrumento de diagnóstico de estrés laboral**

Los instrumentos de guía, para la construcción del instrumento fueron el **TEST DE ESTRÉS LABORAL** adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos, el cual permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés a nivel físico y **CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**, un instrumento que contiene una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. El

cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. En este sentido, se decidió crear el siguiente instrumento de diagnóstico de estrés laboral, teniendo en cuenta tres categorías en función de la literatura encontrada, los instrumentos guía, y la sintomatología que produce el estrés laboral en diferentes áreas del ser humano: síntomas emocionales, síntomas físicos y fisiológicos y cognitivo-conductuales.

## **Hipótesis**

Según Sampieri en su sexta edición de metodología de la investigación indica que “las hipótesis sirven como guía de estudio para una investigación y en la cual se indica lo que se trata de probar”, para esta investigación se tendrán en cuenta las siguientes hipótesis:

Los funcionarios que trabajan en contextos de atención a víctimas de violencia de la comisaria de familia de Cajicá presentan estrés laboral

## **Hipótesis de nulidad**

Según Sampieri en su sexta edición de metodología de la investigación indica que las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación, para esta

investigación se tendrán en cuenta las siguientes hipótesis nula:

Los funcionarios que trabajan en contextos de atención a víctimas de violencia de la comisaria de familia de Cajicá no presentan estrés laboral

### **Hipótesis alterna**

Según Sampieri en su sexta edición de metodología de la investigación indica que las hipótesis alternativas son posibilidades alternas de la hipótesis de investigación y nula, que ofrecen una descripción distinta de las que proporcionan estas. Para esta investigación se tendrá en cuenta la siguiente hipótesis alterna:

Los funcionarios que trabajan en la comisaria de familia de Cajicá presentan otras situaciones diferentes al estrés laboral.

### **MARCO METODOLOGICO**

El marco metodológico es la forma o los mecanismos que usara el investigador para resolver el problema planteado.

**Tipo de estudio:** La investigación será de tipo transversal no experimental. El estudio no experimental hace referencia a un estudio que se realiza sin manipular las variables implicadas.

Lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal como se presentan en un

contexto, para su posterior análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Igualmente, el diseño de investigación transversal refiere a una recolección de datos en un solo momento (Liu, 2008 y Tucker, 2004 citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Método:** Para el presente proyecto se utilizará el estudio cuantitativo. La investigación cuantitativa se enfoca en establecer hipótesis, desarrollar un plan para probarla (diseño), se miden las variables en un determinado contexto y se analizan las mediciones obtenidas (con métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto a las hipótesis y resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Fases del Estudio:** Las fases para el desarrollo de esta investigación serán las siguientes:

#### FASE I: ANTEPROYECTO:

Esta fase se orientó a la identificación del objeto de estudio, con el fin de elaborar las bases teóricas que fundamentan la investigación planteada, por ende, se realizó la revisión de fuentes bibliográficas digitales, como artículos, tesis, libros para consultar, recopilar, agrupar y analizar adecuadamente la información, a fin de lograr el dominio de los antecedentes teóricos y empíricos que permitieron la creación del instrumento de diagnóstico de estrés laboral.

## FASE II: REVISION DEL PROYECTO:

Se procederá a realizar las correcciones del proyecto y del instrumento por parte del tutor de la especialización quien evaluará la viabilidad y la aprobación para la aplicación y desarrollo del proyecto.

## FASE III: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez aprobado el proyecto de investigación, se continuará la revisión, análisis e interpretación de la información que fue seleccionada para la investigación. Se dará a conocer los objetivos de la investigación ante cada uno de los participantes y se procederá a la lectura y firma del consentimiento informado, posteriormente, se realizará la aplicación de la encuesta y la recolección de los resultados a través de una hoja de calificación.

## FASE IV: CATEGORIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Una vez recolectada la información se procede a la categorización y el análisis de los resultados obtenidos, tomando a consideración la concordancia entre la información alcanzada y los objetivos planteados. Y posteriormente, se delimitará los capítulos pertinentes para organizar y profundizar las bases teóricas generando, en función de los resultados, las estrategias pertinentes a realizar.

## FASE V: DOCUMENTO FINAL

Elaboración de conclusiones e informe final, y entregables para la población participante, donde se evidencie las aportaciones del proyecto.

### **Participantes**

**Universo:** El universo para esta investigación es el municipio de Cajicá, en el cual cuenta con 2 comisarías de familia y un total de personal de 32 personas.

**Población:** Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se tomará como muestra a los funcionarios de la Comisaria I de Cajicá. Entre los funcionarios se encuentran profesionales en psicología, abogados y trabajadores sociales, etc.

**Criterios de inclusión:** Personas que trabajen en la Comisaria de Cajicá Uno como funcionario a cargo de cualquier nivel de proceso de atención (uno, dos, tres o cuatro).

**Muestra:** Se sacará una muestra no probabilística ya que la estudiante determino la comisaria a la cual aplicaría el instrumento y selecciono a los 14 funcionarios de la comisaria I que serían objeto de estudio.

**Instrumento:** Encuesta

**Descripción del instrumentó:** La encuesta fue construida con base a los antecedentes

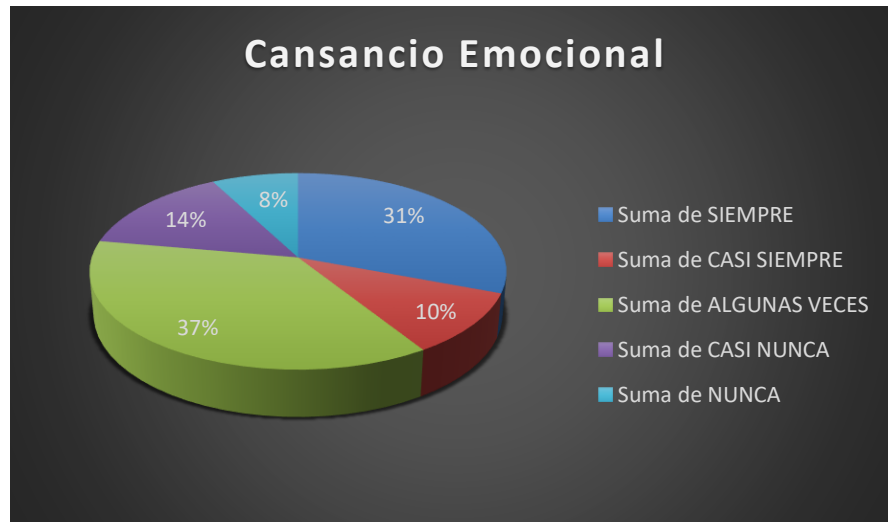


investigativos, en los cuales señalan las personas con presencia de estrés laboral, tiene una escala de respuesta tipo Likert con 5 posibles respuestas, con 34 preguntas que tabularan para obtener resultados

**Procedimiento:** Inicialmente, se explicará a cada participante de manera individual cual es la finalidad de la investigación y la metodología que se pretende emplear para el desarrollo de ésta. Se solicitará el consentimiento de las personas para proceder con el estudio. Se realizará la encuesta a cada funcionario, completando la aplicación total a los funcionarios de la comisaria de Cajicá. A partir de la información obtenida, se iniciará con la categorización de la de los resultados, su tabulación y el análisis de las respuestas obtenidas. Finalmente se procederá a realización de las estrategias en función de los resultados.

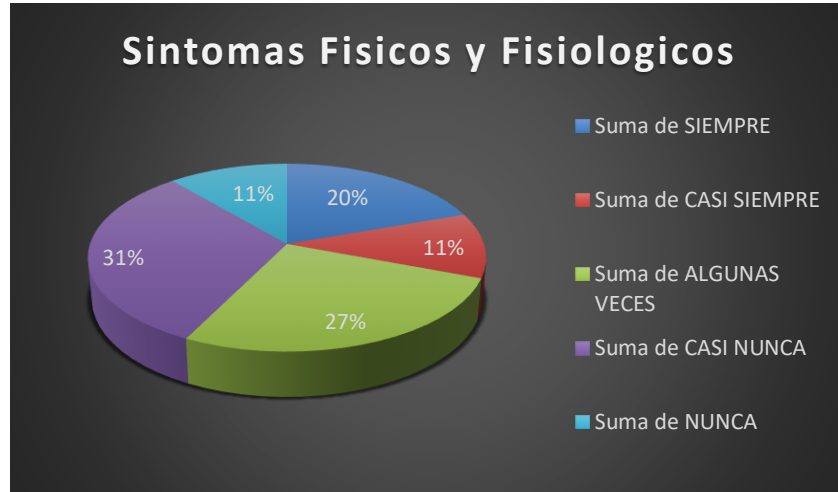
## RESULTADOS

### Análisis de datos y obtención de resultados.



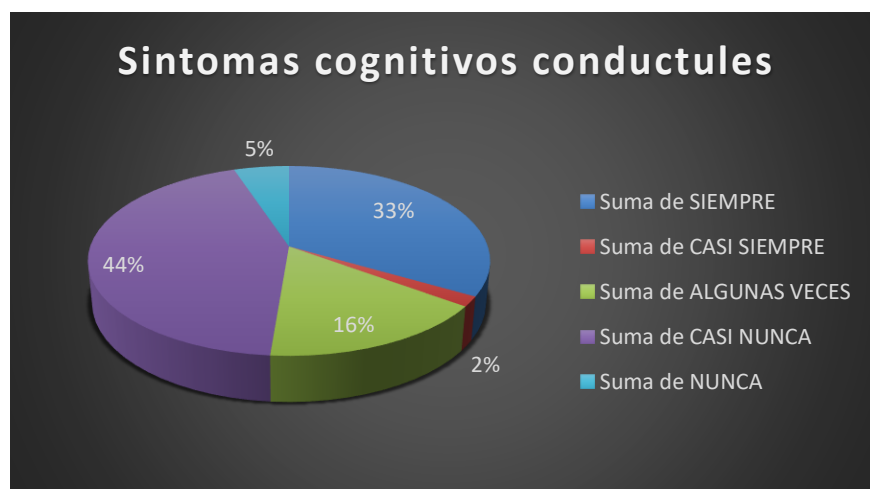
*Fuente de autora*

- El 37% de los encuestados algunas veces ha presentado cansancio emocional y tan solo el 10% reflejan que casi siempre lo han presentado.
- El 31% de la muestra, refiere nunca haber tenido cansancio emocional y el 14% dicen casi nunca haberlos tenido
- El 8% dicen siempre presentar cansancio emocional.
- La gráfica nos muestra que hay una mayor proporción que afirma tener o haber tenido cansancio emocional, contra los que refieren que nunca o casi nunca lo han presentado.



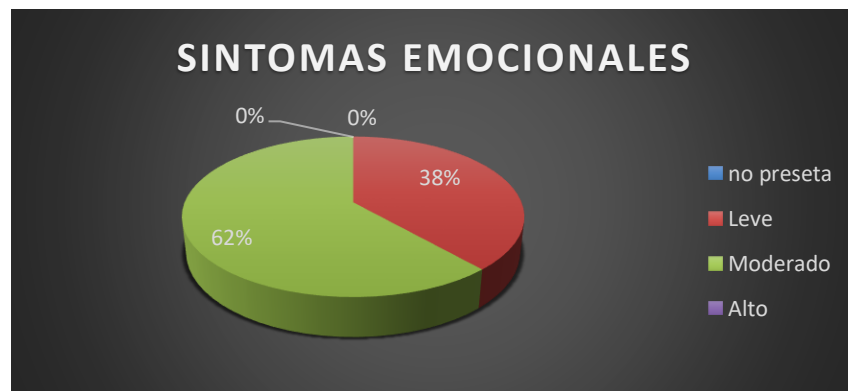
*Fuente de autora*

- El 31% de la muestra refleja que casi nunca ha presentado síntomas físicos o fisiológicos y el 20% refieren siempre haberlo presentado.
- El 27% de los colaboradores dicen que algunas veces han presentado síntomas físicos y fisiológicos y el 11% dicen que nunca y que casi nunca los han presentado.
- El mayor porcentaje de los colaboradores dan una negativa a que hayan presentado los síntomas físicos y fisiológicos.



*Fuente de autora*

- El 44% de la muestra, refleja que casi nunca han presentado síntomas cognitivos conductuales y el 33% refiere que siempre ha presentado los síntomas.
- El 16% dice que algunas veces presento síntomas cognitivos, mientras que el 5% y el 2% manifiestan que nunca y casi siempre los ha presentado respectivamente.
- El mayor porcentaje hace referencia a que nunca y casi nunca ha presentado síntomas cognitivos conductuales, pero en un porcentaje muy cercano, hay colaboradores que hacen referencia a que siempre ha sentido los síntomas.



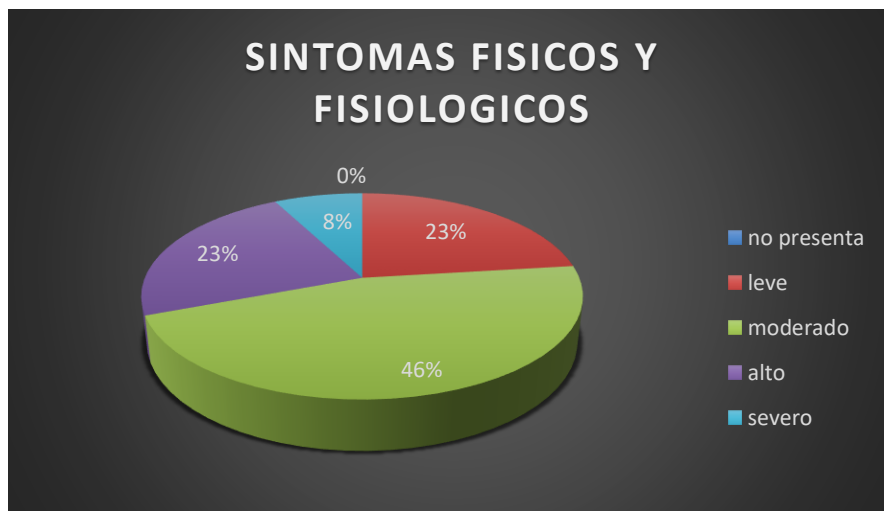
*Fuente de autora*

- El 62% de la muestra presenta síntomas emocionales moderados y el 38% presenta un nivel leve.
- Se puede evidenciar que es muy marcado que el 100% de los colaboradores si han presentado en cierto momento síntomas emocionales, unos en mayor frecuencia que otros



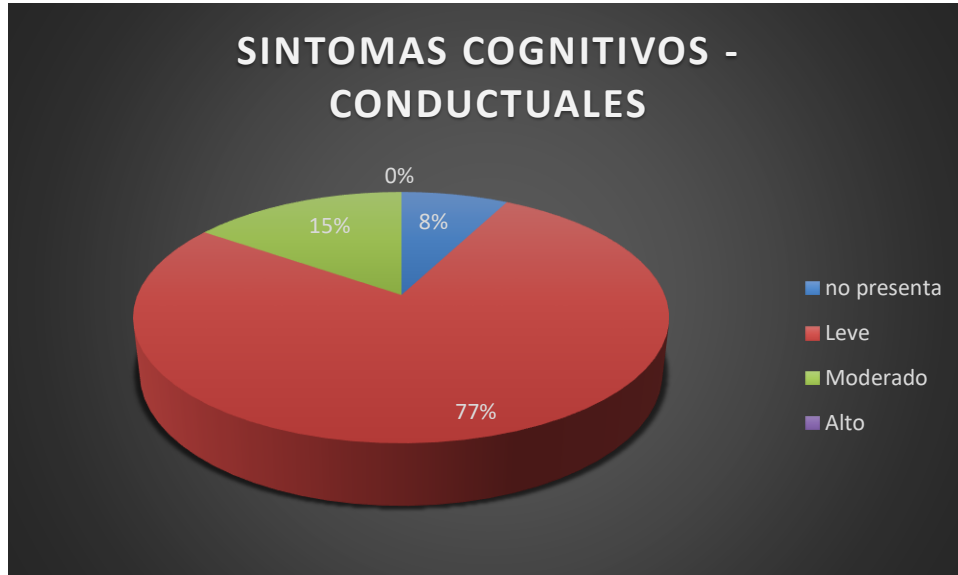
*Fuente de autora*

- El 100% de la muestra, se encuentran identificados con sus cargos.



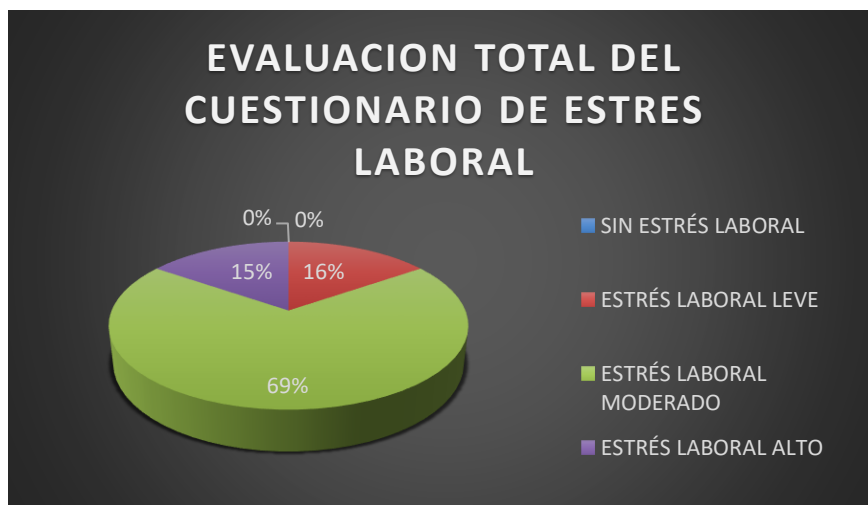
*Fuente de autora*

- EL 23% de la muestra, presenta síntomas físicos y fisiológicos altos, y el 23% presenta niveles leves.
- El 46% tiene un nivel moderado de los síntomas físicos y fisiológicos



*Fuente de autora*

- El 77% de la muestra presenta síntomas cognitivos conductuales leves y el 15% los presenta moderados.
- El 8% dice nunca haber presentado síntomas cognitivos conductuales.
- Pero ninguno muestra un nivel alto.



*Fuente de autora*

- El 69% de la muestra, presenta estrés Laboral moderado.
- El 16% muestra nivel de estrés laboral alto, mientras que el 16% lo muestra leve.

## **CONCLUSIONES**

Según el análisis del estudio realizado por medio de la encuesta se puede llegar a la conclusión que, los trabajadores de la comisaria de Familia de Cajicá presentan un nivel moderado de estrés laboral, sin embargo, se evidencia que varios cargos si presentan un índice alto de estrés.

Se puede evidenciar que todos los trabajadores en algún momento han tenido algún tipo de sintomatología que podría ser consecuencia de estrés laboral.

Aunque tener presencia de estrés laboral moderado no es negativo, ya que es necesario tener un nivel de estrés es bueno para que seamos más productivos, también se puede observar que, en algunos cargos, si hay presencia de nivel alto.

## **DISCUSIÓN**

La idea de este trabajo de investigación se basó en buscar la presencia de estrés laboral en los trabajadores que atienden victimas de conflictos, es por esto que se escogió la comisaria de Familia de Cajicá, se hizo la encuesta y se pudo determinar que, no presentan un grado alto de estrés, ya que de los síntomas que reflejarían estrés laboral, el 37% de los colaboradores refieren que algunas veces han presentado cansancio emocional, sin embargo el 11% dicen que casi siempre lo han presentado, por lo cual es necesario que se haga una evaluación más profunda a estas personas.

En cuanto a los síntomas físicos, el 31% mencionan que casi nunca han presentado estos síntomas, pero un 20% dicen si haberlos presentado, en cuanto a los síntomas conductuales el 44% de la muestra, refleja que casi nunca han presentado síntomas cognitivos conductuales y el 33% refiere que siempre ha presentado los síntomas.

A pesar de que la mayor parte de los resultados reflejaba que casi nunca habían presentado los síntomas o situaciones a las que se hacían referencia en las preguntas, en un porcentaje muy cercano aparecía quienes en algún momento si los habían sentido, por lo cual se podría determinar que en algunos cargos si puede existir estrés laboral alto y por lo tanto sería necesario hacer un estudio más detallado por puesto de trabajo y según las tareas que desarrollan cada uno de ellos.

Continuando con el análisis de los datos, encontramos que el 62% de la muestra presenta síntomas emocionales moderados y el 38% presenta un nivel leve; el 100% de la muestra, se encuentran identificados con sus cargos; el 23% de la muestra, presenta síntomas físicos y fisiológicos moderados, y el 23% presenta altos, el 77% de la muestra presenta síntomas cognitivos conductuales leves y el 15% los presenta moderados.

Con estos análisis se puede ver que existen síntomas moderados como los síntomas emocionales, y esto da un indicio de que tan fuerte es la presencia del estrés, porque como podemos ver en el marco teórico, uno de los síntomas más dominantes cuando existe estrés, es los cambios emocionales den las personas, y aunque no es un nivel alto del cual debamos



alarmarnos, si existe un nivel moderado que es una alerta para implementar estrategias para que este baje, o se mantenga, ya que es importante saber si existe niveles positivos de estrés, y al eliminarlos es posible que el personal disminuya sus niveles de productividad.

Teniendo presencia de un nivel moderado de estrés, se generan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda realizar una batería psicosocial a todo el personal de la comisaria de familia de Cajicá, para que sea evaluado por un profesional de la psicología la percepción que tienen los trabajadores de las condiciones generadoras de estrés laboral
- Se recomienda hacer un estudio por puesto de trabajo, para determinar los factores por los cuales algunos de los colaboradores presentan un alto grado de estrés laboral.
- Mantener un sistema de vigilancia en el cual se implementen estrategias para tener un grado de estrés leve en la totalidad de los trabajadores.
- Implementar programas de bienestar que contribuyan al esparcimiento de los colaboradores.
- Realizar actividades lúdicas que conlleven a la integración de todos los colaboradores.
- Verificar anualmente si los estilos de dirección son adecuados
- Tener formas de comunicación de tareas claras
- Tener conformado el comité de convivencia con protocolos de actuación para posibles actos de acoso laboral o sexual.
- Realizar talleres de manejo de estrés laboral y autoestima.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Coduti, S. P., Gattás, Y. B., Sarmiento S, L., y Schmid, R, A. (2013). Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional (Proyecto de investigación). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico, el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1, (1), 71-84.

El estrés laboral como síntoma de una empresa. (2007). *Perspectivas*. (20), 55-66.

Elena, G. (2002). Estrés: desarrollo histórico y definición. *Rev. Arg. Anest*, 60, (6), 350-353.

González, Norma. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos (México, D.F.)*, 25 (70), 171-194.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Ley N° 1090. Diario oficial de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 6 de septiembre de 2006.

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., y Vásquez, E. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3 (2), 280-288.

Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública*, 2(1): 66-73.

Por estrés, 40% de los empleados en Colombia sufre trastornos mentales. (9 de octubre de 2017).

RCN radio.

Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab*, 57 (1), 72-84.

Ramos, V., y Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14 (2), 218-229.

Uno de cada cinco empleados en Colombia sufre de estrés y fatiga laboral. (14 de agosto de 2017). RCN radio.

Zavala, Z, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 67-86.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, encontrará una serie de preguntas en relación al estrés laboral. Por favor lea atentamente cada una de las frases e indique el grado experimentado durante los últimos tres (3) meses de acuerdo a la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Al iniciar mi jornada de trabajo me siento fatigado					
3. Siento que trabajar 8 horas o más con los usuarios me cansa					
4. Siento que mi trabajo me desgasta físicamente					
5. Siento que mi empatía con los usuarios ha disminuido con el tiempo					
6. Me frustro fácilmente en mi trabajo					
7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente cansa					
8. Me siento como si estuviera al límite de mis capacidades					
9. Me afecta emocionalmente los diversos casos que conozco en la institución					
10. Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios					
11. He perdido o no poseo sentido de pertenencia en mi lugar de					

trabajo por los usuarios que atiendo a diario					
12. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios					
13. Me siento con energía para realizar mi trabajo					
14. Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable con los usuarios					
15. Se me dificulta conciliar el sueño					
16. Con frecuencia presento jaquecas y dolores de cabeza					
17. Con frecuencia tengo indigestiones o molestias gastrointestinales					
18. Siento cansancio extremo o agotamiento					
19. Respiro entrecortado o siento mi respiración agitada cuando termino de atender a un usuario					
20. Se ha disminuido mi apetito desde que trabajo en la comisaria					
21. Presento temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)					
22. Tengo punzadas o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo					
23. Tiendo a sudar con frecuencia					
24. Tengo dolores en el cuello y espalda durante o después de finalizar mi jornada laboral					
25. Siento adormecidas algunas partes de mi cuerpo durante o después de finalizar mi jornada laboral					
26. Se me dificulta concentrarme y tengo olvidos frecuentes					
27. Siento que mi rendimiento en el trabajo se ha disminuido					
28. Se me dificulta tomar decisiones					
29. Tengo actitudes y pensamiento negativos relacionados con los usuarios					

30. Tengo comportamientos rígidos, tercos u obstinados					
31. Consumo bebidas alcohólicas, café o cigarrillo con mayor frecuencia					
32. Tiendo a comer o beber más de lo habitual					
33. Tengo pensamientos negativos sobre mi actuación ante los usuarios					
34. En mis expresiones faciales reflejo predisposición antes de atender a un usuario					

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

### **HOJA DE CALIFICACIÓN: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

#### **1. CATEGORIA: SINTOMAS EMOCIONALES**

Esta categoría se divide en tres subcategorías que se califican de la siguiente forma:

**SUBCATEGORIA CANSANCIO EMOCIONAL:** a continuación, sume las puntuaciones de los ítems *1 al 9* e indique el resultado numéricamente que obtuvo el evaluado en la fila que corresponda.

PUNTUACIONES	RESULTADO	RESULTADO DEL EVALUADO:
1-11	No presenta	
12-22	Leve	
23-33	Moderado	
34-45	Severo	

Puntuación máxima: 45.

**SUBCATEGORIA REALIZACIÓN LABORAL:** a continuación sume las puntuaciones de los ítems *10 al 14* e indique el resultado numéricamente que obtuvo el evaluado en la fila que corresponda.

PUNTUACIONES	RESULTADO	RESULTADO DEL	DEL

		EVALUADO:
De 1-12	No se identifica con su cargo o puesto de trabajo	
De 13-25	Se identifica con su cargo puesto	

Puntuación máxima: 25

**TOTAL DE LAS DOS**  **SUBCATEGORIAS:** A continuación sume los puntajes obtenidos en  cada una de las subcategorías:

### 2. CATEGORIA: SINTOMAS FISICOS Y FISIOLÓGICOS

A continuación sume las puntuaciones de los ítems **15 al 25** e indique el resultado numéricamente que obtuvo el evaluado en la fila que corresponda.

PUNTUACIONES	RESULTADO	RESULTADO DEL EVALUADO:
1-10	No presenta	
11-20	Leve	
21-30	Moderado	
31-40	Alto	
41-55	Severo o crónico	

Puntuación máxima: 55

### 3. CATEGORIA: SINTOMAS COGNITIVO-CONDUCTUALES

A continuación sume las puntuaciones de los ítems **26 al 34** e indique el resultado numéricamente que obtuvo el evaluado en la fila que corresponda.

PUNTUACIONES	RESULTADO	RESULTADO DEL EVALUADO:
1-11	No presenta	
12-22	Leve	
23-33	Moderado	
34-45	Severo	

Puntuación máxima 45.

## EVALUACIÓN TOTAL DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

A continuación sumé los puntajes de las tres categorías e indique el resultado numéricamente que obtuvo el evaluado en la fila que corresponda.

PUNTUACIONES	RESULTADO	RESULTADO DEL EVALUADO:
1-34	Sin estrés laboral	
35-68	Estrés laboral leve	
69-102	Estrés laboral moderado	
103-136	Estrés laboral alto	
137-170	Estrés laboral severo o crónico	

Puntuación máxima 170.

**VALORACIÓN**

**DEL**

*ESTRÉS LABORAL LEVE*

**EVALUADO:**

Escriba el resultado de la evaluación

**“EJEMPLO”**

**VALORACIÓN**

**DEL**

**EVALUADO:** Escriba el resultado

de la evaluación



## Carta cesión de derechos

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES EN CONTEXTOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA APLICADO A LA COMISARIA DE FAMILIA DE CAJICA.**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación

Firma

Nombre Catherine Johana Nava Orjuela  
CC. 1.075.663.229