



**Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía
Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga**

Angie Bedoya Sandoval

Johana Morales Rodríguez

Leydi Jiménez Quintero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Psicología

Guadalajara de Buga

2017



**Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía
Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga**

Angie Bedoya Sandoval

Johana Morales Rodríguez

Leydi Jiménez Quintero

Proyecto de grado presentado para optar al Título en Psicología

Presentado a:

José Álvaro Cruz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Psicología

Guadalajara de Buga

2017

Resumen

El estrés laboral es una condición de salud que se manifiesta cuando las exigencias del entorno del trabajo superan las capacidades de un empleado para desempeñar su cargo, influenciada por factores de riesgo psicosociales internos y externos y cuya prevalencia en policías y militares es alta debido a la exposición a situaciones conflictivas y por las extenuantes jornadas de trabajo que deben cumplir. Sustentado en el Modelo Teórico sobre el Estrés de Folkman y Lazarus y la Psicología en Salud Ocupacional Positiva de Bakker y Salanova, el objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga. Se efectuó una investigación cuantitativa correlacional de corte transversal, mediante la aplicación a 28 de sus empleados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, propuesta por el Ministerio de la Protección Social, la cual incluye un cuestionario acerca de estos factores y del nivel de sintomatología del estrés laboral. Se indentificó niveles de estrés laboral que oscila entre nivel bajo (28,6%) y muy bajo (32,1%). En conclusión, solo se evidenció la existencia de una relación significativa del nivel de estrés laboral con respecto a la claridad de rol ($Rho = ,043$; $p < 0,05$), participación y manejo del cambio ($Rho = ,039$; $p < 0,05$) y las demandas ambientales y de esfuerzo físico ($Rho = ,042$; $p < 0,05$).

Palabras clave: *condiciones laborales, estrés laboral, factores de riesgo psicosociales, psicología en salud ocupacional positiva, salud mental.*

Abstract

Work stress is a health condition that manifests itself when the demands of the work environment exceed the capabilities of an employee to perform their duties, influenced by internal and external psychosocial risk factors and whose prevalence in police and military personnel is high due to the exposure to conflictive situations and the strenuous work days that must be fulfilled. Sustained in the Theoretical Model on Stress of Folkman and Lazarus and the Psychology in Positive Occupational Health of Bakker and Salanova, the objective of the present investigation was to establish the relationship between the conditions of work and the level of work stress in the Police Unit Judicial of the CTI of the city of Guadalajara de Buga. Correlative quantitative cross-sectional research was carried out by administering an interview with the entity's occupational risk psychologist and the application to 28 of its employees of the Instrument Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors, proposed by the Ministry of Social Protection, which includes a questionnaire about these factors and the level of symptomatology of work stress. It was identified levels of work stress ranging from low (28.6%) to very low (32.1%). In conclusion, only the existence of a significant relationship of the level of work stress with respect to role clarity was demonstrated (Rho =, 043: $p < 0.05$), participation and change management (Rho =, 039: $p < 0.05$) and environmental and physical effort demands (Rho =, 042: $p < 0.05$).

Key words: *working conditions, work stress, psychosocial risk factors, positive occupational health psychology, mental health.*

Contenido

Introducción	11
Problema de investigación	14
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Justificación	18
Marco de Referencia	21
Antecedentes	21
Marco Teórico	29
Referentes teóricos sobre el estrés	30
Estrés laboral.	36
<i>Factores Psicosociales del Trabajo.</i>	41
<i>Factores Físicos.</i>	41
<i>Factores Químicos.</i>	42
<i>Factores relacionados con el trabajo.</i>	42
<i>Factores organizacionales.</i>	43
Factores psicosociales de riesgo.	46
Consecuencias del estrés laboral.....	47
Psicología en Salud Ocupacional Positiva.....	51
<i>Orientaciones generales de la psicología en salud ocupacional positiva.</i>	51
<i>La Psicología en Salud Ocupacional Positiva según Bakker y Salanova.</i>	52

<i>Prevención e intervención del estrés laboral, en el marco de la psicología de la salud</i>	
<i>ocupacional positiva.</i>	56
Marco Contextual.....	61
Guadalajara de Buga.....	61
Unidad de Policía Judicial CTI de Buga.	62
Marco Conceptual	62
Atención Integral e Integrada en Salud Mental.	62
Discapacidad Mental.	63
Estrés.	64
Factores de Riesgo Psicosocial.....	64
Prevención Primaria del Trastorno Mental.....	64
Problema psicosocial.	65
Promoción de la Salud Mental.....	65
Rehabilitación Psicosocial.....	65
Riesgos Profesionales.....	66
Salud Mental.....	66
Seguridad y Salud en el Trabajo.....	68
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).	68
Trastorno Mental.	69
Diseño Metodológico.....	70
Tipo de Investigación	70
Población.....	71
Muestra.....	72

Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos.....	76
Procesamiento de Datos.	79
Presentación de Datos.	79
Resultados.....	80
Entrevista sobre acciones en materia de salud mental adoptadas en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga.....	80
Resultados sobre estrés laboral y factores de riesgo psicosociales intralaborales	82
Discusión.....	92
Recomendaciones	101
Conclusiones.....	103
Referencias.....	105
Anexos	117

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Modelo de Interacción entre demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell.</i>	40
Tabla 2. <i>Factores psicosociales relacionados con el trabajo.....</i>	43
Tabla 3. <i>Factores psicosociales relacionados con la organización.....</i>	44
Tabla 4. <i>Factores psicosociales de riesgo asociados con el estrés laboral.....</i>	45
Tabla 5. <i>Efectos físicos y psicosociales asociados al estrés laboral.....</i>	48
Tabla 6. <i>Características sociodemográficas de los participantes de la investigación.....</i>	73
Tabla 7. <i>Características sociodemográficas de los participantes de la investigación.....</i>	75
Tabla 8. <i>Variables individuales del cuestionario.....</i>	77
Tabla 9. <i>Variables intralaborales del formato A.....</i>	78
Tabla 10. <i>Características laborales de los participantes de la investigación (1).....</i>	83
Tabla 11. <i>Características laborales de los participantes de la investigación (2).....</i>	84
Tabla 12. <i>Nivel de riesgo de los participantes, según las dimensiones psicosociales intralaborales evaluadas (1).....</i>	85
Tabla 13. <i>Nivel de riesgo de los participantes, según las dimensiones psicosociales intralaborales evaluadas (2).....</i>	86
Tabla 14. <i>Nivel de riesgo de los participantes, según los dominios psicosociales intralaborales evaluados y la totalidad de estos.....</i>	87
Tabla 15. <i>Nivel de los síntomas de estrés en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.....</i>	88
Tabla 16. <i>Correlación entre los factores de riesgo psicosociales y los niveles de estrés.....</i>	90

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Nivel de riesgo de los de los participantes, según los dominios psicosociales intralaborales evaluados y la totalidad de estos.	88
<i>Figura 2.</i> Nivel de estrés laboral en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.	89
<i>Figura 3.</i> Correlación entre los factores de riesgo psicosociales y los niveles de estrés laboral en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.	91

Lista de Anexos

Anexo A. Guía de preguntas para las entrevistas semiestructuradas sobre acciones de salud mental en la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga.	117
Anexo B. Ficha de datos generales de los participantes.	118
Anexo C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Forma A.	122
Anexo D. Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión.	134
Anexo E. Consentimiento informado.	137

Introducción

La Salud Mental es un constructo teórico relacionado con el bienestar integral del ser humano, su habilidad para afrontar las situaciones estresantes de la vida y para trabajar con niveles de productividad óptimos, contribuyendo de este modo, con su comunidad (OMS, 2016). No obstante, cuando las exigencias del entorno, específicamente en el ámbito laboral, superan las capacidades que tiene una persona para desempeñar determinado cargo; es posible que surja el Estrés Laboral, una condición de salud que de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) está influenciada por “ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo” (p. 1); los cuales se denominan Factores de Riesgo Psicosocial y que difieren de una organización a otra, debido a las condiciones intra y extralaborales del trabajo, tales como: la política, filosofía y cultura de la organización y las relaciones industriales e interpersonales.

En Colombia particularmente, las estadísticas sobre el estrés laboral para el año 2015, mostraron que un 38% de la población empleada tenía riesgo de presentarlo, ocasionado principalmente por excesivas cargas laborales (Castañeda citado por Redacción de El País, 2016), la falta de claridad en las responsabilidades designadas a los empleados y la ausencia de participación en las decisiones relacionadas con su trabajo (Ministerio del Trabajo, 2015). Sumado a esto, también se encontró que al 2,4% de los adultos del país se les ha diagnosticado alguna enfermedad mental (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015).

Debido a la prevalencia que tiene en la actualidad el estrés laboral y a la relevancia que ha suscitado a nivel nacional e internacional, la salud mental de los empleados y los factores de riesgo psicosociales implicados con esta; se identificaron aportes significativos al respecto, en el

contexto gubernamental, investigativo y teórico. Con relación al ordenamiento jurídico nacional, cabe mencionar la Ley 1616 promulgada en el 2013, cuya finalidad esencial es fortalecer la salud mental de los colombianos mediante el desarrollo y la implementación de una serie de actividades de promoción, prevención y de atención integral (Congreso de Colombia, 2013).

En lo concerniente con el contexto investigativo, se encontró que los policías y militares suelen manifestar estrés laboral (agudo, crónico, postraumático, etc.), debido a su exposición a numerosas situaciones de violencia, muerte, secuestros, lesiones, entre otros; sumado a las largas, rotativas y extenuantes jornadas de trabajo, condiciones que en conjunto provocan irritabilidad, fatiga laboral y dificultades en las relaciones interpersonales, etc. (Tapias Saldaña, 2006; Rivera Camacho, 2013; Cabrera Villagrán, 2015; Lombana Castillo, 2009; Corredor Pinzón y Marín Torres, 2013; Castro Bejarano, Orjuela Gómez, Lozano Ariza, Avendaño Prieto y Vargas Espinosa, 2012).

Desde la perspectiva teórica, se destacan el Modelo sobre estrés propuesto por Folkman y Lazarus, el cual se enfoca en los procesos cognitivos que los individuos desarrollan para responder a los estresores ambientales, siendo estos originados por las transacciones entre la persona y el entorno (Lazarus & Folkman, 1986). Y la Psicología en Salud Ocupacional Positiva formulada por Bakker y Salanova, quienes promueven el fortalecimiento del Eustrés, es decir el estrés positivo mediante una gestión organizacional que contribuya con el crecimiento y el bienestar integral de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación pretende establecer la relación entre las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga. La organización de este trabajo de grado, continúa en el capítulo siguiente con el planteamiento del problema y su

respectiva pregunta de investigación. En el capítulo 3, se formulan los objetivos, general y específicos que orientan el desarrollo de este estudio y en el capítulo 4, se explican los argumentos que justifican la selección de la temática que se aborda a lo largo de este anteproyecto de investigación.

Posteriormente, se identifica el capítulo 5, en el cual se exponen los antecedentes investigativos hallados al inicio de este estudio y que fueron realizados durante el período comprendido entre 2006 y 2017; asimismo se explican los referentes teóricos relacionados con el estrés laboral (Modelo de Folkman y Lazarus), los factores psicosociales del trabajo y de riesgo y la Psicología en Salud Ocupacional Positiva (Bakker y Salanova). Además, se describe el contexto en el que se llevará a cabo el trabajo de campo y se presentan los principales conceptos implicados con los temas mencionados en breve.

Se continúa con el capítulo 6, en el que se presentan todos los aspectos metodológicos que cimientan este proyecto, así como aquellos que favorecerán en determinado momento, la ejecución del proyecto y la recopilación de información. Posteriormente, en el capítulo 7 se explican los resultados obtenidos con la investigación teniendo en cuenta los objetivos de esta, después en el capítulo 8 está la respectiva discusión de los resultados, seguida de una serie de recomendaciones. Para finalizar, se observan las conclusiones de este estudio, las referencias bibliográficas de las fuentes utilizadas durante la elaboración este documento y los respectivos anexos, entre los cuales están los cuestionarios que se aplicarán a los empleados de la entidad previamente seleccionada y el consentimiento informado.

Problema de investigación

El estudio y la normalización de la salud mental en Colombia, se ha convertido en un tópico de creciente interés por parte de una serie de organismos gubernamentales nacionales e internacionales, profesionales en diversas disciplinas, como la psicología; instituciones académicas, entidades laborales, entre otras organizaciones; ya que a través de este, según lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), es posible que las personas alcancen un estado de bienestar mediante el cual sean conscientes de sus propias capacidades, puedan afrontar las tensiones normales de la vida, puedan trabajar de forma productiva y fructífera y sean capaces de hacer una contribución a su comunidad.

En este sentido y con el propósito de fortalecer la gestión e implementación de acciones concretas en pro de la salud mental de los colombianos, el gobierno nacional ha adelantado algunas investigaciones al respecto, es el caso del Estudio Nacional de Salud Mental realizado por el Ministerio de la Protección Social (2003) entre los años 2003 y 2004, los cuales revelaron que “ocho de cada 20 colombianos, tres de cada 20 y uno de cada 14 presentaron trastornos psiquiátricos alguna vez en la vida, en los últimos 12 meses y en los últimos 30 días, respectivamente” (p. 9); incluso, uno de cada 15 colombianos abusa del alcohol. Asimismo, se identificó que la ciudad de Bogotá obtuvo un 46,7% de prevalencia con respecto a la aparición de cualquier trastorno “alguna vez en la vida”. Sumado a esto también se encontró que los trastornos más frecuentes en la población colombiana, fueron: el de ansiedad (19,3%), aquellos relacionados con el estado de ánimo (15%) y con el uso de sustancias (10,6%) y “sólo una de cada 10 personas con un trastorno mental recibió atención psiquiátrica” (Ministerio de la Protección Social, 2003, p. 9).

Para afrontar esta realidad, el gobierno nacional expidió la Ley 1616 de 2013 sobre salud mental, con el objeto central de actualizar los Lineamientos de esta Política Pública, de conformidad con las condiciones psicosociales del momento (Congreso de Colombia, 2013). No obstante, cuatro años después de su promulgación, las cifras en materia de salud mental en Colombia, siguen causando preocupación a las autoridades competentes, tal como lo reveló el más reciente Estudio Nacional de Salud Mental llevado a cabo en el año 2015; ya que si bien el 76,9% de la población adulta con edades entre los 18 y 59 años considera que su estado de salud en este sentido es buena, también se encontró que en este grupo etario, el 21,1% de los adultos entrevistados han sufrido en algún momento de su vida una experiencia traumática debida a la delincuencia común y el 15,8% lo ha vivenciado con respecto al conflicto armado (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015).

En cuanto a la prevalencia de los trastornos mentales en los adultos durante toda la vida, se identificó una mayor proporción en relación con los trastornos afectivos (6,7%), depresivos (5,4%) y de ansiedad (3,9%). Sumado a lo anterior, al 2,4% de los adultos se le ha prescrito una enfermedad mental, aunque esta es la que menos tratamiento recibe (49,7%) (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015).

En el ámbito laboral, para el año 2015, se reportó que el 38% de los colombianos consideran que sus trabajos fueron demasiado estresantes, el 43% se encuentra poco satisfecho con el clima laboral de la empresa donde se desempeñan y el 42% manifestó haber sentido temor por su jefe alguna vez (Adecco citada por Redacción El Tiempo, 2015). Además, se identificó la existencia de cuatro factores en particular que causan el estrés laboral en Colombia, los cuales son: “los ritmos de trabajo, las excesivas cargas laborales y el poco poder de decisión que hacen que las personas pierdan el interés de hacer las cosas y más si las actividades son monótonas”

(Castañeda citado por Redacción de El País, 2016, párr. 13), así como “la continua incertidumbre de no contar con un contrato a término indefinido, que viene acompañada de la inestabilidad y la baja en los resultados macroeconómicos”(Regus citada por Redacción El Heraldo, 2015, párr. 3).

Asimismo, el Ministerio de Trabajo (2015), reveló que otros de los factores estresantes en el trabajo, son: la falta de claridad en las responsabilidades designadas a los empleados y la atención directa del público. Este organismo incluso evidenció que el 52,3% de las empresas del país no cuenta con un plan de trabajo del programa de seguridad y salud en el trabajo, el 39,7% no dispone de un Programa de Salud Ocupacional, el 30% no realiza actividades de esta índole; incluso, se halló que el 43% de los trabajadores estima que su labor debe realizar de forma muy rápida y/o con plazos muy estrictos y el 27% nunca o casi nunca puede decidir en qué momento disfrutar de sus vacaciones y días libres.

En este sentido y según lo planteado por Rivera Camacho (2013), una de las ocupaciones laborales en Colombia donde se ve seriamente afectada la salud mental de los empleados como resultado de altos niveles de estrés, se trata de la labor que realiza la población policial activa debido a su exposición a las situaciones violentas, nocivas y exigentes ocasionadas por el conflicto armado que se ha presentado en el país, frente a las cuales deben salvaguardar la seguridad del resto de la población y que a su vez, tienen un impacto negativo en su desempeño, el cual se manifiesta en trastornos de depresión, afectivo bipolar, trastornos por consumo de alcohol y sustancias alucinógenas, Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout), entre otros.

A partir de los datos expuestos, se pretende responder a la siguiente pregunta problema: ¿Cuál es la relación existente entre las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga?

Objetivos

Objetivo General

Establecer la correlación entre las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga.

Objetivos Específicos

- Evaluar las condiciones de trabajo en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga.
- Valorar el nivel de estrés laboral del personal de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga.

Justificación

En el ámbito laboral, el Ministerio de Salud y Protección Social (2015) a través de diversos estudios, ha identificado que el ausentismo es una de las enfermedades crónicas no transmisibles que más afecta el desempeño laboral y que se asocia con el trastorno de pánico, la obesidad, la depresión y los trastornos del sueño; situación que se presenta en el 19,2% de la población laboralmente activa de Colombia. De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) señala que se trata de un fenómeno causado por el estrés laboral, siendo este un padecimiento cuya prevalencia en el país se ha incrementado vertiginosamente en años recientes y que incide directamente en la salud mental y el bienestar de los trabajadores, así como en los niveles de productividad y de pérdidas monetarias de las organizaciones; debido a la multivariedad de factores de riesgo psicosociales implicados con su desarrollo, tales como: las condiciones de la organización, las capacidades individuales, la satisfacción laboral, el contenido del trabajo, entre otros, los que a su vez, desencadenan una serie de reacciones como tensiones físicas, sociales, psicológicas, laborales, etc.

Teniendo en cuenta lo expuesto en secciones previas, la salud mental y el estrés están asociados entre otros factores, con el ámbito laboral en el que se desempeñan las personas, especialmente de aquellas que hacen parte de entidades de seguridad e investigación judicial ya que cumplen una función bidireccional de protección, es decir que no sólo deben contrarrestar los embates de los grupos al margen de la ley y los delincuentes sino que también deben proporcionar seguridad hacia ellos mismos y hacia los demás; contexto que se evidencia también en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de

Guadalajara de Buga, por lo cual es importante estudiar las condiciones laborales de los empleados y sus efectos individuales y organizacionales.

Desde esta perspectiva, el desarrollo de la presente investigación, es importante para identificar con precisión los factores y las condiciones del trabajo y el nivel de estrés laboral en Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga; datos que contribuirán con la planificación e implementación de medidas de promoción y prevención en la organización que fortalezca la resiliencia y la salud ocupacional, física y mental de sus empleados y que a su vez, optimice la gestión de la entidad, en aras de incrementar sus niveles de productividad y de prestar un servicio efectivo a la comunidad.

Para los autores de este proyecto de investigación, su elaboración se convertirá en una valiosa oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos a través del programa en Psicología impartido por la Corporación Universitaria Minuto de Dios; mediante el planteamiento de los objetivos específicos desde la Psicología en Salud Ocupacional Positiva que podrán ser efectuadas en Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) para promover no sólo una organización saludable sino también, incrementar la satisfacción y el bienestar laboral de su personal, sus habilidades y competencias personales, la motivación intrínseca, la calidad de sus relaciones familiares y sociales, etc.

Finalmente, los resultados obtenidos con este estudio, incentivarán el desarrollo de nuevas investigaciones en diversas temáticas psicológicas, es el caso de la evaluación de las condiciones extralaborales en esta misma unidad con el propósito de correlacionar datos y lograr una visión más global acerca de los factores internos y externos que pueden influir en los niveles de estrés laboral de este personal. Otro estudio que se podría realizar estaría enfocado en la

aplicación del Modelo Metodológico HERO, propuesto por Salanova y sus colaboradores (2014) y basado en la Psicología en Salud Ocupacional Positiva para establecer las acciones y las políticas organizacionales más efectivas para la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI).

Marco de Referencia

Antecedentes

El Gobierno Nacional de Colombia, ha realizado esfuerzos relevantes para actualizar su normatividad relacionada con el estudio y el mejoramiento de la salud mental de todos los ciudadanos del país. En este sentido, se encuentra la Ley 1616 de 2013, formulada para “garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana (...) mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental” (Congreso de Colombia, 2013, p. 1). Sumado a esto, también se pueden mencionar los dos más recientes estudios efectuados a nivel nacional por el Ministerio de la Salud y Protección Social (2013, 2015), sobre este tema en particular, con el objetivo primordial de obtener información actualizada acerca de la salud mental, los problemas y trastornos mentales y sobre el acceso a los servicios de salud; para la posterior planificación e implementación de estrategias que contribuyan con el desarrollo integral de la población.

Sin embargo, se debe reconocer que la formulación tardía de algunas normas del país, como la Ley 1616 de 2013, ha ocasionado fuertes desequilibrios en el estado de salud de la población colombiana, con importantes implicaciones para el desarrollo de la misma en los diversos entornos en los que se desempeña y convive; es el caso del ámbito laboral, donde sumado a los altos niveles de prevalencia del estrés y a los factores de riesgo personales, adquieren mayor relevancia aquellos relacionados con el ambiente en el que se ejecutan las actividades de trabajo; situación que presenta mayor prevalencia en hombres y mujeres que realizan laborales policiales y militares.

Dada la importancia que tiene la salud mental, las condiciones del trabajo y la normatividad promulgada en el país acerca de estos, para promover un estado de bienestar integral en las personas y disminuir la incidencia del estrés laboral; se ha identificado un acervo significativo de estudios e investigaciones académicas, nacionales e internacionales orientadas en abordar dichas temáticas. Es el caso del estudio realizado por Ardón-Centeno y Cubillos-Novella (2012), quienes analizaron la aplicación y evolución de las normas promulgadas en Colombia sobre salud mental en el período comprendido entre 1960 y 2012, los avances alcanzados y las diferentes expectativas bajo las cuales se han legislado. Después de una detallada revisión bibliográfica, estos autores concluyeron que aunque se ha avanzado con respecto a la normatividad orientada a la salud mental, dichos avances han sido efectuados de forma tardía, sin la vigilancia y el control requeridos y con deficiencias notables en la disponibilidad de profesionales en salud y atención sanitaria; motivos por los cuales la implementación de la Política Pública Nacional en Salud Mental promulgada antes de la Ley 1616 de 2013, presentó diversas problemáticas, ocasionando un incremento significativo de personas afectadas por problemas y trastornos mentales.

Lo anterior se corrobora con lo señalado por Gómez Vélez y Calderón Carrascal (2017), quienes mediante una revisión documental de carácter normativa del estado de la salud mental en el escenario laboral colombiano, hallaron que en el país se dispone de una legislación centrada en promover “condiciones de trabajo más idóneas, en las que el autocuidado, la prevención, promoción de la salud, y la asistencia psicosocial laboral estén más presentes en la cotidianidad de las organizaciones, y que está en camino de aplicación” (p. 197); por lo tanto se requiere un trabajo pedagógico interinstitucional entre trabajadores, organizaciones empresariales y el Estado.

Desde una perspectiva empresarial global enfocada en las variables organizacionales, es pertinente abordar la investigación de Angulo Rincón, Bayona Quiñonez y Esparza Durán (2014) cuya finalidad fue evaluar la respuesta de estrés laboral por parte de los empleados de tres empresas de mensajería del Oriente colombiano, según la presencia de síntomas fisiológicos, las características sociodemográficas y organizacionales. Para ello, efectuaron un estudio cuantitativo de corte transversal, con un diseño correlacional descriptivo, con una población de 312 trabajadores; seleccionando una muestra no probabilística de 149 empleados (83% hombres y 17% mujeres, con una edad media de 32 años). Para la recopilación de las características sociodemográficas y laborales, diseñaron un formato constituido por las variables de edad, sexo, jerarquía, número de horas semanales de trabajo y sede de la regional a la cual estaba adscrito cada uno de los participantes. La identificación de los síntomas del estrés laboral, se realizó mediante la aplicación del cuestionario propuesto por el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, en su tercera versión, conformado por cuatro categorías: 1) síntomas fisiológicos, 2) comportamiento social, 3) intelectuales y laborales y 4) emocionales.

De acuerdo con los resultados obtenidos por Angulo Rincón, Bayona Quiñonez y Esparza Durán (2014), el 23% de los participantes reportaron un nivel de estrés laboral medio, sólo el 17% y 14% presentaron un nivel alto y muy alto, respectivamente. Por categoría, los síntomas fisiológicos arrojaron la mayor puntuación (57%), siendo los problemas gastrointestinales los que presentaron una mayor prevalencia (23%). Con respecto a las correlaciones analizadas (nivel de significancia $p < 0,05$), los autores identificaron la inexistencia de diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de estrés y las características sociodemográficas y las condiciones organizacionales, a excepción de la variable “número de horas laboradas”, con

la cual se obtuvo una asociación positiva ($p=0,01$). Se concluye a través de esta investigación “que los trabajadores perciben mayor estrés laboral cuanto más tiempo deban trabajar, sugiriendo que las jornadas largas de trabajo pueden provocar que se genere la respuesta de estrés” (p. 363).

Otro trabajo investigativo identificado durante el sondeo bibliográfico efectuado, es el adelantado por Estrada Olier y Jaramillo Alzate (2016), cuyo objetivo general fue describir los factores de riesgo psicosocial laboral y estrés encontrados en dos empresas de la ciudad de Medellín. Los autores llevaron un estudio con enfoque empírico-analítico, de tipo cuantitativo y de alcance descriptivo. La población objeto de estudio estuvo integrada por 85 empleados de dos empresas diferentes (89% mujeres y 11% hombres). La recopilación de los datos requeridos se realizó con la aplicación de la “batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, y el cuestionario de estrés diseñado por la Pontificia Universidad Javeriana y el equipo de trabajo del Ministerio de Protección Social (2010)” (p. 42); a través de la cual se evaluaron las siguientes dimensiones laborales: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y la recompensa.

A partir de los procedimientos descritos en breve, Estrada Olier y Jaramillo Alzate (2016) encontraron que el 36% de los participantes de la empresa 1 considera que no existe riesgo asociado a las demandas del trabajo aunque el 78,5% estima que las demandas de la jornada laboral (extensas, nocturnas y sin pausas activas) como un factor de riesgo alto. Asimismo, en esta organización el 43% percibe que el control sobre el trabajo es un factor de riesgo muy alto con respecto al control y la autonomía (54%), participación y manejo del cambio y capacitación (43%). También se presentan como factores de riesgo muy alto frente al estrés laboral en la empresa 1, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo y las recompensas (ambos con un 43%); asimismo el nivel de riesgo por estrés laboral es muy alto, el cual equivale al 43%.

Con relación a los hallazgos obtenidos para la empresa 2, se confirmó que en general las variables sobre las demandas del trabajo no se consideran un factor riesgo, a excepción de las jornadas laborales y de las demandas de carga mental (ambos con una participación del 26%). En cuanto a los demás dimensiones valoradas, se encontró un riesgo muy alto asociado al dominio de control sobre el trabajo (37%), con énfasis en el control y la autonomía (40%) y participación y manejo del cambio. Y en lo concerniente con el nivel de riesgo de estrés laboral, se identificó que este oscila en un rango de medio (28%) y bajo (19%). Estrada Olier y Jaramillo Alzate (2016), a grandes rasgos, concluyeron a través de su estudio que el “modelo de organización saludable se ha convertido en un objetivo en el campo empresarial, donde las formas de estructuración y gestión de los procesos de trabajo se relacionan con la salud y bienestar de los empleados” (p. 67).

Adicional a las reseñas planteadas, investigadores como Tapias Saldaña (2006), Lombana Castillo (2009); Corredor Pinzón y Marín Torres (2013), Rivera Camacho (2013); Castro Bejarano, Orjuela Gómez, Lozano Ariza, Avendaño Prieto y Vargas Espinosa (2012); entre otros, se han concentrado en estudiar los diversos problemas y trastornos mentales que manifiestan los policías y militares en el cumplimiento de sus funciones, debido a que con frecuencia se ven expuestos a situaciones de violencia, muerte, lesiones, secuestros, entre otros; lo que afecta considerablemente su estado de salud mental.

Entre las problemáticas de salud mental identificadas al respecto, se encuentra el trastorno de la depresión, el cual según Rivera Camacho (2013) se manifiesta en la población activa de la Policía Nacional de Colombia, como resultado de las condiciones de la zona donde se encuentra ubicado su lugar de trabajo, vivir en el estrato socioeconómico 1 y 2, el estrés percibido y presentar eventos de maltrato familiar.

De igual forma, retomando el estrés laboral (agudo, crónico, postraumático, etc.) desde el contexto policial, este se presenta en mayor medida en aquellos oficiales con un mayor tiempo de servicio, que cumplen jornadas laborales extensas y rotativas, que ocupan un mayor rango al interior de la institución y quienes han tenido exposición a situaciones más riesgosas (Tapias Saldaña, 2006; Rivera Camacho, 2013; Cabrera Villagrán, 2015). Asimismo, se encontró que el Síndrome de Burnout (por su nombre en inglés) o Síndrome de Quemarse en el trabajo, entendido como una consecuencia del estrés crónico y prolongado en el trabajo (Bresó, Salanova, Schaufeli, & Nogareda, 2006); en el ámbito policial se ocasiona por jornadas laborales extensas, estar lejos de la familia, la frecuente rotación de los horarios, estar al mando de múltiples jefes, entre otras causas; lo que en conjunto conlleva a una “disminución de la atención, irritabilidad, decisiones deficientes, dificultades de las relaciones interpersonales, fatiga laboral, etc. (Corredor Pinzón & Marín Torres, 2013).

En lo concerniente con el Burnout, es importante referenciar la investigación realizada por Valencia Agudelo (2016) con la finalidad de establecer la relación de este síndrome con los factores de riesgo psicosociales extralaborales en los guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura en el año 2016, una labor que en términos generales, es afectada por numerosos factores de riesgo, tales como: las extensas jornadas de trabajo, turnos rotativos, falta de control y autonomía, la ambigüedad de rol, entre otros; los cuales generan situaciones de estrés laboral crónico (Otálora, 2007 citado por Valencia Agudelo, 2016).

Para cumplir con el propósito antes mencionado, se realizó un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, con la participación de 93 hombres que se desempeñan como guardas de seguridad de esa zona, con una edad promedio de 32,8 años, en su mayoría son

bachilleres (86%), viven en unión libre con su pareja (82,8%) y en casa familiar (39,8%); quienes respondieron a los siguientes instrumentos de valoración:

- Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo desarrollado por Gil Monte en 2005 y que estudia cuatro dimensiones, a saber la ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, desencanto profesional y la culpa.
- La batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, propuestos por el Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales en 2010.
- Un cuestionario diseñado por el investigador sobre variables sociodemográficas (edad, género, estado civil, nivel de estudios, número de personas a cargo, tipo de vivienda y sus características y estrato socioeconómico) y laborales (antigüedad en la empresa, turnos realizados con más frecuencia, último turno realizado y salario promedio mensual).

En lo referente a las características laborales, este investigador identificó que 17,2% de los participantes presentaron prevalencia alta y crítica del Síndrome de Burnout y un 35,5% lo estima con un nivel medio; influenciado en mayor medida por las dimensiones de pérdida de ilusión por el trabajo (24,7%) y el desgaste psíquico (36,6%). Por otra parte, en relación con los niveles de riesgos psicosociales extralaborales, se obtuvo que las puntuaciones equivalentes al riesgo crítico se presentaron en cuanto a las características de la vivienda y el entorno (25,8%), tiempo fuera del trabajo (23,7%), comunicación y relaciones interpersonales (20,4%). Con

respecto al nivel alto, la mayor puntuación se reflejó en el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Sumado a estos resultados, Valencia Agudelo (2016) identificó que las correlaciones calculadas con un nivel de significación estadística de $p=0,05$, revelaron la existencia de una asociación altamente significativa entre las puntuaciones totales de los riesgos psicosociales y el Síndrome de Quemarse en el Trabajo ($p=0,00$). Sin embargo, al discriminar las valoraciones de cada una de las dimensiones evaluadas del síndrome, se obtuvo correlaciones negativas en la totalidad de las mismas, con respecto a las relaciones familiares ($p=0,025-0,011-0,068-0,043-0,121$). Y la dimensión de la culpa en relación con los factores de riesgo reflejaron correlaciones negativas, a excepción de lo concerniente con la influencia del extralaboral sobre el trabajo ($p=0,02$). Se concluyó que los trabajadores que se desempeñan en zonas con alta vulnerabilidad en materia de seguridad como la ciudad de Buenaventura, están expuestos en mayor medida a factores extralaborales que pueden afectar su bienestar laboral, facilitando de esta forma la presencia de diversas psicopatologías, como el estrés laboral y el Síndrome de Quemarse en el Trabajo.

Con respecto al estado de salud y el nivel de estrés en el trabajo policial, se destaca la investigación efectuada por Castro Bejarano, Orjuela Gómez, Lozano Ariza, Avendaño Prieto y Vargas Espinosa (2012) quienes a través de un estudio descriptivo-correlacional y la aplicación de dos instrumentos: 1) encuesta sobre factores sociodemográficos y policiales de los uniformados participantes en el estudio y 2) cuestionario SF-36 en salud; buscaron “establecer el estado de salud física y mental de una muestra de policías vinculados a la Escuela [de Investigación Criminal, ESINC], el número de traslados y la percepción que tienen sobre las órdenes impartidas” (p. 59).

En total participaron en el estudio 171 policías adscritos a la Escuela (28,7% del área administrativa y el 71,3% estudiantes de la institución). Entre otros resultados, los autores obtuvieron que el 44% de los participantes considera que las órdenes impartidas, casi siempre son apresuradas, el 75% no tenía dificultades físicas ni emocionales para cumplir con sus actividades sociales o laborales y el 7,6% manifestó que tuvo “muchísimo” dolor en alguna parte del cuerpo antes de la aplicación del cuestionario. Se concluye que en términos generales, los participantes perciben “exceso de trabajo, órdenes agobiantes y contradictorias, factores que pueden ser detonantes para el estrés laboral” (Castro Bejarano, Orjuela Gómez, Lozano Ariza, Avendaño Prieto, & Vargas Espinosa, 2012, p. 70).

Marco Teórico

De acuerdo con el enfoque de la presente investigación y los propósitos formulados para la misma, los fundamentos teóricos que la sustentan están relacionados con el Modelo Teórico propuesto por Folkman y Lazarus (1986) en lo concerniente con el estrés, mediante el cual exponen que los individuos activan diferentes procesos cognitivos con la finalidad de responder a los estresores del ambiente; de igual forma explican el estrés a partir de dos tipos básicos: el Distrés (estrés negativo) y el Eustrés (estrés positivo). Después, se conceptualiza el estrés laboral teniendo en cuenta el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social formulado por Karasek y Theorell (1990) y se explican los factores de riesgo asociados al trabajo.

Posteriormente, se referencia el Modelo en Psicología en Salud Ocupacional Positiva propuesto por Bakker (2007, 2012) y Salanova (2008, 2014), quienes promueven el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados mediante el desarrollo de lugares de trabajo saludables y de estrategias de motivación, de prevención e intervención del estrés laboral con el

propósito de reducir los efectos negativos que este fenómeno pueda causar en el desempeño y el bienestar físico y psicológico de los empleados.

Referentes teóricos sobre el estrés.

Históricamente se ha considerado que el concepto de estrés se originó gracias a las investigaciones efectuadas en el ámbito de la salud por Hans Selye (1950) en la década de los años 30 del siglo pasado, quien mediante el estudio del Síndrome General de Adaptación, expuso el estrés como la respuesta física inespecífica del organismo ante la exposición larga y continua a las situaciones estimulantes de carácter alarmante que los seres humanos afrontan en su día a día. No obstante, el desarrollo de los conocimientos y las orientaciones teóricas consideradas en la actualidad, ha sido un trabajo compartido con muchos otros autores.

En este sentido, Selye estuvo influenciado por los estudios de Bernard y Cannon. Por una parte, el fisiólogo Bernard (1927) sugirió que frente a las modificaciones de los agentes agresores del medio externo, el organismo puede verse perturbado, pero este mismo tiene el poder de conservar la estabilidad de su medio ambiente interno (Moscoso, 1998). Cannon (1932) acuñó el término de “Homeostasis” y lo integró con el concepto de estrés, definiendo este último como el proceso de equilibrio que el organismo realiza a través de su sistema nervioso con el propósito de mantener un estado constante, es decir un nivel óptimo de funcionamiento, ante las desviaciones nocivas que se pueden presentar del entorno; para lo cual el ser humano puede optar por una reacción de pelea (defenderse y luchar) o de huida (retirarse y estar a salvo) (Gerrig & Zimbardo, 2005; Jaureguizar Albonigamayor & Espina Eizaguirre, 2005).

Gracias a estos aportes y como respuesta a los vertiginosos cambios contemporáneos en los diversos entornos en los que se desarrolla el ser humano, a la globalización y a la exposición

frente a múltiples factores estresantes; numerosos autores e investigadores han explicado el estrés a partir de sus propios modelos teóricos, como es el caso del Transaccionalismo propuesto por Bell, Fisher, Baum y Greene; la Teoría sobre el Control de Averill (1973) y Thompson (1981); la Indefensión Aprendida de Seligman, la Ley de Yerkes-Dodson acerca de los efectos positivos o negativos originados por la estimulación ambiental y la relación producida entre la activación y el rendimiento de las personas, etc. (Valera, Pol, & Vidal, 2016).

Otro de los Modelos Teóricos formulados al respecto y que sustenta la presente investigación, es el de Lazarus, Cohen (1977) y Folkman (1984), denominado “Teoría o modelo Cognitivo-Transaccional del Estrés”, el cual está centrado en los procesos cognitivos que los individuos desarrollan para responder a los estresores ambientales, siendo estos originados por las transacciones entre la persona y el entorno (Lazarus & Folkman, 1986). En este sentido, Lazarus y Folkman (1986) ordenaron de forma coherente, los factores que intervienen el proceso de estrés, a saber:

- **Los estímulos:** acontecimientos externos, eventos cotidianos, físicos, psicológicos, sociales.
- **Las respuestas:** reacciones subjetivas, cognitivas, comportamentales, las cuales pueden o no ser adecuadas.
- **Los mediadores:** se trata de la evaluación del estímulo como amenazante y de los recursos de afrontamiento como insuficientes (...).
- **Los moduladores:** factores diversos que pueden aumentar o atenuar el proceso de estrés, pero no lo provocan ni lo impiden. Por ejemplo, un rasgo elevado de ansiedad potencia las reacciones de estrés, pero no las provoca por sí mismo Dahab, Rivadeneira, & Minici, 2010, p. 2, 3).

Frente a las situaciones estresantes, Lazarus y sus colaboradores agregan que el grado de impacto de las mismas, está dado por los resultados obtenidos con la evaluación (*appraisal*) cognitiva primaria y secundaria que realiza cada persona al respecto, lo que puede dar lugar a un mecanismo adicional de valoración de la situación, es decir la reevaluación. Durante la primera evaluación, los individuos establecen el carácter cognitivo y emocional que presenta una situación en particular, el cual puede ser: estresante (se considera como un acontecimiento amenazante, dañino o desafiante), benigno (el acontecimiento se evalúa como un evento que no amenaza el bienestar del individuo) o irrelevante (el acontecimiento carece de importancia para la persona) (Lazarus & Folkman, 1986; Hernández-Mendoza, Cerezo-Reséndiz, & López-Sandoval, 2007).

Cabe mencionar que en las evaluaciones estresantes, se consideran desde otros dos aspectos, la amenaza y el desafío. La amenaza se relaciona con “aquellos daños o pérdidas que aún no ocurren pero que pueden suceder”, situación en la cual es importante al afrontamiento anticipativo, con la finalidad de planear con anterioridad un posible respuesta ante determinados acontecimientos que pueden causar estrés (Reynoso Erazo & Seligson Nisenbaum, 2002). Por otra parte, el desafío hace referencia a aquellas situaciones estresantes que las personas aceptan enfrentar cuando estas se presentan, lo que implica también la implementación de ciertas estrategias de afrontamiento, factor en el cual se encuentra la principal diferencia entre estos términos; como lo plantean Reynoso Erazo y Seligson Nisenbaum (2002):

En el desafío hay una valoración de los esfuerzos necesarios para vencer en la confrontación, los cuales se caracterizan por generar emociones “placenteras”, tales como impaciencia, excitación y regocijo, mientras que en la amenaza se valora principalmente el potencial lesivo, el cual se acompaña de emociones negativas como miedo, ansiedad o mal humor (p. 75).

Continuando con el proceso evaluativo del estrés, en relación con la valoración cognitiva secundaria, esta se formaliza cuando un individuo, al considerar una situación como estresante, procede a valorar si se cuenta o no con los recursos personales, sociales o culturales para hacerle frente. Finalmente, los individuos efectúan la reevaluación de la situación estresante cuando se ha enfrentado a la misma con la intención de tomar información acerca de este acontecimiento y de este modo implementar los cambios de significación pertinentes que le permitan reducir su incidencia en el futuro (Lazarus & Folkman, 1986; Hernández-Mendoza, Cerezo-Reséndiz, & López-Sandoval, 2007). Lo anterior demuestra el porqué cada individuo responde de forma diferente ante los factores estresantes, es decir que cada persona, debido a sus propias experiencias, hechos históricos, evaluaciones y características personales; reacciona diferente a otras, lo que conlleva a interpretaciones y estilos de afrontamiento, también disímiles.

Estas concepciones cobran vital importancia en cuanto al estrés en el ámbito laboral, el cual experimenta un trabajador, cuando considera que las funciones y responsabilidades que debe asumir sobrepasan sus capacidades ya que al efectuar la evaluación secundaria identifica que no posee las competencias y los recursos suficientes para llevar a cabo su labor y alcanzar los niveles de productividad esperados por la organización en la que se desempeña (Lazarus & Folkman, 1986).

De acuerdo con el proceso realizado por las personas para confrontar las situaciones estresantes, surge una nueva perspectiva relacionada con el estrés, es decir el Distrés (estrés negativo), el cual junto con el Eustrés (estrés positivo), se configuran en los dos enfoques constitutivos más significativos de este fenómeno (García-Méndez, Rivera-Aragón, Díaz-Loving, & Reyes-Lagunes, 2015). El primero, se caracteriza por la ira, la agresión y la apreciación personal de que una situación en particular puede superar las habilidades de las

personas, ocasionando que las acciones emprendidas al respecto no permitan contrarrestarla satisfactoriamente, por lo que puede afectar seriamente su estado de salud. Por otra parte, el eustrés es de carácter constructivo y se relaciona con la empatía y los esfuerzos positivos en beneficio propio y de la sociedad en la que se desenvuelve, por ello se considera como un factor protector para la salud (Gutiérrez, 2005).

Posteriormente, Lazarus y Folkman (1986) expusieron además, referentes teóricos acerca del afrontamiento del estrés, definido como aquellos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 164). En síntesis, Fierro (1997) expone que el “afrontamiento es la respuesta adaptativa al estrés” (p. 18), por lo tanto, el manejo de las demandas intrínsecas y extrínsecas, hace referencia a la posibilidad que tienen los individuos de controlar, disipar, reducir o mitigar hasta donde puedan, los efectos causados por los eventos estresores con los que se encuentra.

De igual forma, se establece que los mecanismos de afrontamiento, bien sean experimentales, dimensionales, estructurales o de defensa como los postulados por el psicoanálisis; están determinados por una serie de factores intrínsecos de cada persona relacionados con su estado de salud, creencias existenciales, creencias acerca del poder que puede ejercer en el medio, las capacidades para la resolución de problemas, sus habilidades sociales, entre otras (Lazarus & Folkman, 1986; Fierro, 1997). Para complementar lo anterior, Felipe Castaño y Del Barco (2010) explican que de acuerdo al afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1986), las definiciones mencionadas se fundamentan en los siguientes principios teóricos: 1. El afrontamiento es un proceso, implica un cambio continuo y es específico para cada situación, de ahí que no deba ser considerado como un rasgo. 2. La

demanda de esfuerzo lleva a excluir las conductas automáticas o los estilos cognitivos. 3. El afrontamiento se define por el esfuerzo realizado, no por los resultados; por tanto, no debe confundirse con el dominio de la situación o con la obtención de logros. 4. El afrontamiento es un proceso multidimensional, en cuanto que las personas tienden a utilizar una gran variedad de estrategias.

En respuesta a estos planteamientos, Lazarus y Folkman (1986) señalaron que las personas pueden adoptar diferentes modos para enfrentar las situaciones estresantes que viven, lo cual da lugar a las reconocidas: Estrategias de afrontamiento, “muchas de ellas (...) cognitivas, de manejo de la memoria, de la información, de atención selectiva” (Holahan, Moos y Schaefer, 1996 citados por Fierro, 1997, p. 20). No obstante, Lazarus y Folkman (1986) plantean que los individuos suelen asumir básicamente dos posiciones de afrontamiento ante situaciones de estrés, a saber: 1) el afrontamiento dirigido a la emoción y 2) el afrontamiento orientado hacia el problema.

Con el afrontamiento enfocado hacia la emoción, el individuo hace una evaluación de la situación estresora e identifica que no puede hacer nada para cambiar las condiciones amenazantes que se originan con la misma, por lo cual opta por intentar disminuir los efectos emocionales que esta desencadena, a través de la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos de los sucesos negativos. Con respecto al afrontamiento dirigido hacia el problema, este es utilizado por las personas cuando consideran que la situación puede ser modificada, por lo tanto en este caso se propende por definir el problema, buscar y considerar diversas alternativas de solución teniendo en cuenta la relación entre costo y beneficio; ya que si esta es favorable, se aplica o en caso

contrario, se opta por emplear el afrontamiento dirigido a la emoción (Lazarus & Folkman, 1986).

De acuerdo con los aportes teóricos mencionados en breve, se evidencia que el estrés se desencadena como una respuesta de los individuos con respecto a determinados factores internos y externos y a las demandas que el entorno le exige cumplir, para llevar a cabo sus actividades y compromisos. No obstante, cuando estos requerimientos exceden sus capacidades, conocimientos y competencias, los individuos pueden activar sus estrategias de afrontamiento, según sea el caso estresante que se produzca, ya que de ser posible, se definen e implementan las soluciones pertinentes para modificarlo; pero en caso de no poder hacer algo al respecto, se trata de minimizar la situación, bien sea evitándola o seleccionando los aspectos positivos de la misma (Lazarus & Folkman, 1986).

Estrés laboral.

Debido principalmente a la globalización, a la transformación tecnológica y a la liberalización del comercio, el contexto laboral ha experimentado múltiples y acelerados cambios en la forma de efectuar los procesos implicados con el mismo, introduciendo con ello nuevos sistemas globales de producción, incertidumbre para los empleados por los nuevos métodos de contratación, la migración laboral, aumento de empleos con jornadas más cortas, mayores exigencias para los trabajadores en materia de competitividad y productividad, entre otros aspectos que en años recientes han modificado notablemente las condiciones laborales (Alcaide, 2014).

Estas circunstancias, han incrementado los niveles de estrés de los trabajadores, primordialmente en los profesionales de la salud y la educación, los mineros, los policías, los

empleados de la construcción, de líneas aéreas y los periodistas (Otero López, 2015). En este orden de ideas y si bien las expresiones de salud mental en el trabajo y de estrés laboral han sido utilizadas indistintamente, este último concepto es definido por Del Hoyo Delgado (2004) como:

Una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas; [por lo tanto, en el ámbito] laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral (p. 6).

De la anterior conceptualización es posible extraer dos planteamientos esenciales relacionados con el estrés laboral. En primera instancia, está el grado de desajuste o de afectación que puede generar en los empleados las influencias internas y externas. Y en segunda instancia, se evidencia la indudable y estrecha correlación existente entre el estrés laboral y los factores intrínsecos y aquellos que son extrínsecos a los trabajadores. En lo concerniente, con el nivel de afectación, es pertinente abordar los aportes de la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association, por su traducción al inglés) (2010), la cual propone la siguiente clasificación:

- **Estrés agudo.** Es la forma más común de esta condición ya que surge de las presiones del pasado reciente y de las exigencias anticipadas del futuro cercano. Es tratable y de corto plazo, por lo cual sus efectos no se traducen en daños importantes para la salud del empleado. Sus principales síntomas, son: agonía emocional, problemas musculares (dolor de cabeza, de espalda, tensiones musculares, etc.), problemas estomacales e intestinales (acidez,

estreñimiento, diarrea, entre otras) y sobreexcitación pasajera que resulta en ritmo cardíaco acelerado, transpiración, mareos, etc.

- **Estrés agudo episódico.** Las personas que se encuentran en esta clasificación, tienden a intensificar los síntomas que se presentaron en la tipología anterior y sumado a ello, también se distinguen por asumir numerosas responsabilidades por lo cual suelen estar apuradas, reflejan irritabilidad, se les dificulta organizar sus actividades de forma tal que pueda cumplir a cabalidad las exigencias y las presiones que demandan su atención e incluso, sus lugares de trabajo se vuelven espacios estresantes. Los principales síntomas de este tipo de estrés, están relacionados con la sobre agitación prolongada, reflejada en fuertes dolores de cabeza, migraña, hipertensión, dolor de pecho, entre otras afecciones.
- **Estrés crónico.** Se trata del tipo de estrés agotador que persiste en el tiempo y que desencadena una situación de desgaste continuo, de desesperanza porque quien lo padece abandona la búsqueda de soluciones para afrontar los sucesos que van surgiendo consecutivamente en su vida y que finalmente, no sólo destruye esta esfera sino también al cuerpo y a la mente. Debido a su elevado nivel de afectación, el estrés crónico se relaciona con la violencia, los ataques al corazón, la apoplejía, el cáncer, las crisis nerviosas finales y fatales e incluso, puede incitar al suicidio a la persona afectada por este.

Continuando con la segunda acepción extraída de la definición sobre estrés laboral propuesta en párrafos previos, esta se relaciona con los factores internos y externos que inciden en la salud mental, física, cognitiva, emocional y psicológica de los empleados; los cuales pueden presentar una denotación de riesgo o de protección con respecto a los signos asociados a esta condición de salud. Si bien en la siguiente sección se efectúa una explicación teórica más

detallada acerca de estos factores, es pertinente señalar según lo planteado por Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.) que los factores de riesgo son aquellos estresores que generan una respuesta negativa por parte de un individuo frente a determinadas situaciones, produciendo angustia y malestar en su cotidianidad; los cuales provocan una reacción diferente en cada persona, por ello se considera que el estrés es individual.

Por otra parte, los factores protectores son aquellas características personales o del entorno que contribuyen a reducir los efectos negativos y perjudiciales que los estresores pueden ocasionar en la salud y el bienestar integral de los trabajadores, es el caso de la motivación, clima organizacional óptimo, el liderazgo, la legislación laboral, entre otros (Astudillo Díaz, Alarcón Muñoz, & Lema García, 2009; Angulo Rincón, Bayona Quiñonez, & Esparza Durán, 2014).

Una vez clarificados los elementos conceptuales relacionados con el estrés laboral y en respuesta a los mismos, algunos autores como Payne y Fletcher (1983, modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones), Harrison (1978, modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador), Matteson e Ivancevich (1987, Modelo orientado a la dirección); han desarrollado una serie de modelos explicativos contemporáneos acerca de este tema, con el propósito esencial de comprender cómo se manifiesta el estrés en los trabajadores.

No obstante, uno de los modelos de mayor aceptación en la comunidad académica, institucional y empírica, es aquel propuesto por Karasek y Theorell (1990), denominado como: *Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social*. A través de este modelo, Karasek y Theorell (1990 citados por Mansilla Izquierdo, 2012) exponen que las *demandas psicológicas* se relacionan con los procesos de producción de las empresas (cantidad de trabajo, órdenes contradictorias, ritmo y rapidez del trabajo, etc.); el *control* hace referencia al grado de libertad y autonomía para tomar decisiones en su lugar de trabajo y a los recursos que poseen los

empleados para enfrentar las anteriores demandas; y el *apoyo social* se entiende como el nivel de calidad que tienen las relaciones interpersonales establecidas entre los compañeros de trabajo y entre los jefes y sus subordinados.

De acuerdo con lo anterior, el *distrés* laboral se manifiesta cuando en un momento dado, las tres variables mencionadas se integran con niveles desajustados entre sí; es decir, cuando un individuo experimenta condiciones de alta demanda psicológica, bajo control en la toma de decisiones y sumado a esto, no cuenta con la ayuda de los directivos de la organización donde se desempeña ni de sus compañeros de trabajo (Karasek y Theorell, 1990 citados por Mansilla Izquierdo, 2012). A partir de este escenario se derivan cuatro niveles y situaciones diferentes de *estrés* laboral (ver tabla 1).

Tabla 1. *Modelo de Interacción entre demanda, control y apoyo social de Karasek y Theorell.*

Nivel de estrés laboral	Demandas psicológicas en el trabajo	Control decisional	Apoyo social
Tensión Laboral	Altas	Bajo	Bajo
Situación Activa	Altas	Alto	Alto
Baja Tensión	Bajas	Alto	Alto
Situación Pasiva	Bajas	Bajo	Bajo

Fuente: Adaptada de Bethelmy Rincón y Guarino (2008) y Mansilla Izquierdo (2012).

De acuerdo con la información observada en la tabla 1 y retomando los postulados de Karasek y Theorell (1990), es posible indicar que el *estrés* laboral altamente negativo se presenta debido a un nivel elevado de demandas psicológicas frente a niveles bajos de control decisional en sus tareas y de apoyo social; lo que incrementa la probabilidad de “desencadenar reacciones psicológicas adversas, tales como fatiga, ansiedad y depresión, así como enfermedades físicas en

general” (Karasek, 1998; O’Connor et al., 2000; Pelfrene et al., 2001, citados por Bethelmy Rincón & Guarino, p. 44).

Factores Psicosociales del Trabajo.

Los empleados a diario están expuestos a una serie de condiciones laborales y de la organización donde se desempeñan que puede influenciar positiva o negativamente su estado de salud integral en el trabajo y fuera de este. Según Jiménez y Báez León (2010), dichas condiciones se denominan Factores Psicosociales y Organizacionales del Trabajo, los cuales son considerados factores de riesgo cuando “provocan respuestas de inadaptación y tensión” (p. 8) en los trabajadores, con implicaciones desfavorables para su satisfacción, bienestar y rendimiento laboral, así como para la productividad y competitividad de las organizaciones.

De acuerdo con la anterior concepción, es posible identificar la multivariedad de factores psicosociales y organizacionales del trabajo que originan estados de estrés en los empleados ya que según Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) incluye tanto factores físicos del entorno laboral como factores químicos, relacionados con las actividades que desempeña el trabajador y también aquellos que dependen de la forma cómo se organiza el trabajo en cada empresa. En este orden de ideas y para tener una mayor comprensión al respecto, a continuación se explica cada uno de estos grupos de factores.

Factores Físicos.

Son aquellas condiciones del espacio material donde se lleva a cabo el trabajo, tales como la iluminación, el ruido y la temperatura. El exceso o defecto de iluminación afecta la percepción

correcta de los estímulos visuales. Los niveles elevados, agudos y continuos de los sonidos en el lugar de trabajo, provocan irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración y para lograr un flujo de comunicación asertiva entre los empleados.

Adicionalmente, la temperatura de los lugares laborales influye en el grado de confort de los trabajadores, por esto cuando es muy alta, ocasiona en ellos somnolencia y requiere un mayor estado de alerta para evitar accidentes laborales; y cuando es muy baja origina en el empleado una limitación significativa de las tareas manuales que realiza (Comín Anadón, De la Fuente Albarrán, & Gracia Galve, s.f.).

Factores Químicos.

Se relacionan con la manipulación y el uso de sustancias nocivas, lo que produce en el empleado una sensación constante y potencial de peligro por su exposición continua a las mismas (Comín Anadón, De la Fuente Albarrán, & Gracia Galve, s.f.). Dentro de este grupo también se tienen en cuenta las “sustancias y mezclas presentes en el ambiente como gases, polvo en suspensión, vapores [que generan] alteraciones en la percepción sensorial y motriz, en las funciones cognitivas, alteraciones afectivas y de comportamiento” (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012, p. 4-5), entre otras consecuencias.

Factores relacionados con el trabajo.

Este conjunto de factores hace referencia a aquellas condiciones mediante las cuales se ha establecido la relación laboral empleado-empedor, incluyendo las funciones asignadas y la participación y el control que tiene en la organización.

Tabla 2. *Factores psicosociales relacionados con el trabajo.*

Condiciones del trabajo	Diseño del puesto de trabajo	Calidad en el trabajo
Tipo de contrato y salario asignado	Rotación de puestos	Uso de habilidades personales (se relaciona con el exceso o la carencia de capacidades para el puesto)
Diseño de carreras	Trabajo grupal y supervisión de subordinados	Demandas laborales
Horario de trabajo	Las tareas efectuadas durante la jornada laboral	Autonomía y capacidad de control (participación en la toma de decisiones y de control en las condiciones laborales)
Volumen y ritmo de trabajo		Seguridad física en el trabajo, apoyo social y Perspectiva de promoción profesional

Fuente: Adaptado de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), Jiménez y Báez León (2010).

En la tabla 2, se pueden observar las características del trabajo que inciden en la calidad laboral de los empleados por ello el manejo que se les dé y los parámetros que se establezcan en las organizaciones al respecto; pueden generar condiciones laborales pésimas o excelentes, con consecuencias favorables o desfavorables para el desarrollo y el crecimiento personal y profesional de los empleados, lo que se ve reflejado en los niveles de satisfacción laboral y en la productividad empresarial.

Factores organizacionales.

Estas circunstancias se relacionan fundamentalmente con las políticas corporativas y de gestión, definidas por la organización para direccionar sus actividades, cumplir a cabalidad con

sus objetivos empresariales y propiciar una sana convivencia laboral, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

A través de la información contenida en la tabla 3, se evidencia también que los factores organizacionales se relacionan con las acciones y procedimientos de prevención que las empresas adelantan con la finalidad de fortalecer el estado de salud físico y mental de los empleados, evitando situaciones de intimidación y acoso laboral.

Tabla 3. *Factores psicosociales relacionados con la organización.*

Política y filosofía de la organización	Cultura de la organización	Relaciones industriales	Relaciones interpersonales
Gestión de los recursos humanos	Política de relaciones laborales	Clima laboral	Prevención de situaciones de intimidación, acoso y violencia
Política de seguridad y salud	Información, comunicación y justicia organizacional	Representación sindical	Las relaciones con los compañeros
Responsabilidad social y corporativa	Liderazgo / supervisión	Convenios colectivos	Trabajo en equipo evitando el aislamiento de los empleados
Estrategia empresarial	Sistemas de evaluación del rendimiento	Relación con los superiores	Procedimientos establecidos para tratar de resolver conflictos, problemas y quejas que se presentan en la organización

Fuente: Adaptado de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), Jiménez y Báez León (2010).

Tabla 4. Factores psicosociales de riesgo asociados con el estrés laboral.

Factor psicosocial	Descripción de los factores de riesgo asociados
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso o escasez de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos muy estrictos o urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, desmotivación por trabajo a destajo, inseguridad contractual.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Tomado de Jiménez y Báez León, 2010, p. 9.

Factores psicosociales de riesgo.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, los factores psicosociales del trabajo se consideran de riesgo cuando producen respuestas negativas por parte de los empleados y genera consecuencias nocivas no sólo para su salud integral sino también en sus relaciones personales y laborales y en el nivel de motivación que presenta para desempeñar las funciones y responsabilidades asignadas; situaciones que en conjunto ocasionan estados de estrés laboral.

Aunque la diversidad de factores psicosociales de riesgo asociados con el estrés laboral es bastante amplia, Cox y Griffiths (1996 citados por Jiménez & Báez León, 2010) propusieron una importante categorización en la que se recopilan aquellos de mayor incidencia en los empleados y los que presentan una prevalencia elevada en múltiples sectores empresariales en el ámbito nacional e internacional. Los factores psicosociales de riesgo numerados en la tabla 4, ocasionan estrés laboral cuando se presentan constantemente en el tiempo en la vida de los empleados debido a los mecanismos psicofisiológicos activados por estos estresores, afectando considerablemente tanto la salud psicológica como física.

Sumado a los factores psicosociales de riesgo inherentes al ambiente organizacional y a las condiciones de interacción laboral, Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.) señalan la existencia de otros grupos de estresores sociales que también inciden directa e indirectamente en el desarrollo del estrés laboral, tales como: familiares y personales. Los primeros, se relacionan con la tensión y el empobrecimiento en la convivencia que se presenta entre el trabajador y los miembros de su entorno familiar; en el marco de sus relaciones conyugales especialmente, sí ambos trabajan y tienen jornadas laborales contrarias, así como de las relaciones con sus hijos, las cuales se van deteriorando cuando no se dispone tiempo y espacios para hablar, jugar y escuchar sus problemas. La educación de los hijos influye además,

en el desarrollo del estrés laboral, sumado a la convivencia con un adulto mayor porque restringe la intimidad del núcleo familiar; el cuidado de un familiar enfermo ya que conlleva un ritmo de vida agotador y la convivencia con familiares desempleados lo cual ocasiona en el trabajador una mayor tensión por asumir las responsabilidades de estos.

En lo concerniente con los factores estresores personales, Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.) agregan que estos tienen relación con la personalidad de los empleados y sus patrones de conducta los cuales pueden ser de tipo A o B; en el primero, los individuos tienden a ser competitivos, agresivos, muy ambiciosos e irritables por eso suelen presentar una mayor prevalencia a sufrir problemas cardiovasculares. En el patrón de conducta de tipo B, los individuos prefieren el trabajo en equipo, delegan responsabilidades y suelen disponer sus tiempos de ocio y de descanso. En este sentido, también se evidencian otros tipos de personalidad que por sus características, tienen una alta propensión a presentar un cuadro de estrés laboral, a saber: personas conflictivas, introvertidas, con ansiedad y dependientes.

Consecuencias del estrés laboral.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), los trabajadores que presentan estados de estrés laboral ocasionados por factores psicosociales de riesgo generan comportamientos disfuncionales que afectan el equilibrio de su salud física y mental, cuya permanencia en el tiempo favorecen el desarrollo de patologías y trastornos psicológicos que derivan en ausentismo laboral e incluso, en la adopción de hábitos nocivos para su vida personal, social y laboral como el consumo de alcohol, tabaco y sustancias alucinógenas, entre otros. Es posible establecer entonces que así como se evidenció con los factores psicosociales de riesgo, los efectos negativos del estrés también se producen en las diferentes esferas de la vida de los

trabajadores (provocando alteraciones físicas, psicológicas, conductuales) y de igual forma, genera importantes consecuencias para las empresas, donde sus empleados están sometidos a esta condición laboral.

Tabla 5. *Efectos físicos y psicosociales asociados al estrés laboral.*

Grupo anatómico	Alteraciones físicas implicadas
Aparato digestivo	Úlcera de estómago, colon irritable, dispepsia funcional, colitis ulcerosa y aerofagia.
Aparato respiratorio	Hiperventilación, disnea, asma psicógena, sensación de ahogo.
Sistema nervioso	Pérdida de memoria, cefaleas, insomnio, astenia, ansiedad, cambios de humor, aumento de consumo de drogas sociales y depresión.
Aparato reproductor	Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido y dispareunia.
Sistema dermatológico	Prurito, eczema, hipersudoración, alopecia y dermatitis atípica.
Sistema muscular	Calambres, contracturas, rigidez, hiperreflexia, hiporreflexia y dolores musculares.
Sistema cardiovascular	Taquicardia, extrasístoles, hipertensión arterial, dolor precordial, aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho e infarto de miocardio.
Sistema inmunológico	Infecciones frecuentes y herpes.

Fuente: Adaptado de Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.).

Desde su perspectiva individual y según la tabla 5, es pertinente traer a colación la detallada clasificación propuesta por Comín Anadón, De la Fuente Albarrán y Gracia Galve (s.f.) quienes explican cada uno de los efectos físicos y psicosociales asociados al estrés laboral, haciendo énfasis en los grupos anatómicos que presentan una mayor prevalencia de ser afectados por esta situación.

Adicionalmente, Paris (2011) señala que en materia de salud mental (emocional/cognitivo), el estrés laboral ocasiona “frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental” (p. 32). Desde los aspectos conductuales, esta autora agrega que las consecuencias que se manifiestan al respecto, son: “irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía” (Paris, 2011, p. 32). Y en lo concerniente con la dimensión social, los principales efectos producidos por el estrés laboral, se refieren al “distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo” (Paris, 2011, p. 32).

Es pertinente mencionar además, que en los empleados, el estrés laboral se manifiesta en una serie de consecuencias psicológicas, las cuales al perdurar en el tiempo sin ser asistidas adecuadamente, pueden dar lugar a alteraciones de la conducta y contribuyen con la fisiopatología de diversos trastornos mentales, tales como: la depresión, delirium, demencia, esquizofrenia, bipolaridad, el Síndrome de Burnout, psicosis, neurosis, entre otros; debido a que se produce la secreción y liberación química de citosinas proinflamatorias (moléculas que controlan el proceso inflamatorio) con la finalidad de mantener el cuerpo sano ante la exposición a elementos nocivos del entorno (como parásitos), producir en el cerebro la emisión de neurotransmisores y hormonas, activar el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal y liberar glucocorticoides (Vitores, 2015). En este sentido, Jiménez y Báez León (2010), plantean que los efectos psicológicos y conductuales del estrés laboral en los empleados, son:

Preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, adicción a drogas, trastornos afectivos, trastornos en la

alimentación, cambios de personalidad, miedos, fobias, suicidios, temblores, tartamudeo, hablar rápido, imprecisión para expresarse, falta de apetito, bostezos frecuentes, conductas impulsivas, comer excesivamente, risa nerviosa, precipitaciones a la hora de actuar, deterioro familiar y deterioro de la amistad (p. 35-36).

Para las organizaciones, los efectos del distrés laboral se reflejan en el deterioro de su funcionamiento, en altos desembolsos monetarios para atender a los trabajadores afectados y en los bajos resultados obtenidos por la entidad con las actividades adelantadas por cada uno de sus empleados y también desde una perspectiva global. Asimismo afecta su competitividad y supervivencia en un entorno económico empresarial caracterizado por la globalización y que demanda una decisiva gestión estratégica por parte de las empresas para alcanzar sus objetivos corporativos. A grandes rasgos, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) expresa las siguientes consecuencias derivadas del estrés laboral:

Aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés y el deterioro de la imagen institucional tanto entre los empleados como de cara al exterior (p. 9).

Acorde con la información planteada previamente, se evidencia y ratifica la alta prevalencia que tiene el estrés laboral en la actualidad, debido a los numerosos factores psicosociales asociados a este, que contribuyen con su masiva manifestación, así como a los

complejos efectos individuales, organizacionales y sociales que ocasiona esta situación; por ello múltiples organismos nacionales e internacionales como la OMS (2016) y la OIT (2016) hacen un llamado de atención de carácter urgente y constante a todos los entes gubernamentales, sectoriales y empresariales del mundo para adelantar acciones efectivas de promoción y prevención que fomenten un trabajo mancomunado con los empleados y se logre disminuir paulatinamente las tasas actuales de estrés laboral.

Psicología en Salud Ocupacional Positiva.

Orientaciones generales de la psicología en salud ocupacional positiva.

Durante el presente proceso investigativo se confirmó que una significativa proporción de teóricos y estudiosos del estrés laboral se han centrado en explicar el distrés, es decir aquel tipo de estrés que afecta negativamente la salud física y mental de los trabajadores, haciendo mayor énfasis en los factores psicosociales de riesgo asociados a esta condición. No obstante, el eustrés entendido como el estrés de carácter positivo, ha tomado fuerza en años recientes en el ámbito empresarial y social ya que principalmente, las organizaciones de hoy están comprendiendo la importancia de promover espacios y relaciones laborales que favorezcan un nivel óptimo de estrés que no exceda sus propias capacidades de adaptación y la cantidad biológicamente necesaria de tensión vital; lo que a su vez, contribuya con la satisfacción y el bienestar físico y psicológico de los empleados.

En este sentido, algunos autores como Llorens, García, Salanova, y Cifre (2003); Bandura (2004); Schaufeli y Bakker (2004) (citados por Ventura, Llorens, & Salanova, 2006), entre otros; han propuesto sus propios modelos teóricos relacionados con los procesos de intervención para

modificar o eliminar las fuentes de estrés en las organizaciones y así generar un impacto y un estado psicológico positivo en los empleados y en su gestión empresarial.

Al respecto, es preciso mencionar las corrientes teóricas acerca de las organizaciones positivas y saludables, dentro de las cuales se destaca la Psicología Positiva originada en los años noventa en Estados Unidos, orientada hacia “el estudio de las emociones positivas, las fortalezas y las virtudes del ser humano, (...) en contraposición a la corriente previa basada en el estudio de los aspectos psicológicos negativos individuales” (Vera Poseck, 2006, p. 261). Posteriormente, surgió la Psicología en Salud Ocupacional Positiva con la finalidad de “mejorar la calidad de vida laboral, así como de proteger la seguridad y de fomentar la salud y el bienestar de los trabajadores” (Montilla Segovia, 2014, p. 10), mediante el desarrollo de *Organizaciones Saludables*, entendidas estas como aquellas instituciones que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante la ejecución de buenas prácticas para la optimización de los recursos relacionados con la mejora de las tareas, el ambiente social y la organización (Salanova, 2008).

La Psicología en Salud Ocupacional Positiva según Bakker y Salanova.

Para efectos de la presente investigación se ha tenido en cuenta la Psicología en Salud Ocupacional Positiva desde los postulados teóricos referidos por Bakker y Salanova. Con respecto a Bakker, este autor propone a través del *Engagement* una visión antípoda del Burnout, entendido este último término como un estrés crónico prologando caracterizado por el agotamiento, el cinismo y la ineficacia; en contraposición del Engagement, el cual se define como “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Bakker, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2012, p. 67). A partir de

esta concepción, las intervenciones en el ámbito organizacional formuladas por Bakker y sus colaboradores (2012) son consideradas positivas cuando están abiertas al desarrollo y al cambio, son medibles y existe una fuerte relación con la optimización del rendimiento laboral y empresarial.

De acuerdo con estas premisas, se planteó el *Modelo de Demandas y Recursos Laborales*, el cual está centrado en dos aspectos esenciales, a saber: “a) los procesos positivos, por ejemplo, los contrarios al Burnout como el Engagement (perspectiva motivacional); y b) más recientemente, los recursos personales, ampliando así el abanico de recursos considerados” (Karasek, 1979 citado por Sánchez-Elvira Paniagua, 2015, p. 13). En consonancia con la Psicología Positiva de las Organizaciones, los recursos más relevantes, son:

- El Engagement, o compromiso con el trabajo, como el estado óptimo para el buen desempeño laboral y el bienestar y crecimiento personal en el entorno del trabajo, así como la mejor prevención contra el burnout.
- Las fortalezas personales, o características estables y positivas de la persona, cuyo ejercicio y desarrollo permiten, asimismo, que tanto las organizaciones como las personas se beneficien.
- El denominado Capital Psicológico, o conjunto de estados mentales positivos que son de indudable relevancia para el afrontamiento de los problemas y las adversidades en el entorno laboral: Optimismo, esperanza y resiliencia.
- El sentido del control personal, basado en procesos de auto-determinación y de autorregulación, que dotan a la persona de autonomía y capacidad de planificación, ejecución y evaluación, incrementando su motivación.
- El bienestar y las emociones positivas, auténticos antídotos para los problemas psicológicos y base del desarrollo de numerosos recursos personales (Bakker & Demerouti, 2007).

Adicional a los aportes de Bakker, Salanova es quizás la autora más representativa de la Psicología Organizacional Positiva, no sólo por las contribuciones teóricas sino también por su participación en la creación de una nueva metodología denominada HEROs (HEalthy & Resilient Organizations) cuyo propósito central es la evaluación e intervención en Organizaciones Saludables y Resilientes, desde un enfoque colectivo y global. En una entrevista concedida por Salanova en el año 2008 (citada por De Vicente & Berdullas, 2008) explica que el modelo teórico de este tipo de psicología está orientado en promover en las empresas actuales la salud integral de sus empleados, a través del amor y la intimidad, el trabajo satisfactorio, la ayuda a los otros, la espiritualidad, el liderazgo, la creatividad, el bienestar subjetivo y psicosocial, sabiduría, la motivación y la conducta extra-rol, etc.

Salanova (2008) es enfática en afirmar que el propósito de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva no trata de excluir los modelos explicativos del eustrés laboral sino de complementarlos mediante un paradigma positivo en la gestión de los recursos humanos, desde el punto de vista de la motivación intrínseca, el Engagement, la influencia de las creencias positivas en el fortalecimiento de las competencias personales y laborales de los trabajadores, la optimización de la relación trabajo-familia, las bases del desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, las acciones organizacionales que contribuyen con el crecimiento y el bienestar psicológico individual y de los grupos que conforman las instituciones, entre otros. Asimismo, esta autora afirma que es indispensable la ocurrencia de tres tipos de relaciones interconectadas: “Buenas relaciones entre los empleados y la dirección, buenas relaciones interpersonales entre empleados y buenas relaciones y adaptación entre los empleados y su propio trabajo/empresa” (Salanova, 2008 citada por De Vicente & Berdullas, 2008, p. 37).

Continuando con el Modelo HERO propuesto por Salanova y sus colaboradores, es posible indicar que se trata de una metodología para la evaluación de riesgos desde una perspectiva holística, integral, positiva, multifacética y colectiva; cuya validación se llevó a cabo con su aplicación en 137 organizaciones (519 unidades de trabajo, 137 entrevistas a gerentes, 3.131 empleados, 519 supervisores y 3.867 clientes/usuarios), demostrando que es conveniente para promover la participación de todos los actores de la organización implicados; por esta razón el modelo está constituido por tres componentes interrelacionados entre sí, que son:

(1) Recursos y prácticas organizacionales saludables como estrategias para estructurar y organizar el trabajo, (2) empleados y grupos de trabajo saludables que gozan de alto bienestar psicosocial con la presencia de creencias de eficacia, emociones positivas, Engagement en el trabajo, optimismo, y resiliencia, y (3) resultados organizacionales saludables tales como alto desempeño organizacional, excelencia organizacional, buenas relaciones con el entorno organizacional y la comunidad, y responsabilidad social empresarial (Salanova, Martínez, & Llorens, 2014, p. 25-26).

A través de estos tres componentes, las organizaciones toman decisiones y aplican medidas óptimas que favorecen la autonomía, la retroalimentación, el clima de apoyo, la comunicación organizacional efectiva, la salud y la seguridad laboral, el liderazgo transformacional de los equipos y las prácticas organizacionales saludables en materia psicosocial, de desarrollo de habilidades y de carrera, el mejoramiento de las dimensiones que en los empleados se consideran saludables (eficacia colectiva, Engagement y resiliencia), la prevención del mobbing (acoso laboral), entre otros (Salanova, Martínez, & Llorens, 2014).

Gracias al desarrollo de estas fortalezas en los lugares de trabajo, es posible alcanzar organizaciones saludables, lo cual implica la implementación integradora de dos conjuntos de

estrategias. Por una parte, están aquellas acciones enfocadas hacia la estructuración y gestión de los procesos laborales, tales como: diseño y rediseño de los puestos de trabajo, los horarios, estilo de dirección, la adaptación de los empleados, el ambiente laboral y social de la organización, políticas de estabilidad del empleo, entre otras. Y por otra parte, se requiere la ejecución de estrategias que permitan gestionar el funcionamiento de las organizaciones de forma positiva en aras de obtener resultados saludables, tanto para las empresas como para los empleados, atendiendo especialmente, su capital psicológico positivo (De Vicente & Berdullas, 2008).

Prevención e intervención del estrés laboral, en el marco de la psicología de la salud ocupacional positiva.

De acuerdo con el modelo teórico de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva propuesto por Bakker y Salanova y las premisas que lo sustentan, uno de los factores esenciales para lograr organizaciones saludables, es la intervención preventiva del estrés laboral en el lugar de trabajo. En este sentido, la prevención se relaciona con la ejecución de un conjunto de prácticas individuales y organizacionales orientadas a reducir las múltiples causas que originan el estrés laboral y lograr cierto grado de control de los estímulos que pueden desencadenar este fenómeno (Fernández Rodríguez, 2012). Debido al carácter multidimensional y causal del estrés laboral, las técnicas y acciones adelantadas para prevenir su incidencia, deben responder a una serie de variables, tales como: “la personalidad del sujeto (nivel de auto-estima, percepción de controlabilidad y autoeficacia, <dureza emocional>, etc.), las evaluaciones estresantes y negativas (cogniciones) realizadas por el sujeto, los déficits de estrategias de afrontamiento, la activación fisiológica y el malestar emocional” (Amutio Kareaga, 2004, p. 82).

Orlandini (2012) expone que para la prevención y el manejo positivo del estrés laboral, se realiza por lo general, una o más de las siguientes estrategias, a saber: 1) relajación, 2) pensamiento realista y productivo (estructuración cognitiva), 3) resolución de problemas y conductuales y 4) el ensayo de habilidades y conductas. Al respecto, este autor agrega que las medidas preventivas de mayor utilización en el ámbito organizacional, son las de relajación ya que reducen de forma significativa la activación fisiológica, cognitiva y/o conductual del estrés laboral y fomentan estados positivos, adaptativos y de esperanza frente los factores de riesgo psicosociales internos y externos que puedan manifestarse en los empleados, e incluso mejora sus estrategias de afrontamiento.

De igual forma, mediante las técnicas de relajación, es posible alcanzar *Estados-R*, los cuales hacen referencia a los “*mediadores observables* de los potenciales efectos benéficos de la relajación en la mejora de la salud física, del funcionamiento psicológico y del bienestar en general” (Amutio Kareaga, 2004, p. 84). Sumado a esto, también se propende a través de la relajación, potencializar las estructuras cognitivas hasta alcanzar una serie de *Creencias-R*, es decir un conjunto de actitudes, creencias, valores y compromisos que fomenten a su vez: optimismo, aceptación, honestidad, tomarse las cosas con calma, amor, sabiduría interna, dios, y profundidad, entre otras (Amutio Kareaga, 2004).

Las intervenciones basadas en la relajación, se llevan a cabo mediante diversas técnicas formales e informales. Dentro de las primeras se encuentran: la Relajación Muscular Progresiva, el Entrenamiento Autógeno, el manejo de la respiración, Estiramientos de Yoga, la Visualización y la Meditación; esta última constituida a su vez, por la Meditación Sensaciones Corporales, Respiratoria, Meditación Mantra, Sensorial, Meditación de Imagen Interna y Meditación Atencional. Con respecto a las técnicas de relajación informales, las que se implementan con

mayor frecuencia, son: los masajes, la imaginería, soñar despierto, orar, ver una puesta de sol, tomar un baño caliente, escuchar música, entre otros (Amutio Kareaga, 2004).

Continuando con la intervención del estrés laboral, Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, (2012) plantean que estas tienen una connotación positiva cuando están dirigidas al desarrollo y al cambio, son medibles y se asocian con el mejoramiento del rendimiento laboral. Además, estos autores clasifican este tipo de intervenciones en dos grupos fundamentales de acuerdo con el impacto que generan, a saber: las microintervenciones enfocadas en las características individuales de los empleados y las macrointervenciones, las cuales tienen una mayor incidencia en los factores organizacionales implicados con los lugares de trabajo. Es preciso clarificar que existen numerosas medidas de intervención, cuya selección e implementación está determinado por los objetivos planteados por cada organización al respecto, con las condiciones físicas del lugares de trabajo, así como de los factores estresantes que se originan en estas.

Con respecto a las microintervenciones, se destacan las técnicas cognitivas, conductuales, entre otras, centradas en ayudar a los empleados para que mejoren los recursos que poseen para afrontar las situaciones de riesgo que surjan en el lugar de trabajo; algunas de las cuales están dirigidas a modificar la valoración que tienen acerca de los estímulos y de los recursos internos y externos, disponibles para fortalecer sus estrategias de afrontamiento, lo que por ende contribuirá con el manejo efectivo de los factores de riesgo psicosociales que evidencie (Fernández Rodríguez, 2012). En términos generales, Karasek (2004, citado por Fernández Rodríguez, 2012), el propósito esencial de las técnicas individuales de intervención del estrés laboral, es promover la participación activa de los empleados, lograr una comunicación fluida y asertiva entre empleados y directivos de las organizaciones y de este modo, aumentar los niveles de satisfacción y bienestar laboral, así como la productividad y competitividad de las empresas.

En lo concerniente con las macrointervenciones, Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks (2012), plantean que una de las técnicas ampliamente utilizadas al respecto, es el análisis de las repercusiones que se pueden ocasionar en los empleados en materia de estrés laboral debido a la introducción de cambios significativos en la normatividad general de la organización, tales como: la reducción o incremento de las jornadas laborales, la implementación de un programa de pausas activas, el rediseño de los puestos de trabajo, etc. La recopilación de información y de las apreciaciones de los empleados, se puede efectuar a través de cuestionarios autoaplicados o semiestructurados sumado al desarrollo de reuniones laborales.

Adicionalmente, Cox, Griffiths y Rial-González (2005) consideran de vital relevancia el estudio de los factores organizacionales y laborales susceptibles de desencadenar episodios de estrés en los empleados, por lo cual proponen la evaluación de riesgos como medida de intervención en este sentido. Esta se conceptualiza como un examen cuidadoso de los lugares de trabajo con la finalidad de “establecer una asociación entre los peligros y las consecuencias para la salud, y evaluar el riesgo para la salud derivado de la exposición a un peligro” (p. 102).

Antes de proseguir con la explicación de esta estrategia de intervención, es pertinente clarificar que el peligro se relaciona con “la propiedad o capacidad intrínseca de una determinada entidad (por ejemplo, materiales o equipo de trabajo, métodos y prácticas de trabajo) con el potencial de causar daño” (p. 103). Y el concepto de riesgo hace referencia a “la probabilidad de que se alcance el potencial de daño en las condiciones de utilización y/o exposición y la posible extensión del daño” (p. 103).

En concordancia con los referentes teóricos y las definiciones mencionadas en breve, Cox, Griffiths y Rial-González (2005) recomiendan que la evaluación de riesgos para el manejo del estrés laboral se lleve a cabo a través de las siguientes seis fases:

1. **Identificación de los peligros:** Por lo general, durante esta etapa, la determinación de los peligros existentes en el lugar de trabajo, se realiza con la información recopilada a través de un proceso de observación participante y con los datos obtenidos con cuestionarios de autorreporte.
2. **Evaluación de los riesgos asociados:** Una vez se identifican los peligros y apoyados en las percepciones de los empleados frente a los mismos y en el impacto que pueden causar; se determinan y jerarquizan los riesgos psicosociales que presentan mayor probabilidad de desencadenar estrés laboral, es decir aquellos que, para más del 60% de los empleados, son percibidos como tal.
3. **Aplicación de las estrategias de control pertinentes:** De acuerdo con los riesgos psicosociales identificados en la fase anterior, se procede a definir e implementar las estrategias apropiadas para mitigar los efectos negativos de estos, así como los indicadores de gestión y control que permitirán su posterior evaluación en un momento dado. En esta etapa es esencial el trabajo coligado de todas las personas que hacen parte de la organización.
4. **Supervisión de la eficacia de las estrategias de control:** Ya que los factores de riesgos psicosociales individuales y organizacionales asociados al estrés laboral son multidimensionales y cambian con el tiempo; es importante realizar un proceso de supervisión de cada una de las estrategias efectuadas para reducir sus impactos, de forma tal que en caso de ser necesario, se puedan realizar las medidas correctivas.
5. **Reevaluación del riesgo:** Adicional a la etapa de supervisión, también se requiere valorar de nuevo los riesgos identificados, con el propósito de evaluar, si se ha logrado disminuir su incidencia en la organización y/o en los empleados.

6. **Revisión de las necesidades de información y de formación de los trabajadores**

expuestos a los peligros: Durante esta fase se identifican los conocimientos que tienen los empleados acerca de los peligros existentes en la empresa y las acciones que pueden emprender para contrarrestar hasta cierto punto, sus efectos negativos en su salud y bienestar.

El proceso de intervención propuesto por Cox, Griffiths y Rial-González (2005) y explicado en líneas anteriores, se destaca entre otras técnicas porque está orientado hacia a la identificación en primera instancia, de los peligros y riesgos que asociados al estrés laboral que se presentan en el lugar de trabajo y en segunda instancia, este está enfocado en la aplicación de las estrategias y acciones apropiados para tratar de subsanar la situación y de este modo, disminuir los posibles efectos negativos que su prevalencia en el tiempo, puede ocasionar.

Marco Contextual

La investigación se realizará en la Unidad de Policía Judicial Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga.

Guadalajara de Buga.

Está ubicada en el centro del Valle del Cauca. La Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Salud de Buga, presta múltiples servicios de promoción, prevención y atención en salud pública, oral y mental para toda la población del territorio. En materia de salud mental, se hace énfasis en salud sexual y reproductiva y SPA, violencia intrafamiliar y el desplazamiento (Secretaría de Salud de Buga, 2009). En el municipio, se dispone de una red en salud, constituida

entre otras instituciones, con un grupo de 18 EPS contributivas y subsidiadas (Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga & Secretaría de Planeación, 2015).

Unidad de Policía Judicial CTI de Buga.

La Unidad Policía Judicial CTI de Buga es una entidad pública apoyada principalmente, por la Dirección Nacional del Cuerpo Técnico de Investigación – CTI (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014). Es una entidad encargada de apoyar la investigación penal del país, mediante el recaudo de Elementos Materiales Probatorios (EMP) y Evidencias Físicas (EF), por iniciativa propia o por orden impartida por el Fiscal Director de la Investigación (Consejo Nacional de Policía Judicial, 2005).

Marco Conceptual

De acuerdo con los objetivos planteados a través de la presente investigación y con el propósito de lograr una mejor comprensión acerca de su objeto de estudio, a continuación se exponen los contenidos conceptuales que sustentan el desarrollo de este proceso.

Atención Integral e Integrada en Salud Mental.

En lo referente con este concepto, el Congreso de la Republica (2013) en la Ley 1616 de 2013, lo define como:

La concurrencia del talento humano y los recursos suficientes y pertinentes en salud para responder a las necesidades de salud mental de la población, incluyendo la promoción, prevención *secundaria* y *terciaria*, diagnóstico precoz, tratamiento, rehabilitación en salud e inclusión social. La atención integrada hace referencia a la conjunción de los distintos niveles de

complejidad, complementariedad y continuidad en la atención en salud mental, según las necesidades de salud de las personas (p. 2).

Para la implementación de la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el territorio colombiano, en la Ley 1616 de 2013, se estipuló la creación de una Red Integral para la prestación de los servicios implicados con la salud mental, en las siguientes modalidades: 1) Atención Ambulatoria, 2) Atención Domiciliaria, 3) Atención Prehospitalaria, 4) Centro de Atención en Drogadicción y Servicios de Farmacodependencia, 5) Centro de Salud Mental Comunitario, 6) Grupos de Apoyo de Pacientes y Familias, 7) Hospital de Día para Adultos, 8) Hospital de Día para Niñas, Niños y Adolescentes, 9) Rehabilitación Basada en Comunidad, 10) Unidades de Salud Mental y 11) Urgencia de Psiquiatría (Congreso de Colombia, 2013, art. 13).

Adicionalmente, para la promoción de la salud y la prevención de los trastornos mentales, se estableció mediante el artículo 18 de la Ley 1616 de 2013, la conformación de equipos interdisciplinarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Salud Mental, públicas y privadas, integrados por profesionales en las siguientes áreas: “Psiquiatría, Psicología, Enfermería, Trabajo Social, Terapia Ocupacional, Terapia Psicosocial, Médico General, entre otros” (Congreso de Colombia, 2013, p. 8).

Discapacidad Mental.

En correspondencia con el anterior concepto, la discapacidad mental también ha sido definida en el marco de la Ley 1616 de 2013, como las limitaciones psíquicas o comportamentales que adopta una persona y no le permiten en diversas circunstancias comprender el alcance de sus actos o pueden manifestar dificultada para ejecutar determinadas actividades; lo cual se puede presentar transitoria o permanentemente.

Estrés.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), define el estrés como:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias (p. 1).

Factores de Riesgo Psicosocial.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) esta expresión hace referencia “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (p. 1). Al descomponer el término psicosocial, se tiene que *psico* se relaciona con la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y *social* porque se refiere a ciertas características de la organización del trabajo. Continuando, con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), se ha identificado que los factores de riesgos psicosociales según su origen y características, están agrupados en cinco conjuntos en particular, a saber: 1) factores del entorno y del puesto de trabajo, 2) factores organizativos, 3) relaciones en el trabajo, 4) seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional y 5) carga total de trabajo.

Prevención Primaria del Trastorno Mental.

De acuerdo con lo preceptuado por el Congreso de Colombia (2013), esta expresión hace referencia a las actividades que se efectúan antes de la ocurrencia de los trastornos mentales con el objetivo de identificar los factores de riesgo inherentes a estos, así como los factores

protectores que se manifiestan en cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelven los ciudadanos del país.

Problema psicosocial.

De acuerdo con lo señalado por el Congreso de Colombia (2013) y la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (2003), un problema psicosocial puede ser:

Un acontecimiento vital negativo, una dificultad o deficiencia ambiental, una situación de estrés familiar o interpersonal, una insuficiencia en el apoyo social o los recursos personales, u otro problema relacionado con el contexto en que se han desarrollado alteraciones experimentadas por una persona (p. 36)

Promoción de la Salud Mental.

Es un conjunto de estrategias y acciones públicas y privadas, formuladas e implementadas en el marco cultural de Colombia con el propósito de fortalecer el estado de salud mental de las personas a través de un mayor control de la misma y del acceso a los recursos necesarios para llevarlo a cabo (Congreso de Colombia, 2013).

Rehabilitación Psicosocial.

A grandes rasgos y continuando con el Congreso de Colombia (2013), la rehabilitación psicosocial se entiende como:

El proceso que facilita la oportunidad a individuos -que están deteriorados, discapacitados o afectados por el handicap -o desventaja- de un trastorno mental- para alcanzar el máximo nivel de

funcionamiento independiente en la comunidad. Implica a la vez la mejoría de la competencia individual y la introducción de cambios en el entorno para lograr una vida de la mejor calidad posible para la gente que ha experimentado un trastorno psíquico, o que padece un deterioro de su capacidad mental que produce cierto nivel de discapacidad. La Rehabilitación Psicosocial apunta a proporcionar el nivel óptimo de funcionamiento de individuos y sociedades, y la minimización de discapacidades, dishabilidades y handicap, potenciando las elecciones individuales sobre cómo vivir satisfactoriamente en la comunidad (p. 3).

Riesgos Profesionales.

En términos generales, Cabaleiro Portela y Castro Fernández (2015) definen los riesgos profesionales como “toda posibilidad de sufrir un daño para la salud que se produzca en el ámbito laboral” (p. 15), motivo por el cual se conoce también como riesgo laboral. Si bien los riesgos profesionales difieren de una empresa a otra, debido a las actividades ejecutadas y la organización del entorno, estos se originan por diversas causas externas, a saber: químicas (gases vapores o polvos tóxicos o irritantes), físicas (calor, quemaduras, el ruido, la vibración, etc.), biológicas (aquellas que surgen de bacterias o virus), psicosociales (monotonía, repetitividad, carencia de autonomía, etc.) y ergonómicos (malas posturas, el diseño inadecuado del lugar de trabajo), entre otras (Restrepo, Barrera, & Iglesias, s.f.).

Salud Mental.

Desde la etimología, la expresión *salud* viene del latín *salus*, cuyo significado es “*estar en condiciones de poder superar un obstáculo*” (Pardo, 1997). Por otra parte, la palabra mental se relaciona con el término de mente, al cual a su vez se origina del latín *mens, mentis*, las cuales son entendidas como “*pensamiento, propósito*”. En este sentido, se establece que la salud mental

hace referencia al estado de bienestar que pueden lograr las personas a través de pensamientos positivos. Asimismo, debido al interés que ha suscitado la salud mental en los diversos ámbitos de desarrollo de la población actual y la elaboración de un marco conceptual al respecto el mayor grado de precisión posible; múltiples entidades gubernamentales nacionales e internacionales han planteado sus propias definiciones acerca de este término.

En este orden de ideas, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) definió en el año de 1948 a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 1); concepto desde el cual propuso que la salud mental “es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad” (OMS, 2016, párr. 3), un axioma adoptado también por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2014). Adicional a las conceptualizaciones planteadas, es pertinente traer a colación la definición propuesta en la Ley 1616 de 2013, la cual en su artículo 3, expone que la salud mental es:

Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad (Congreso de la República de Colombia, 2013, p. 1).

De acuerdo con los significados explicados en breve, se establece que para efectos de la presente investigación, la salud mental es una condición del ser humano mediante la cual puede lograr un equilibrio entre su esfera física, emocional y mental, para que de este modo pueda

afrontar las diversas situaciones que se presentan en su cotidianidad en cada uno de los contextos en lo que se desarrolla; poniendo especial atención a los factores de riesgo existentes en estos.

Seguridad y Salud en el Trabajo.

Anteriormente, denominado bajo la expresión en Salud Ocupacional, es definida en Colombia según el artículo 1 de la Ley 1562 de 2012, como:

Aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. 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 (Congreso de Colombia, 2012, p. 1).

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Antes de la promulgación de la Ley 1562 de 2012, este sistema se denominada como Programa de Salud Ocupacional. En la actualidad, este Sistema de Gestión se relaciona con:

Un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (Congreso de Colombia, 2012, p. 1).

Trastorno Mental.

Según la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (en inglés, American Psychiatric Association, abreviado APA) citada por Jarne y Talarn (2009), el constructo de trastorno mental, se entiende como “un síndrome o patrón comportamental o psicológico de significación clínica, que aparece asociado a un malestar (...), a una discapacidad (...) o a un riesgo significativamente aumentado de morir o sufrir dolor, discapacidad o pérdida de libertad” (p. 89). Desde el contexto normativo colombiano, el trastorno mental se ha definido como:

Una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desenvolvimiento considerado como normal con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo. Esta alteración se manifiesta en trastornos del razonamiento, del comportamiento, de la facultad de reconocer la realidad y de adaptarse a las condiciones de la vida (Congreso de Colombia, 2013, p. 2).

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en párrafos previos, se llevó a cabo un estudio cuantitativo ya que de acuerdo con los aportes teóricos de Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) este tipo de investigación utiliza “la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 7). Además, para la recolección de los datos se utilizan métodos e instrumentos estandarizados y aceptados por una comunidad científica y su pretensión es generalizar los resultados encontrados en una muestra previamente determinada; lo cual en este caso en particular, se llevó a cabo con la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, propuesta por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), a través de los siguientes cuestionarios: 1) Datos socio-demográficos, 2) Condiciones intralaborales, formato A y 3) Estrés laboral.

De igual forma, el desarrollo de este estudio estuvo apoyado en la investigación cualitativa, la cual según Ramírez Robledo, Arcila, Buriticá y Castrillón (2004), está orientada a la conversación entre el investigador con los individuos que tienen la información requerida para el estudio y a la observación del contexto natural donde se genera la misma; mediante la utilización de diversas técnicas para la recolección de los datos en cuestión, elaboradas según los requerimientos y los propósitos de la investigación. Lo anterior es aplicable para el presente estudio, ya que se administró una entrevista con la Psicóloga de ARL (Administradora de Riesgos Laborales) para identificar y visualizar las medidas y acciones sobre salud mental adelantadas en la Unidad de Policía Judicial del CTI de Buga.

Adicionalmente, el enfoque de la investigación es correlacional ya que el interés de las investigadoras fue determinar la relación existente entre dos más conceptos o categorías; lo cual es aplicable al presente estudio ya que se identificó la asociación entre las condiciones laborales y los niveles de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga. Sumado a lo anterior, el diseño de la investigación es No Experimental ya que las investigadoras no manipularon intencionalmente las variables a evaluar porque el fin último, es analizar el estrés y las condiciones laborales en esta entidad en su ambiente natural. Además, fue de corte transversal debido a que la recopilación de los datos requeridos, se hizo sólo por una vez durante el proceso de investigación, en un único momento (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Población

La población objeto de estudio es la totalidad del personal administrativo que integra la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, es decir que la población está constituida por los 41 empleados vinculados en la actualidad con la entidad, los cuales se encuentran distribuidos en las siguientes áreas funcionales: Actos Urgentes (4), Criminalistas (11), Asistentes (2), Sección de Análisis Criminal (SAC) (3), Priorizado (3), Transportes (1), Telemática (6), Administración Pública (3) y el área Investigativa (8). Entre los empleados de estas áreas, se seleccionó una muestra representativa de 28 empleados, la cual se detalla a continuación.

Muestra.

Con respecto a la aplicación de los instrumentos seleccionados de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010) y atendiendo a lo postulados teóricos de Malhotra (2004) y de Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010); se identificó que de acuerdo al tamaño de la población y al propósito de la investigación, se tomó una muestra representativa equivalente a 30 empleados de la entidad y el muestreo fue por conveniencia, por lo cual participar quienes cumplieron con los siguientes criterios de selección:

- 1) Participación voluntaria por parte del personal.
- 2) Tener contrato vigente con la entidad, al momento de aplicar los instrumentos.
- 3) Estar afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, al momento de aplicar los instrumentos.
- 4) Firma del respectivo consentimiento informado.

Adicionalmente, los criterios de exclusión que delimitaron la participación del personal de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, son: 1) Empleados que hayan sido diagnosticados previamente con alguna patología psiquiátrica, psicológica o psicolaboral que pueda sesgar los resultados del estudio y 2) Empleados que al momento de la aplicación de los instrumentos se encuentren ausente del lugar de trabajo. Una vez se efectuó el correspondiente muestreo para la investigación, se obtuvo que finalmente 30 empleados cumplieron con los criterios de inclusión mencionados previamente, sin

embargo al momento de aplicar la prueba dos de ellos no pudieron participar ya que se encontraban ausentes de la entidad.

Tabla 6. *Características sociodemográficas de los participantes de la investigación.*

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	28	100,0
Masculino	17	60,7
Femenino	11	39,3
Año de nacimiento	28	100,0
1941-1951	1	3,6
1952-1962	2	7,1
1963-1973	6	21,4
1974-1984	14	50,0
1985-1995	5	17,9
Estado Civil	28	100,0
Soltero (a)	7	25,0
Casado (a)	14	50,0
Unión libre	7	25,0
Ocupación o profesión	28	100,0
Abogado (a)	5	17,9
Analista	1	3,6
Asistente	1	3,6
Contador público	2	7,1
Economista	1	3,6
Ingeniero industrial	1	3,6
Investigador (a)	5	17,9
Investigador judicial	1	3,6
Morfólogo (a)	1	3,6
Policía judicial	2	7,1
Profesional en ciencias militares	1	3,6
Psicólogo	1	3,6
Servidor (a) público (a)	3	10,7
Técnico investigador	3	10,7

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Como se puede entrever en la tabla 6, el número total de participantes fue de 28 empleados, de los cuales el 60,7% corresponde al sexo masculino y el 39,3% al género femenino. El 50% de los participantes nació entre los años 1974 y 1984, seguido de quienes nacieron en el periodo comprendido entre 1963 y 1973, equivalente a un 21,4%.

Por otra parte, el 50% de los empleados se encuentra casado (a) y el estado civil del resto de los participantes es soltero (a) y en unión libre, cada uno con un 25%. En lo concerniente con su ocupación o profesión, el 17,9% es abogado (a) e investigador (a), lo cual tiene estrecha relación con la razón social de la entidad.

Continuando con los resultados sociodemográficos obtenidos, en la tabla 7 se puede observar que el máximo nivel de estudio alcanzado por los participantes, está representado por profesional y post-grado completo, ambos con un 28,6%, seguido del grado técnico/tecnológico completo con un 21,4%. Los niveles con puntuaciones inferiores está dado por bachillerato completo, carrera militar / policía y post-grado incompleto, cada una de estas variables con una puntuación porcentual de 3,6%.

Asimismo, el 67,9% de los participantes reside en la actualidad en la ciudad de Guadalajara de Buga y el 96,4% en el departamento del Valle del Cauca. Con respecto al estrato de los servicios públicos del lugar de residencia de los empleados, el 39,3% se encuentra en un nivel tres y el 53,6% tiene una vivienda propia. Adicionalmente, el 28,6% de los participantes tienen entre 2 y 3 personas que dependen económicamente de ellos y el 14,3% no tienen ninguna persona con esta condición.

Tabla 7. *Características sociodemográficas de los participantes de la investigación.*

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de estudio alcanzado	28	100,0
Bachillerato completo	1	3,6
Técnico / tecnológico completo	6	21,4
Profesional incompleto	3	10,7
Profesional completo	8	28,6
Carrera militar / policía	1	3,6
Post-grado incompleto	1	3,6
Post-grado completo	8	28,6
Ciudad actual de residencia	28	100,0
Bosconia, Buenaventura, Cali, Cartago, Ginebra, Guacarí	6	21,6
Guadalajara de Buga	19	67,9
Palmira, Pradera, Tuluá	3	10,8
Departamento actual de residencia	28	100,0
Cesar	1	3,6
Valle del Cauca	27	96,4
Estrato de los servicio públicos	28	100,0
Estrato 1	1	3,6
Estrato 2	4	14,3
Estrato 3	11	39,3
Estrato 4	7	25,0
Estrato 5	5	17,9
Tipo de vivienda actual	28	100,0
Propia	15	53,6
En arriendo	7	25,0
Familiar	6	21,4
Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	28	100,0
Ninguna persona	4	14,3
1 persona	5	17,9
2 personas	8	28,6
3 personas	8	28,6
4 personas	2	7,1
6 personas	1	3,6

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos

La recopilación de la información relacionada con las medidas adoptadas en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI), según las disposiciones formuladas con la Ley 1616 de 2013, se llevó a cabo mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada con guía, a la Psicóloga de ARL; técnica que permite la enunciación de las preguntas previamente elaboradas y de aquellas que surjan durante la entrevista con la finalidad de ahondar en un asunto en particular. Para orientar la entrevista, se construyó una guía con preguntas abiertas, mediante las cuales la entrevistada pudo responder con sus propias palabras y criterios (ver anexo A).

Para complementar la información recopilada con las entrevistas, se evaluaron las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral del personal que se desempeña en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga, mediante la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada en el año 2010 por la Pontificia Universidad Javeriana por solicitud de la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social; apoyados por un profesional en psicología con posgrado en salud ocupacional y utilizando tres cuestionarios, específicamente, que son:

- Ficha de datos generales con información socio-demográfica y ocupacional del trabajador (ver anexo B) (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).
- Cuestionario para evaluar las condiciones intralaborales en forma A, es decir para trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (ver anexo C), el cual está constituido por 97 ítems, agrupados en cuatro dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensas. Este cuestionario presenta una consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,954, una confiabilidad excelente en

el 37% y buena en el 42% de las dimensiones evaluadas (Ministerio de la Protección Social & Pontifica Universidad Javeriana, 2010).

- Cuestionario para la evaluación del estrés laboral, un instrumento diseñado para evaluar síntomas relacionados con las reacciones a este constructo, de acuerdo con cuatro categorías: a) fisiológicos 8 ítems, b) comportamiento social 4 ítems, c) intelectuales y laborales 10 ítems, y d) psicoemocionales 9 ítems; para un total de 31 ítems evaluados (ver anexo D). este cuestionario presenta una consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,889 ($p = 0,001$) y una confiabilidad total significativa ($r = 0,851$; $p = 0,005$) (Ministerio de la Protección Social & Pontifica Universidad Javeriana, 2010).

Tabla 8. *Variables individuales del cuestionario.*

Constructo	Variables
Información socio-demográfica	– Sexo.
	– Edad (calculada a partir del año de nacimiento).
	– Estado civil.
	– Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado).
	– Ocupación o profesión.
	– Lugar de residencia actual.
	– Estrato socioeconómico de la vivienda.
	– Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo).
	– Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
Información ocupacional	– Lugar actual de trabajo
	– Antigüedad en la empresa.
	– Nombre del cargo.
	– Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo).
	– Antigüedad en el cargo actual.
	– Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja.
	– Tipo de contrato.
– Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas.	
– Modalidad de pago.	

Fuente: Tomado del Ministerio de la Protección Social y la Pontifica Universidad Javeriana (2010, p. 28).

De acuerdo con los instrumentos reseñados en breve, en las tablas 8 y 9 se mencionan las dimensiones que los integran y que se evaluaron con su respectiva aplicación. Según los criterios de inclusión definidos en párrafos previos, se solicitó a todos los participantes de la investigación firma de un consentimiento informado (ver anexo E), el cual se elaboró de acuerdo con los principios de confidencialidad dictaminados con la Ley 1090 de 2006, en la que se estipula que la información recopilada no será revelada sin previa autorización del empleado y sólo se utilizará para el desarrollo de este estudio.

Tabla 9. *Variables intralaborales del formato A.*

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones intralaborales	Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> – Demandas cuantitativas – Demandas de carga mental – Demandas emocionales – Exigencias de responsabilidad del cargo – Demandas ambientales y de esfuerzo físico. – Demandas de la jornada de trabajo. – Consistencia del rol. – Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.
	Control	<ul style="list-style-type: none"> – Control y autonomía sobre el trabajo. – Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. – Participación y manejo del cambio. – Claridad de rol. – Capacitación.
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> – Características del liderazgo. – Relaciones sociales en el trabajo. – Retroalimentación del desempeño. – Relación con los colaboradores (subordinados).
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> – Reconocimiento y compensación. – Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Fuente: Tomado del Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010, p. 21).

Asimismo, dicho documento está basado en el Código de Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia, publicado por el Colegio Colombiano de Psicólogos, estipulando que los empleados participaron libremente en la investigación, la cual no reviste ningún tipo de riesgo para ellos y tenían la posibilidad de retirarse de la investigación en el momento que así lo desearan (Congreso de Colombia, 2006).

Procesamiento de Datos.

Para el procesamiento de la información recopilada durante la investigación, se utilizaron básicamente dos métodos. Por una parte, para el manejo de los datos cualitativos obtenidos con la entrevista, se procedió a organizar cada una de las respuestas en una hoja de Excel de acuerdo con las categorías definidas para esta técnica, a saber: condiciones laborales, factores psicosociales en el trabajo y medidas en salud mental. Y en lo concerniente con los datos cualitativos arrojados con los instrumentos previamente señalados, estos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 24, para el cálculo de las respectivas frecuencias relativas y para medir la correlación entre las variables de análisis, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman, con una correlación significativa en el nivel $p < 0,05$ (bilateral).

Presentación de Datos.

Con respecto a la presentación de la información cualitativa arrojada con el estudio, se realizó una descripción narrativa de las respuestas obtenidas, teniendo en cuenta las categorías determinadas, la relación entre estas y los patrones identificados. Y los datos cuantitativos obtenidos con cada uno de los instrumentos, así como los coeficientes de correlación, se presentaron a través de tablas de frecuencia.

Resultados

Como se ha mencionado reiterativamente en párrafos previos, durante la investigación se efectuó una entrevista semiestructurada con profesional en psicología encargado de ARL en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga y se administraron tres cuestionarios a 28 empleados de la entidad, referentes al estrés laboral, a los factores de riesgo psicosociales intralaborales y una ficha de datos generales. En este orden de ideas, a continuación se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de cada una de estas técnicas.

Entrevista sobre acciones en materia de salud mental adoptadas en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga

La entrevista sobre salud mental en la entidad estudiada, fue respondida por la Psicóloga de ARL, quien se desempeña en el área de riesgos psicosociales de la ARL, sección encargada de prestar el servicio a la Fiscalía General de la Nación. Esta profesional manifestó que generalmente los factores que influyen en la labor de los servidores de la Fiscalía General de la Nación se relacionan con algunas locaciones inadecuadas, gran cúmulo de trabajo y algunos accidentes laborales por manejo de armamento; frente a estas circunstancias y con el propósito de salvaguardar la seguridad del personal que labora en Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga, se llevan a cabo las siguientes acciones: *“La ARL cuenta con una matriz donde se plasman las necesidades que requiere en este caso la Fiscalía General de la Nación, identificadas mediante encuestas, capacitaciones, tamizaje, pruebas de riesgos psicosociales y seguimiento a casos puntuales”*.

La Psicóloga en ARL, también expresó que las acciones adelantadas por la entidad para la intervención positiva de los factores antes mencionados, desde del año 2014 hasta la actualidad, son: *“realizar seguimiento a los casos reportados por los servidores o sus superiores, se han diseñado capacitaciones de manejo seguro de armas para disminuir los accidentes laborales, encuentros lúdicos entre los servidores y su familia”*. Sumado a esto, la Administradora de Riesgos Laborales de la entidad también adelanta una serie de actividades y programas para gestionar los factores de riesgo psicosociales intralaborales, tales como: capacitaciones lúdicas que permiten que los servidores aprendan y manejen los riesgos a los cuales están expuestos, atenciones psicológicas requeridas por los servidores, etc. Otras acciones que es posible resaltar de la entidad es el día de la familia, el manejo de seguro de armamento o mejor llamado polígono, las cuales son tan solo una vez en el año, y en algunas ocasiones realizan actividades acerca del estrés, anteriormente y mensualmente, asistía un fisioterapeuta de la ARL para realizar una pausa activa y chequear los puestos de trabajo, actividad que no volvió a ser realizada por las modificaciones anuales que se realizan a nivel central.

Se evidenció además, que la problemática en general de la Unidad de Policía Judicial CTI Buga, radica principalmente en que existe mucho cúmulo de trabajo y poco personal, lo que hace que genere cierta inconformidad por parte de los funcionarios. De igual forma, la llamada estadística, es un método de evaluación que realmente no aporta a resultados positivos, sino que se convirtió en algo más numérico, es decir evacuar ordenes de trabajo para evidenciar un factor numérico en dicho elemento de evaluación. Respecto del clima laboral, cabe anotar que en casi su totalidad es buena, aunque existen compañeros que se rehúsan a colaborar o acatar las órdenes entregadas por parte del superior que les corresponde, sin que se tomen algunos lineamientos disciplinarios.

Frente a los riesgos laborales, se evidencia la inexistencia de un acompañamiento permanente de la ARL y de la oficina de Bienestar Social, puesto que esta oficina se encarga de todo Valle del Cauca, por lo tanto las actividades que se programan son esporádicas y casi siempre se basa en capacitaciones, que algunas veces no es posible asistir debido a la cantidad de trabajo, en cuanto acompañamientos en accidentes laborales es permanente pues el tipo de riesgo al que están expuestos los empleados, es alto; por lo que este caso se cuentan con atención continua. En días anteriores se realizó una valoración de riesgos psicosociales, prueba de la que se espera un replanteamiento positivo frente a los servicios que oferta la ARL, es de anotar que además de esto, el psicólogo de Bienestar va con poca frecuencia o cuando es requerido por casos puntuales.

Resultados sobre estrés laboral y factores de riesgo psicosociales intralaborales

Acorde con la información presentada en la tabla 10, acerca de las características laborales de los 28 participantes voluntarios de esta investigación, se identificó que el 50% de los empleados lleva entre 1 y 10 años trabajando en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga, el 25% corresponde a quienes han laborado un período comprendido entre 11 y 20 años y se encontró que el 7,1% ha estado empleado en la institución por menos de un año. Con respecto al cargo ocupado en la actualidad por los participantes, se halló que el 25% y el 53,6% cumplen funciones en los niveles de Técnico investigador I y II, respectivamente. Por otra parte, de la totalidad de los empleados participantes, el 89,3% desempeña un cargo en la actualidad del tipo de profesional, analista, técnico y tecnólogo, y el 10,7% restante, ejerce un cargo de jefatura, es decir que tienen personal a cargo. En lo que respecta al número de años que lleva desempeñando el cargo actual, se encontró que la mayor prevalencia oscila entre los 2 y 9 años, correspondiente a un 64,3%, seguido por aquellos participantes que han alcanzado entre 10

y 19 años, equivalente al 17,9% y además, el 14,3% de los empleados ha estado en su cargo actual por menos de un año.

Tabla 10. *Características laborales de los participantes de la investigación (1).*

Características laborales (1)	Frecuencia	Porcentaje
Años trabajando en la empresa actual	28	100,0
Menos de un año	2	7,1
De 1 a 10 años	14	50,0
De 11 a 20 años	7	25,0
De 21 a 30 años	5	17,9
Nombre del cargo que ocupa en la actualidad	28	100,0
Analista	1	3,6
Investigador - Perito	1	3,6
Investigador IV	1	3,6
Jefe de grupo Armamento	1	3,6
Jefe SAC	1	3,6
Profesional de gestión	1	3,6
Técnico Investigador I	7	25,0
Técnico Investigador II	15	53,6
Tipo del cargo que desempeña en la actualidad	28	100,0
Jefatura - tiene personal a cargo	3	10,7
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	25	89,3
Número de años que lleva desempeñando el cargo actual en esta empresa	28	100,0
Menos de un año	4	14,3
De 2 a 9 años	18	64,3
De 10 a 19 años	5	17,9
De 20 a 29 años	1	3,6

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Continuando con las características laborales de los participantes, registrada en la tabla 11, se encontró que el 32,1% trabaja en el área investigativa, en las secciones de control telemático y de Análisis Criminal (SAC) labora en cada una de estas el 14,3% de los empleados que respondieron los diferentes cuestionarios; los resultados porcentuales correspondientes al

7,1% se asignaron a las áreas de administración pública y contaduría, criminalística y a la Unidad de Reacción Inmediata (URI). Asimismo, el 89,3% de los empleados, cuenta con un contrato laboral a término indefinido y según lo establecido en la entidad, el 75% de los participantes debe cumplir con 8 horas laborales diarias.

Tabla 11. *Características laborales de los participantes de la investigación (2).*

Características laborales (2)	Frecuencia	Porcentaje
Departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja	28	100,0
Administración Pública y Contaduría	2	7,1
Casos Priorizados	1	3,6
Control Telemático	4	14,3
Criminalística	2	7,1
Gestión Documental- Fiscalía	1	3,6
Grupo de Armamento	1	3,6
Investigativa	9	32,1
Lofoscopia	1	3,6
Sección de Análisis Criminal (SAC)	4	14,3
Unidad Antinarcoóticos (URA)	1	3,6
Unidad de Reacción Inmediata (URI)	2	7,1
Tipo de contrato actual	28	100,0
Temporal de 1 año o más	1	3,6
Término indefinido	25	89,3
Provisionalidad	1	3,6
Vinculación legal y reglamentaria	1	3,6
Número de horas diarias de trabajo establecidas por la empresa para su cargo	28	100,0
8 horas	21	75,0
10 horas	4	14,3
12 horas	2	7,1
24 horas	1	3,6

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Es pertinente mencionar que la totalidad de los participantes tiene su trabajo actual en la ciudad de Guadalajara Buga, en el departamento del Valle del Cauca y recibe un salario fijo (diario, semanal, quincenal o mensual).

Tabla 12. Nivel de riesgo de los participantes, según las dimensiones psicosociales intralaborales evaluadas (1).

Dimensiones sobre el liderazgo / nivel de riesgo	Características del liderazgo		Relaciones sociales en el trabajo		Retroalimentación del desempeño		Relación con los colaboradores	
	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi
Sin riesgo o riesgo despreciable (SR)	7	25,0	9	32,1	8	28,6	25	89,3
Riesgo bajo (RB)	1	3,6	5	17,9	5	17,9	2	7,1
Riesgo medio (RM)	8	28,6	3	10,7	6	21,4	0	0,0
Riesgo Alto (RA)	5	17,9	5	17,9	5	17,9	0	0,0
Riesgo muy alto (RMA)	7	25,0	6	21,4	4	14,3	1	3,6
Total	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Dimensiones sobre el control en el trabajo / nivel de riesgo	Claridad de rol		Capacitación		Participación y manejo del cambio		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		Control y autonomía sobre el trabajo	
	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi
Sin riesgo o riesgo despreciable (SR)	7	25,0	6	21,4	10	28	10,0	35,7	5	17,9
Riesgo bajo (RB)	1	3,6	6	21,4	3	10,7	5	17,9	4	14,3
Riesgo medio (RM)	3	10,7	5	17,9	4	14,3	2	7,1	7	25,0
Riesgo Alto (RA)	10	35,7	6	21,4	5	17,9	4	14,3	9	32,1
Riesgo muy alto (RMA)	7	25,0	5	17,9	6	21,4	7	25,0	3	10,7
Totales	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación. Nota: SR Sin Riesgo; RB Riesgo Bajo; RM Riesgo Medio; RA Riesgo Alto y RMA Riesgo Muy Alto.

Tabla 13. *Nivel de riesgo de los participantes, según las dimensiones psicosociales intralaborales evaluadas (2).*

Dimensiones sobre demandas del trabajo / nivel de riesgo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico		Demandas emocionales		Demandas cuantitativas		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		Exigencias de responsabilidad del cargo		Demandas de carga mental		Consistencia del rol		Demandas de la jornada de trabajo	
	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi	Ni	Fi
Sin riesgo o riesgo despreciable (SR)	6	21,4	3	10,7	3	10,7	7	25,0	2	7,1	3	10,7	7	25,0	3	10,7
Riesgo bajo (RB)	6	21,4	2	7,1	5	17,9	6	21,4	10	35,7	3	10,7	6	21,4	2	7,1
Riesgo medio (RM)	2	7,1	3	10,7	6	21,4	5	17,9	11	39,3	6	21,4	3	10,7	10	35,7
Riesgo Alto (RA)	6	21,4	3	10,7	6	21,4	3	10,7	2	7,1	9	32,1	5	17,9	7	25,0
Riesgo muy alto (RMA)	8	28,6	17	60,7	8	28,6	7	25,0	3	10,7	7	25,0	7	25,0	6	21,4
Total	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Dimensiones sobre demandas del trabajo / nivel de riesgo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		Reconocimiento y compensación	
	Ni	Fi	Ni	Fi
Sin riesgo o riesgo despreciable (SR)	10	35,7	2	7,1
Riesgo bajo (RB)	5	17,9	9	32,1
Riesgo medio (RM)	7	25,0	6	21,4
Riesgo Alto (RA)	3	10,7	6	21,4
Riesgo muy alto (RMA)	3	10,7	5	17,9
Total	28	100,0	28	100,0

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación. *Nota:* SR Sin Riesgo; RB Riesgo Bajo; RM Riesgo Medio; RA Riesgo Alto y RMA Riesgo Muy Alto.

Una vez, se tiene claridad acerca de los resultados obtenidos en relación con las características laborales de los participantes y en referencia con el nivel de riesgo intralaboral presentado por ellos; se evidencia en las tablas 12 y 13, que en términos generales los empleados de la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga, muestra un nivel de riesgo muy alto, lo cual guarda relación con las laborales investigativas penales y criminalísticas involucradas con la razón de ser de la institución. En el caso de la totalidad de los dominios y las dimensiones evaluadas se identificó que 10 de los 28 participantes de este estudio, muestra un

nivel de riesgo muy alto y 5 de ellos, se encuentra sin riesgo psicosocial intralaboral. Cabe mencionar que en lo concerniente con los cuatro grupos de dominios valorados, 15 participantes de 28, presentan riesgo muy alto por las demandas de trabajo.

Tabla 14. *Nivel de riesgo de los participantes, según los dominios psicosociales intralaborales evaluados y la totalidad de estos.*

Dominios / nivel de riesgo	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		Control sobre el trabajo		Demandas del trabajo		Recompensas		Totalidad de los dominios	
	Ni	%	Ni	%	Ni	%	Ni	%	Ni	%
Sin riesgo o riesgo despreciable (SR)	7	25,0	7	25,0	2	7,1	3	10,7	5	17,9
Riesgo bajo (RB)	5	17,9	2	7,1	4	14,3	6	21,4	3	10,7
Riesgo medio (RM)	8	28,6	7	25,0	6	21,4	11	39,3	6	21,4
Riesgo Alto (RA)	3	10,7	5	17,9	2	7,1	4	14,3	4	14,3
Riesgo muy alto (RMA)	5	17,9	7	25,0	14	50,0	4	14,3	10	35,71
Total	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0	28	100,0

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación. *Nota:* SR Sin Riesgo; RB Riesgo Bajo; RM Riesgo Medio; RA Riesgo Alto y RMA Riesgo Muy Alto. Ni frecuencia de la variable.

Al analizar cada una de las dimensiones expuestas en la tabla 14, se halló que niveles muy altos de riesgo psicosocial intralaboral en la Unidad Policial del CTI en la ciudad de Guadalajara Buga, se debe a las demandas de la jornada de trabajo, las demandas emocionales y las características del liderazgo. Por otra parte, los niveles bajos y sin riesgo más representativos se dan en cuanto a las relaciones con los colaboradores y las exigencias de responsabilidad atribuidas a cada cargo (figura 1).

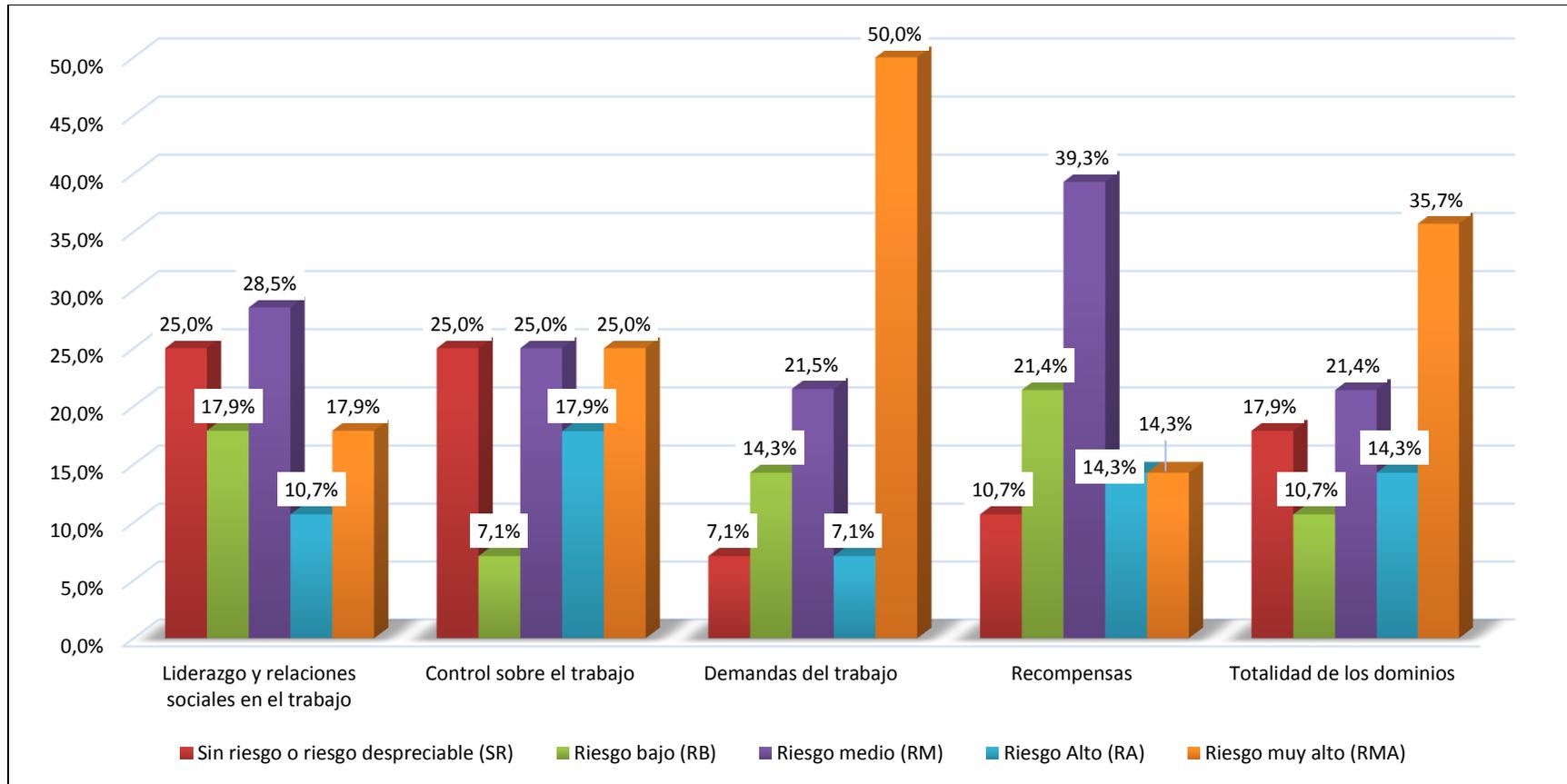


Figura 1. Nivel de riesgo de los de los participantes, según los dominios psicosociales intralaborales evaluados y la totalidad de estos.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Tabla 15. Nivel de los síntomas de estrés en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.

Nivel síntomas de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	32,1
Bajo	8	28,6
Medio	3	10,7
Alto	2	7,1
Muy alto	6	21,4
Total	28	100,0

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

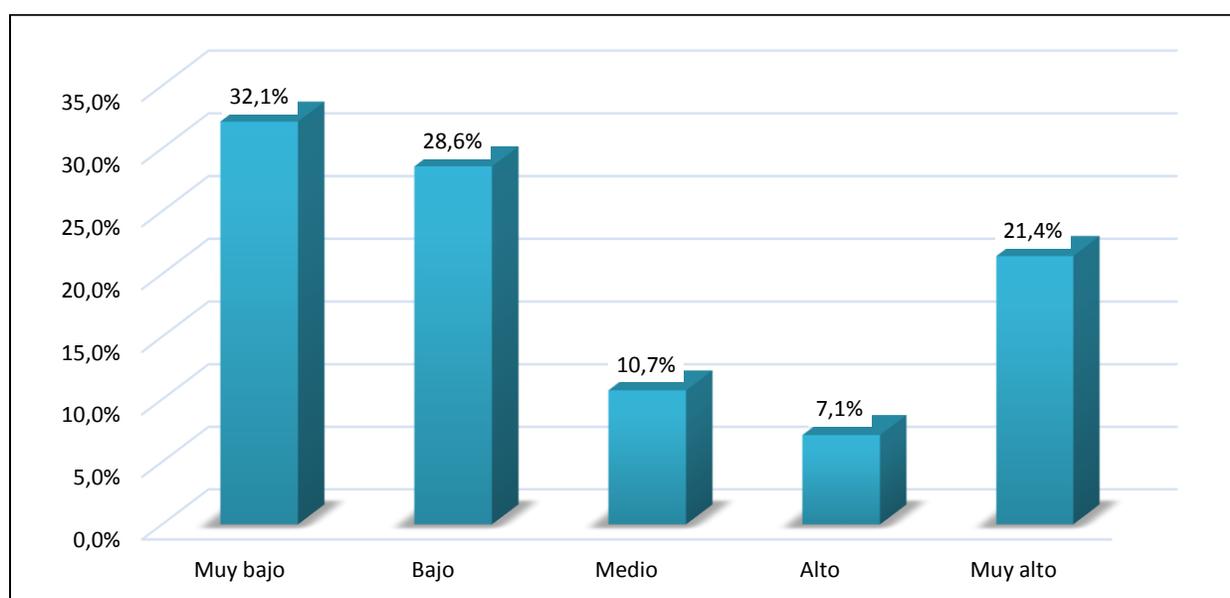


Figura 2. Nivel de estrés laboral en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

Con respecto al nivel de sintomatología relacionada con el estrés laboral en la Unidad Policial del CTI de Guadalajara Buga, según la tabla 15, se evidencia que nueve empleados (32,1%) de 28 que participaron del estudio, presentan un nivel de estrés en el trabajo muy bajo, seguido del 28,6% de participantes cuyo estado de tensión es bajo. Sin embargo, es preciso indicar también que el nivel de síntomas más elevado denominado como “muy alto”, se manifestó en el 21,4% de los participantes (figura 2).

Tabla 16. *Correlación entre los factores de riesgo psicosociales y los niveles de estrés.*

Dimensiones evaluadas	Rho de Spearman	Nivel de estrés
Características del liderazgo	Coeficiente de correlación	0,158
	Sig. (bilateral)	0,423
Relaciones sociales en el trabajo	Coeficiente de correlación	0,241
	Sig. (bilateral)	0,218
Retroalimentación del desempeño	Coeficiente de correlación	0,483
	Sig. (bilateral)	0,009
Relación con los colaboradores	Coeficiente de correlación	0,298
	Sig. (bilateral)	0,124
Claridad de rol	Coeficiente de correlación	0,043*
	Sig. (bilateral)	0,020
Capacitación	Coeficiente de correlación	0,116
	Sig. (bilateral)	0,558
Participación y manejo del cambio	Coeficiente de correlación	0,039*
	Sig. (bilateral)	0,037
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Coeficiente de correlación	0,320
	Sig. (bilateral)	0,097
Control y autonomía sobre el trabajo	Coeficiente de correlación	-0,005
	Sig. (bilateral)	0,979
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Coeficiente de correlación	0,042*
	Sig. (bilateral)	0,025
Demandas emocionales	Coeficiente de correlación	0,306
	Sig. (bilateral)	0,113
Demandas cuantitativas	Coeficiente de correlación	0,516
	Sig. (bilateral)	0,005
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Coeficiente de correlación	0,688
	Sig. (bilateral)	0,000
Exigencias de responsabilidad del cargo	Coeficiente de correlación	0,096
	Sig. (bilateral)	0,626
Demandas de carga mental	Coeficiente de correlación	0,121
	Sig. (bilateral)	0,539
Consistencia del rol	Coeficiente de correlación	0,305
	Sig. (bilateral)	0,115
Demandas de la jornada de trabajo	Coeficiente de correlación	0,506
	Sig. (bilateral)	0,006
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Coeficiente de correlación	0,124
	Sig. (bilateral)	0,531
Reconocimiento y compensación	Coeficiente de correlación	0,215
	Sig. (bilateral)	0,271
Totalidad de las dimensiones	Coeficiente de correlación	0,045*
	Sig. (bilateral)	0,016
	N	28

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación. Nota: *. La correlación es significativa en el nivel de $p < 0,05$ (bilateral).

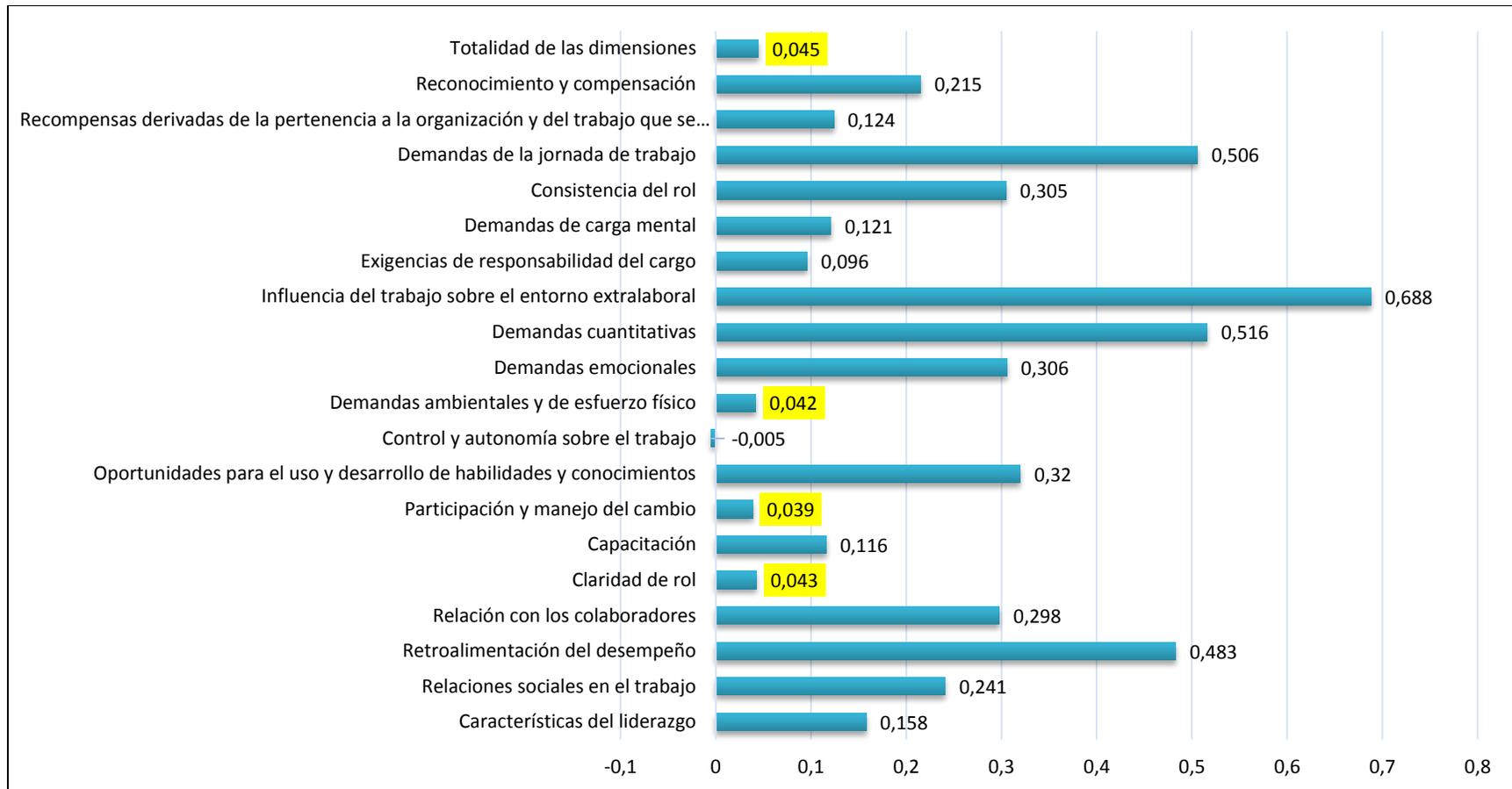


Figura 3. Correlación entre los factores de riesgo psicosociales y los niveles de estrés laboral en la Unidad Policial del CTI en Guadalajara de Buga.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos con la investigación.

En lo concerniente con la correlación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel de sintomatología del estrés laboral, ambas variables evaluadas durante la aplicación de los cuestionarios, es posible determinar según la información contenida en la tabla 16 y teniendo en cuenta un grado de significancia Rho de Spearman equivalente a $p < 0,05$; se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa con respecto las siguientes dimensiones: claridad de rol (Rho = ,043: $p < 0,05$), participación y manejo del cambio (Rho = ,039: $p < 0,05$) y las demandas ambientales y de esfuerzo físico (Rho = ,042: $p < 0,05$). Incluso, se encontró correlación significativa con respecto a la totalidad de las dimensiones evaluadas, equivalente a (Rho = ,045: $p < 0,05$) (figura 3).

Discusión

El ambiente laboral y las relaciones que se generan entre los compañeros de trabajo y de estos con sus superiores, es fundamental para lograr altos niveles de productividad y competitividad; sumado a los beneficios que estos producen en la salud física y mental de los empleados en general, en especial de aquellos que cumplen con funciones policiales y militares o relacionadas; así como de las personas que les rodean. Por este motivo, el estudio de las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral de los empleados de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga es importante para tomar las medidas preventivas, de promoción y correctivas que permitan la generación de espacios de trabajo positivos y que contribuyan con el mejoramiento de los niveles de estrés de los empleados.

Según la entrevista efectuada durante este estudio, se confirmó lo planteado por Ardón-Centeno y Cubillos-Novella (2012), en relación con los avances normativos y prácticos en materia de salud mental que se han dado en el territorio colombiano, con énfasis en los preceptos promulgados a través de la Ley 1616 de 2013, y con la creciente disponibilidad por parte de los profesionales en salud para atender en la menor brevedad y de forma integral los asuntos de salud física y mental de los usuarios. Sin embargo, la aplicación efectiva en el ámbito laboral nacional, así como en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, de las medidas y acciones definidas en los preceptos que norman la salud mental en Colombia; no se cumple a cabalidad, ya que su implementación en algunas ocasiones es parcial y en otras, es discontinua, lo que dificulta un abordaje íntegro del estrés y demás alteraciones cognitivas relacionadas con el entorno laboral.

En este sentido, llama la atención que siendo la entidad estudiada de carácter nacional y pública, y reconociendo la constante exposición que tienen sus empleados frente a algunos asuntos que denotan un alto grado de peligrosidad para su integridad; no se efectúen en esta entidad de la ciudad de Guadalajara de Buga, las medidas decretadas por el Gobierno nacional en la Ley 1616 de 2013 o que estas se realicen sólo cuando una situación en particular, se convierte en una problemática para la entidad, momento en el cual sí se solicita la presencia de personal especializado como, los profesionales en psicología.

De conformidad con lo mencionado en breve y los resultados obtenidos con el desarrollo de la presente investigación, se confirmaron niveles de riesgo psicosocial muy altos en los empleados de la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga, por factores intralaborales, en la mayoría de las dimensiones evaluadas, principalmente de aquellas relacionadas con el dominio de las demandas en el trabajo, es decir con las exigencias cuantitativas, cognitivas o mentales que el trabajo impone a los empleados y debido también a las funciones y responsabilidades de los empleados (50%). Dentro de estas demandas, el nivel de riesgo más elevado, se presentan en lo concerniente con las demandas emocionales (60,7%) como resultado de la alta exposición de sus emociones que tienen los trabajadores que brindan servicio a los usuarios de la entidad, quienes, en la medida de lo posible deben aprender a ocultar sus verdaderos sentimientos durante el ejercicio de su labor.

Seguido de esta dimensión, se ubican las demandas ambientales y de esfuerzo físico y las cuantitativas, ambas con una participación del 28,6%. Esta última, pone de manifiesto que en numerosos casos, el tiempo que tiene disponible el empleado para ejecutar su labor es insuficiente y por lo tanto, tiende a sacrificar su tiempo de pausas activas o de descanso para cumplir a cabalidad con sus tareas. Por otra parte, las demandas ambientales, implican una

adaptación de los empleados a las condiciones negativas originadas en su lugar de trabajo que afectan su tranquilidad y bienestar, relacionadas con el contexto físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), el diseño del puesto de trabajo, la carga física, la seguridad industrial dispuesta en el lugar de trabajo, entre otras.

Continuando con el dominio de las demandas del trabajo, este estudio arrojó que las dimensiones con altos resultados porcentuales en el nivel de riesgo despreciable, son: la consistencia del rol y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, ambas con una participación del 25%. Esto significa que el trabajo no impacta la vida extralaboral de los empleados e incluso, existe compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Según los hallazgos de este estudio, también se identificó un nivel de riesgo nulo o despreciable en cuanto al dominio del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo y con respecto al control y autonomía sobre el trabajo, con una participación porcentual para ambos equivalente a 25%. El grado de inferioridad de los resultados obtenidos con estos dominios, refleja una interacción positiva entre los directivos con cargos superiores y los empleados y estos mismos; así como la posibilidad que estos tienen para incidir en las decisiones laborales que se toman en su respectivo lugar de trabajo.

Estos resultados se confirmaron al analizar sus respectivas dimensiones, las que presentaron una mayor frecuencia en cuanto al nivel de riesgo nulo, a saber: la relación con los colaboradores (89,3%) y las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (35,7%). La primera hace referencia a las características de interacción y a las formas de comunicación existentes con los altos mandos de la institución. Y las segundas, se

relacionan con las posibilidades que el trabajo en la Unidad de Policía Judicial del CTI le ofrece a sus empleados de aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos y competencias, tanto personales como laborales.

Adicionalmente, con respecto a los resultados obtenidos para el dominio del liderazgo, se encontró un nivel de riesgo muy alto, en lo concerniente con las características del liderazgo (25%), es decir que en ciertas ocasiones, la gestión realizada por los empleados que se desempeñan como jefes en la Unidad de Policía Judicial del CTI, genera dificultades en la planificación, la asignación del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. sumado a esto también surgen dificultades para entablar comunicaciones asertivas con sus colaboradores, y para relacionarse respetuosamente, de forma tal que puede estimular y permitir la participación de ellos.

En relación con el dominio de las recompensas, la puntuación porcentual más alta, se obtuvo en cuanto al nivel de riesgo medio (39,3%), lo que significa que las compensaciones recibidas por los empleados como retribución a sus esfuerzos y compromisos laborales, son factores que influyen de forma relativa en su desempeño. De manera específica, este estudio arrojó que el 35,7% de los participantes, presentan un nivel de riesgo despreciable con respecto a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, por lo tanto es posible indicar que en términos generales, estos empleados perciben estabilidad laboral en esta institución y se sienten identificados con las tareas que realizan. Asimismo, el 32,1% de los empleados, reveló un nivel de riesgo bajo en lo concerniente con el reconocimiento y la compensación, lo que pone de manifiesto que en la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga, los salarios pagados se ajustan a las expectativas, esfuerzos y a los logros obtenidos por los empleados.

Con respecto a la sintomatología del estrés laboral en los empleados evaluados, se encontró que esta oscila entre el nivel bajo (28,6%) y muy bajo (32,1%), lo que permite dilucidar que si bien en la Unidad Policial del CTI de Guadalajara Buga, se realizan pocas acciones para mitigar los factores de riesgo psicosociales intralaborales; también estas mismas, están contribuyendo de cierto modo, con el fomento de una cultura basada en la salud ocupacional positiva y por eso, desde un enfoque individual, estos empleados se están interesando cada vez más, en tener hábitos alimenticios, físicos y mentales saludables y positivos.

En contraste con estos resultados, se halló que el 21,4% de los empleados evaluados presentan un nivel muy alto de estrés laboral, reflejándose así, la creciente necesidad de implementar nuevos avances en materia de salud mental, que favorezcan especialmente, la Psicología en Salud Ocupacional Positiva propuesta por Bakker (2012) y Salanova (2014), centrada en los recursos y las prácticas organizacionales saludables como estrategias para estructurar y organizar el trabajo, entre las cuales se encuentran: el Engagement, la promoción de las creencias positivas en el fortalecimiento de las competencias personales y laborales de los trabajadores, la optimización de la relación trabajo-familia, el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, así como el crecimiento y el bienestar psicológico individual de los empleados que laboran en esta institución, entre otros.

En este sentido, es posible indicar que si bien la carga de trabajo de estos empleados es alta y con un elevado grado de tensión por estar dirigido a la investigación criminalística, exponiéndose en ciertas ocasiones a circunstancias de violencia y lesiones personales; también es posible establecer que los profesionales que laboran en esta entidad, por su experiencia y sus competencias personales, han logrado un aprendizaje positivo acerca de sus funciones y del

cargo, para sobrellevar de la mejor manera los asuntos que día a día deben sortear en aras de cumplir a cabalidad con sus responsabilidades y las metas propuestas por sus superiores; es decir que de acuerdo con el Modelo Teórico del estrés propuesto por Lazarus y Folkman (1986), estos trabajadores manifiestan Eustrés ya que sus esfuerzos laborales están orientados hacia el beneficio propio y de los demás, mediante la empatía y sus esfuerzos positivos, aceptando cierto grado de estrés en el trabajo como eje motivador para el cumplimiento de sus compromisos laborales y su crecimiento continuo.

Al estudiar de forma comparativa los resultados obtenidos con esta investigación en lo concerniente con el nivel de estrés laboral de los empleados de la entidad estudiada, estos difieren en cuanto a las puntuaciones alcanzadas por Angulo Rincón, Bayona Quiñonez y Esparza Durán (2014), quienes identificaron una mayor prevalencia asociada al nivel de estrés laboral que oscila entre medio (23%) y alto (43%), caso contrario sucedió con el presente estudio, ya que la mayor participación porcentual está dada en el nivel bajo (28,6%) y muy bajo (32,1%). Por otra parte, también se encontraron diferencias en relación con los resultados obtenidos por Valencia Agudelo (2016) al evaluar el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout (entendido como la respuesta prolongada al estrés) en un grupo de guardas de seguridad, ya que la mayor frecuencia al respecto, oscila entre el nivel alto y medio, equivalente al 17,2% y 35,5%, respectivamente.

Continuando con las correlaciones evaluadas entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés de los empleados de Unidad Policial del CTI de Guadalajara Buga; es posible indicar la inexistencia de diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las dimensiones laborales estudiadas, con excepción en los siguientes factores psicosociales: claridad de rol ($Rho = ,043$: $p < 0,05$), participación y manejo del cambio ($Rho = ,039$: $p < 0,05$) y las demandas ambientales y

de esfuerzo físico ($Rho = ,042$; $p < 0,05$). Incluso, se encontró una correlación significativa con respecto a la totalidad de las dimensiones evaluadas, equivalente a ($Rho = ,045$; $p < 0,05$).

En este sentido, se obtuvo que la claridad de rol, es decir que la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa; influye en el nivel de estrés laboral de los empleados de esta entidad. De igual forma, está influenciado también por la participación y manejo del cambio, lo cual se relaciona con el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Con respecto a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, se tiene que estos afectan el nivel de estrés laboral de los empleados de Unidad Policial del CTI, ya que se relacionan con las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

En terminos generales, estos resultados revelan que el nivel de sintomatología del estrés laboral del personal de esta entidad, está influenciado por la especificación y comunicación concisa hacia el trabajador de las funciones que debe cumplir en la organización y los resultados esperados con su desempeño, así como de los cambios que pueden surgir durante su permanencia en la entidad. Además, el estrés laboral tiene relación con las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que el empleado debe asumir con motivo de las actividades desarrolladas.

Es posible indicar además, que los resultados de la presente investigación son importantes para la Unidad Policial del CTI de Guadalajara Buga, ya que si bien el nivel de estrés laboral de los empleados es bajo, permitió identificar también ciertos factores intralaborales que influyen negativamente en su desempeño y que mediante la implementación de estrategias basadas en la Psicología en Salud Ocupacional Positiva, pueden ser mitigadas satisfactoriamente, principalmente con el desarrollo de una organización saludable, un lugar donde los empleados se sientan altamente motivados frente a su trabajo, puedan alcanzar su autorrealización y sus objetivos personales.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la presente investigación, si bien se identificaron niveles bajos de estrés en los empleados de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, se proponen a continuación una serie de recomendaciones desde la Psicología en Salud Ocupacional Positiva, con la finalidad de promover el desarrollo de una organización saludable, fortalecer la salud mental y física de los empleados y prevenir la incidencia futura de altos niveles de estrés laboral.

- Para la prevención del estrés laboral, dado las altas cargas laborales en cuanto a número de horas trabajadas y las exigencias de responsabilidad que se presentan en esta entidad, se hace necesario facilitar actividades y espacios que incentiven la tranquilidad, la interacción con los compañeros, el pensamiento sistemático y la reflexión. Por lo tanto, se recomienda realizar una vez por semana, sesiones de relajación, basadas en la visualización y la meditación, con todos los empleados. Para llevarlo a cabo, se organizarán cinco grupos, cada uno de diez empleados, efectuándose una sesión de una hora cada día, una vez por semana para cada grupo. Se pretende con esta técnica no sólo para debilitar las tensiones que los empleados van acumulando sino también para activar la visualización, un método que favorece el logro de las metas individuales y la concentración.

- Es pertinente que la entidad junto con la ARL, realicen por lo menos una vez al año, un estudio de aquellos factores organizacionales y laborales susceptibles de desencadenar episodios de estrés en los empleados; información que permite evaluar si se están

cumpliendo las metas en salud ocupacional propuestas por la organización y así mismo, para establecer estrategias y medidas correctivas, según sea el caso, que contribuyan con el desarrollo de una organización saludable. Se sugiere además que a partir de los resultados obtenidos con este estudio, se proceda con la evaluación de los futuros escenarios que se podrían presentar con respecto a la determinación de ejecutar ciertos cambios organizacionales, como el aumento o la reducción de la jornada laboral, de forma tal que se mejoren las condiciones laborales de los empleados.

- Se recomienda planificar y realizar jornadas de salud con los empleados, a las cuales también se inviten a sus familiares, con el propósito de integrar a las familias y de fomentar la sana convivencia. Durante estas jornadas, se harían diversas actividades que favorezcan la salud física y mental, tales como: actividad física, juegos, charlas informativas, prestación de servicios de salud, orientación en psicología, entre otras.

Conclusiones

- El Estado colombiano a través de la Ley 1616 de 2013, prescribió una serie de disposiciones relacionadas con la salud mental en los diversos contextos en los que se desarrollan las personas, cuyo propósito central fue reglamentar su atención y promoción en el territorio nacional, así como para la prevención del trastorno mental. Con respecto al ámbito laboral, en esta norma se confirma la responsabilidad que tienen las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) para efectuar un monitoreo permanente en cuanto a la identificación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo de las empresas afiliadas. No obstante, si bien en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, se adelantan acciones, como el seguro para el manejo de armamento y algunas actividades para reducir el nivel de estrés; posible determinar que la ARL con sus actuaciones si cumple con el análisis de los factores intralaborales, pero que junto a los profesionales implicados con la salud mental de los trabajadores de esta entidad, realizan actividades discontinuas por lo cual no se obtienen los resultados esperados.
- De acuerdo con las condiciones físicas y laborales de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, se identificó que los principales factores de riesgo psicosociales intralaborales de los empleados de esta entidad surgen por las demandas de trabajo debido a su relación con el número de horas laborales, las altas cantidades de trabajo que se debe ejecutar en poco tiempo, la carga mental requerida para cumplir con las labores asignadas, la exposición del empleado frente a los

tratos negativos que percibe de otros, especialmente cuando su función es atender a los usuarios de la entidad.

- El personal que se desempeña en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga, con frecuencia se enfrentan a hechos y situaciones conflictivas, que inclusive pueden poner en peligro su integridad. No obstante, gracias a sus años de experiencia laboral en el manejo de estas circunstancias negativas, a la ejecución de actividades individuales en procura de proteger su salud física y mental, así como la implementación en esta organización de algunas acciones relacionadas con la evaluación de los riesgos laborales y en materia de psicología en salud ocupacional positiva; el estrés laboral que presentan estos empleados oscila entre los niveles bajo y muy bajo.

- Los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con las dimensiones organizacionales de la claridad de rol, la participación y manejo del cambio y las demandas ambientales y de esfuerzo físico, presentan una correlación estadísticamente significativa con respecto al nivel de estrés laboral de los empleados adscritos a la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga; lo que significa que la planeación e implementación de un programa para fomentar la psicología en salud ocupacional positiva, requiere de acciones concretas como la creación de una organización saludable, para lograr una comunicación concisa con el empleado acerca de sus funciones y de los resultados esperados y con la finalidad de promover su motivación y bienestar laboral.

Referencias

- Alcaide, C. (16 de noviembre de 2014). Los cambios del mercado laboral. *El País*. Obtenido de http://economia.elpais.com/economia/2014/11/14/actualidad/1415960876_224766.html
- Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga & Secretaría de Planeación. (2015). *Anuario de Información Estadística*. Guadalajara de Buga, Valle del Cauca. Obtenido de http://guadalajaradebuga-valle.gov.co/apc-aa-files/65656531333638323462663739646334/anuario-2015.compressed_opt.pdf
- American Psychological Association [APA]. (mayo de 2010). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de [apa.org](http://www.apa.org): <http://www.apa.org/centrodeapoyo/search.aspx?query=los%20distintos>
- Amutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(1), 77-93. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
- Angulo Rincón, R., Bayona Quiñonez, J., & Esparza Durán, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret*(6), 351-366. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/rl.v0i6.1461>
- Ardón-Centeno, N., & Cubillos-Novella, A. (2012). La salud mental: una mirada desde su evolución en la normatividad colombiana. 1960-2012. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 11(23), 12-38. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/4456>
- Asociación Americana de Psiquiatría [APA]. (2003). *DSM-IV-TR: manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. (J. López-Ibor Aliño, & M. Valdés Miyar, Edits.) Barcelona: Masson S.A.

- Astudillo Díaz, P., Alarcón Muñoz, A., & Lema García, M. (2009). Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile. *Ciencia y enfermería*, 15(3), 111-122. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000300012>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723431011>
- Bethelmy Rincón, L., & Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*(17), 43-58. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/13625/1/1188-16119-1-PB.pdf>
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2006). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Obtenido de insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Cabaleiro Portela, V., & Castro Fernández, S. (2015). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios: Evaluación de riesgos y medidas preventivas en la microempresa*. España: Ideaspropias Editorial Vigo.
- Cabrera Villagrán, A. P. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua*. Ambato, Ecuador: [Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de

Psicóloga Industrial]. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial.

Castro Bejarano, Y., Orjuela Gómez, M., Lozano Ariza, C., Avendaño Prieto, B., & Vargas Espinosa, N. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-71. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v8n1/v8n1a05.pdf>

Comín Anadón, E., De la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (s.f.). *El estrés y el riesgo para la salud*. Madrid, España: MAZ Departamento de Prevención.

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 del 6 de Septiembre de 2006: Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. *Diario Oficial No. 46.383*, Obtenido de [secretariasenado:http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html).

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 del 11 de julio de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. *Diario Oficial No. 48.488*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48365>

Congreso de Colombia. (2013). Ley 1616 del 21 de enero de 2013, por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial No. 48.680*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292>

Consejo Nacional de Policía Judicial. (2005). *Manual Único de Policía Judicial*. Bogotá D.C. Obtenido de

http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/CODIGOS/NUEVO_COD_PROCEDIMIENTO_PENAL/MANUAL%20DE%20POLICIA/manualPolicia.pdf

Corredor Pinzón, N., & Marín Torres, L. (2013). Burnout en Miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico. *Sinapsis: Revista de Investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*, 5(5), 63-73. Obtenido de <http://www.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapsis/article/view/27>

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo.

Dahab, J., Rivadeneira, C., & Minici, A. (marzo de 2010). El enfoque cognitivo-transaccional del estrés: fortalezas y debilidades del modelo de estrés más aceptado en psicología aplicada. *Revista de Terapia Cognitivo Conductual*(18). Obtenido de <http://cetecic.com.ar/revista/pdf/el-enfoque-cognitivo-transaccional-del-estres.pdf>

De Vicente, A., & Berdullas, S. (30 de abril de 2008). La Psicología de la Salud Ocupacional Positiva- Entrevista a Marisa Salanova. *Revista Infocop*, 32-40. Obtenido de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1853

Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Documentos divulgativos: Estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2014). Decreto 16 del 9 de enero de 2014: Por el cual se modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación. *Diario Oficial No. 49.028*. Obtenido de <http://www.fiscalia.gov.co/en/wp-content/uploads/DECRETO-016-DEL-09-DE-ENERO-DE-2014.pdf>

Estrada Olier, S., & Jaramillo Alzate, P. (2016). *Percepción de los factores de riesgo psicosociales Intralaborales y el estrés en empleados de dos empresas de confecciones de*

- Medellín – Colombia*. Manizales: [Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de: Magister en Gerencia del Talento Humano]. Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa Maestría en Gerencia del Talento humano.
- Felipe Castaño, E., & Del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.
- Fernández Rodríguez, J. (2012). Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral. *Proceedings of The X Internacional Conference on Occupational Risk Prevention*. Bilbao: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. doi:10.13140/RG.2.1.2604.3606
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. En M. Hombrados, *Estrés y salud* (págs. 9-38). Valencia, España: Editorial Promolibro.
- García-Méndez, M., Rivera-Aragón, S., Díaz-Loving, R., & Reyes-Lagunes, I. (2015). *Continuidad y cambio en la familia: Factores intervinientes*. México D.F.: Editorial el Manual Moderno.
- Gerrig, R., & Zimbardo, P. (2005). *Psicología y vida* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Gómez Vélez, M., & Calderón Carrascal, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Revista Katharsis*(23), 177-201. Obtenido de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/871/1156>
- Gutiérrez, J. M. (2005). Eustrés, el antídoto (II). *Ergonomía y Psicosociología*(19), 8-10. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/4/3/9/pd0000018439.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

- Hernández-Mendoza, E., Cerezo-Reséndiz, S., & López-Sandoval, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2007/eim073h.pdf>
- Jarne, A., & Talarn, A. (2009). *Manual de psicopatología clínica*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Jaureguizar Albonigamayor, J., & Espina Eizaguirre, A. (2005). *Enfermedad Física Crónica y Familia*. Buenos Aires: Libros en Red.
- Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lombana Castillo, A. (2009). Factores determinantes en la salud mental del uniformado activo de la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 1(1), 59-66. Obtenido de <http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/31/67>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española. Obtenido de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>

Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.:

Dirección General de Riesgos Profesionales, Ministerio de la Protección Social.

Ministerio de la Protección Social. (diciembre de 2003). *Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003*. Obtenido de minsalud.gov.co:

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ESTUDIO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20MENTAL%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (24 de enero de 2013). Colombia cuenta con Ley de Salud Mental. *Boletín de Prensa*(16). Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-cuenta-con-Ley-de-Salud-Mental.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Encuesta Nacional de Salud Mental 2015: Tomo I y II*. Obtenido de minsalud.gov.co:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/encuesta-nacional-salud-mental-ensm-2015.zip>

Ministerio del Trabajo. (2015). *II Encuesta Nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales*. Bogotá D.C.: L. Artgrafic.

Montilla Segovia, S. (2014). *Trabajo, rendimiento y bienestar: una propuesta actual de organización positiva*. Jaén, España: Universidad de Jaén. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Obtenido de

http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/939/1/TFG_MontillaSegovia%2CSergio.pdf

Moscoso, M. (1998). Stress, salud y emociones: Estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad. *Revista de Psicología*, 3(3). Obtenido de

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1998_n3_/estres_salud.htm

Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2012). *Fichas de prevención: Factores psicosociales*. Obtenido de portal.ugt.org:

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (21 de octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de ilo.org:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). *Eestrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistémicas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Francia: Oficina de Publicaciones de la OMS.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (diciembre de 2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Obtenido de who.int: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2014). *Documentos básicos con las modificaciones adoptadas hasta el 31 de diciembre de 2014*. Italia: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf?ua=1#page=7>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (abril de 2016). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Nota descriptiva*. Obtenido de who.int:

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>

- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (3 de octubre de 2014). *Plan de Acción sobre Salud Mental 2015-2020*. Obtenido de paho.org:
http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=28935&Itemid=270&lang=es
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y como evitarlo*. México D.F.: Fondo de cultura y económica.
- Otero López, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Pardo, A. (1997). ¿Qué es la salud? *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 41(2), 4-9. Obtenido de <http://www.unav.es/cdb/dhbapsalud.html>
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario, Santa Fe: [Título a obtener con la presentación de la tesis: Licenciada en Psicología]. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Presidente de la República de Colombia. (2014). Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014: Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. *Diario Oficial No. 49.234*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58849>
- Ramírez Robledo, L., Arcila, A., Buriticá, L., & Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y modelos de investigación: guía didáctica y módulo*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó. Obtenido de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2011/02/0008paradigmasymodelos.771.pdf>

- Redacción de El País. (21 de enero de 2016). Que el estrés no lo enferme, atención a estas señales de alerta. *El País*. Obtenido de <http://www.elpais.com.co/salud/que-el-estres-no-lo-enferme-atencion-a-estas-senales-de-alerta.html>
- Redacción El Heraldo. (26 de agosto de 2015). ¿Cómo controlar el estrés laboral? *El Heraldo*. Obtenido de <https://www.elheraldo.co/salud/como-controlar-el-estres-laboral-213704>
- Redacción El Tiempo. (28 de diciembre de 2015). El 52 por ciento de los colombianos tuvo un año poco estresante. *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16468218>
- Restrepo, R., Barrera, V., & Iglesias, H. (s.f.). *Riesgos Profesionales: Boletín 33*. Obtenido de eafit.edu.co: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Boletin%20No%2033%20Riesgos%20Profesionales.pdf>
- Reynoso Erazo, L., & Seligson Nisenbaum, I. (2002). *Psicología y Salud*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rivera Camacho, D. (2013). *Factores de riesgo y factores protectores asociados a los signos de depresión en población activa de la Policía Nacional de Colombia*. Bogotá D.C.: [Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de Magister en Salud Pública]. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones Saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 3(47), 179-214. Obtenido de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova.pdf
- Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis:

- aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184004>
- Sánchez-Elvira Paniagua, Á. (2015). *Recursos personales. La Psicología Positiva en las organizaciones*. UNED. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/284545377_Recursos_personales_La_Psicologia_Positiva_en_las_organizaciones
- Secretaría de Salud de Buga. (2009). *Informes de rendición de cuentas al concejo: Informe de la Secretaría de Salud Municipal*. Guadalajara de Buga - Valle del Cauca. Obtenido de http://guadalajaradebuga-valle.gov.co/apc-aa-files/64613638393334633534623231326665/secsalud_1.pdf
- Selye, H. (1950). Stress and the General Adaptation Syndrome. *British Medical Journal*, 1383-1392. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2038162/pdf/brmedj03603-0003.pdf>
- Tapias Saldaña, Á. (2006). Estrés Postraumático en Policías y Militares de grupos especializados en secuestro. *Hallazgos - Producción de Conocimiento*, 3(6), 121-130. Obtenido de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/1641>
- Valencia Agudelo, Y. (2016). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo y su relación con los factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura 2016*. Cali, Colombia: [Proyecto de investigación para optar al título de Magíster en Salud Ocupacional]. Universidad Libre, Facultad de Salud. Postgrados en Salud Pública. Maestría en Salud Ocupacional.

- Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (2016). *Psicología Ambiental. Variables ambientales y comportamiento: El estrés ambiental*. Obtenido de Universitat de Barcelona:
http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/index.htm
- Ventura, M., Llorens, S., & Salanova, M. (2006). Jornadas de Fomento de la Investigación. *El rol de la autoeficacia en el estudio del Engagement* (págs. 1-12). Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I. Obtenido de
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78566/forum_2006_4.pdf?sequence=1
- Vera Poseck, B. (2006). Acercarse a la Psicología Positiva a través de una bibliografía comentada. *Clínica y Salud*, 17(3), 259-276. Obtenido de
<http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v17n3/v17n3a04.pdf>
- Vitores, D. (7 de abril de 2015). *El estrés crónico no tratado favorece la aparición de otros trastornos mentales*. Obtenido de cuidador.com: <http://cuidador.com/el-estres-cronico-no-tratado-favorece-la-aparicion-de-otros-trastornos-mentales/>

Anexos

Anexo A. Guía de preguntas para las entrevistas semiestructuradas sobre acciones de salud mental en la Unidad de Policía Judicial del CTI de la ciudad de Guadalajara de Buga.

Presentación

Buenos días / Buenas tardes

Mi nombre es _____, estudiante del programa de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y en la actualidad, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación acerca del estrés laboral y las condiciones en el lugar de trabajo de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación (CTI) de la ciudad de Guadalajara de Buga. Por lo tanto, le solicito su valiosa participación respondiendo las preguntas que serán formuladas a continuación, relacionadas con las medidas en materia de salud mental adoptadas por la institución, según las disposiciones formuladas mediante la Ley 1616 de 2013; lo cual a lo sumo le llevará una hora y treinta minutos. De antemano gracias por la atención recibida.

- 1) Para comenzar, por favor indicar el cargo que ocupa en la actualidad.
- 2) Por favor realice una breve descripción del cargo que ocupa.
- 3) ¿Cuáles son los factores psicosociales intralaborales que influyen en la actualidad, en el desempeño del personal de la entidad?
- 4) ¿Qué acciones se realizan en la entidad para la identificación y el estudio de los factores antes mencionados?
- 5) ¿Cuáles son las acciones adelantadas por la entidad para la intervención positiva de los factores antes mencionados, desde del año 2014 hasta la actualidad?
- 6) ¿Cuáles son las actividades y los programas efectuados por la Administradora de Riesgos Laborales de la entidad, para gestionar los factores de riesgo psicosociales intralaborales?
- 7) Observaciones.

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo B. Ficha de datos generales de los participantes.

	Ministerio de la Protección Social República de Colombia		Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá														
Libertad y Orden																	
		Fecha de aplicación:	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">dd</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">mm</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">aaaa</td> </tr> </table>				dd	mm	aaaa								
dd	mm	aaaa															
		Número de identificación del respondiente (ID):	<table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td></td> </tr> </table>														
<h3>FICHA DE DATOS GENERALES</h3>																	
<p>Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.</p>																	
<p>Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.</p>																	
<p>1. Nombre completo:</p>																	
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td></td> </tr> </table>																	
<p>2. Sexo:</p>																	
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Masculino</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td></td> </tr> </table>				Masculino		Femenino											
Masculino																	
Femenino																	
<p>3. Año de nacimiento:</p>																	
<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"> <tr> <td></td> </tr> </table>																	
<p>4. Estado civil:</p>																	
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Soltero (a)</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>Casado (a)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Unión libre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Separado (a)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Divorciado (a)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Viudo (a)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sacerdote / Monja</td> <td></td> </tr> </table>				Soltero (a)		Casado (a)		Unión libre		Separado (a)		Divorciado (a)		Viudo (a)		Sacerdote / Monja	
Soltero (a)																	
Casado (a)																	
Unión libre																	
Separado (a)																	
Divorciado (a)																	
Viudo (a)																	
Sacerdote / Monja																	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo C. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Forma A.

Fecha de aplicación:

--	--	--

dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL INTRALABORAL****FORMA A**

Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi Salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas Innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis Habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo D. Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión.

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL
ESTRÉS****TERCERA VERSIÓN**



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo E. Consentimiento informado.

Consentimiento informado para la participación en investigaciones

Título de la investigación: Correlación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga, después de la formulación de la Ley 1616 de 2013.

Lugar donde se realizará estudio: en las instalaciones de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga.

Yo _____ identificado(a) con documento de identidad N° _____ de _____, advierto que se me ha puesto en conocimiento, sobre los objetivos, propósitos y procedimientos de evaluación que se llevará a cabo con esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de esta. Por lo tanto, en pleno uso de mis facultades legales, mentales y cognitivas; de manera consciente y sin ninguna clase de presión, faculto y autorizo, a _____, estudiante de Psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, para la aplicación de los siguientes instrumentos:

- 1) Ficha de datos generales con información socio-demográfica y ocupacional del trabajador.
- 2) Cuestionario para evaluar las condiciones intralaborales.
- 3) Cuestionario para la evaluación del estrés laboral.

Adicionalmente, se me informó que mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, por lo mismo estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento. Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados anónima y confidencialmente, serán guardados bajo la responsabilidad de los investigadores y solo podrán estar disponibles para el personal directivo de la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea. Para constancia se firma de conformidad.

Nombre y Apellido del participante	Firma	Fecha		
		Año	Mes	Día
	C.C.			
Nombre y Apellido del investigador	Firma	Fecha		
		Año	Mes	Día
	C.C.			